

# ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil (MSF)

3 Dagen (21 Uur) / Examenvoucher en Take2 optie inbegrepen

De gecombineerde **ITIL 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil Practice Module** is een 3-daagse training voor IT-professionals die een goede werkrelatie willen opbouwen tussen alle practices en effectieve service value streams willen creëren.

Deelnemers krijgen inzicht in **de concepten van de 5 ITIL Management Practices** en leren deze toe te passen. Volgende gecombineerde modules komen aan bod: Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management en Problem Management.

## Deze cursus omvat:

- Een rijke en praktische leerervaring
- Officieel PeopleCert trainingsmateriaal en handboek in digitaal formaat
- Take2 optie, of een tweede kans om het examen af te leggen
- Lunch en koffiepauze



## ITIL® 4 PRACTICE MANAGER: MONITOR, SUPPORT AND FULFIL (MSF)

Krijg **IT-servicemanagement volledig onder de knie met onze cursus ITIL® 4 Monitor, Support en Fulfil**. Leer essentiële vaardigheden voor effectieve monitoring, support en service fulfillment, zodat IT-professionals, managers en consultants hun dienstverlening kunnen optimaliseren. Verhoog uw expertise en **stem af op de best practices van ITIL® 4** voor gestroomlijnde en efficiënte IT-activiteiten.

## WAAROM DEZE OPLEIDING VOLGEN?

### Deze ITIL 4 MSP cursus zal professionals in staat stellen om:

- De belangrijkste concepten, principes, waarde en uitdagingen van de vijf ITIL 4 managementpraktijken te definiëren
- Ervoor zorgen dat belanghebbenden de strategische en operationele vereisten begrijpen om waarde te co-creëren en bedrijfsdoelstellingen te bereiken
- De practices te integreren in de waardestromen van de organisatie
- De raakvlakken en synergieën tussen de vijf praktijken begrijpen
- Metriek en succesfactoren toepassen om de prestaties te verbeteren
- De bekwaamheid van de verschillende praktijken die onder het ITIL-volwassenheidsmodel vallen, meten, beoordelen en ontwikkelen.

## CURSUSPROGRAMMA

Het doel is om u inzicht te geven in de belangrijkste concepten, principes, waarde en uitdagingen van de vijf praktijken waaruit de cursus Monitor, Support en Fulfil bestaat. Deze praktijken zijn:

- incidentmanagement praktijk
- service request management praktijk
- probleembeheer
- service desk praktijk
- praktijk voor monitoring en eventbeheer

### De cursus is verdeeld in 7 modules:

- Module 1 - Inleiding tot de MSF practices
- Module 2 - Incident management
- Module 3 - Servicedesk
- Module 4 - Monitoring en event management
- Module 5 - Probleembeheer
- Module 6 - Service Request Management
- Module 7 - Capability-ontwikkeling in de praktijk
- Examenvoorbereiding

In deze cursus worden presentaties, quizen, praktische activiteiten (taken en oefeningen) en proefexamens afgewisseld om cursisten voor te bereiden op het examen.

## VOOR WIE IS DEZE CURSUS BEDOELD?

---

De cursus ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil is ontworpen voor personen **die een rol hebben in het IT-servicemanagement domein** en geïnteresseerd zijn in het leren over de monitoring-, support- en fulfillment aspecten van het ITIL® 4 raamwerk. Deze cursus is met name relevant voor:

- **IT-professionals:** mensen die werkzaam zijn in IT-servicemanagementfuncties, zoals servicedeskmedewerkers, incidentmanagers, probleemmanagers, servicelevelmanagers en IT-supportmedewerkers.
- **IT-managers en teamleiders:** personen in leidinggevende of managementfuncties binnen IT-afdelingen die willen begrijpen hoe ze IT-services effectief kunnen bewaken, ondersteunen en uitvoeren.
- **IT Service Owners en Process Owners:** personen die verantwoordelijk zijn voor specifieke IT-services of ITIL-processen, zoals incidentmanagement, probleemmanagement en servicelevelmanagement.
- **IT-projectmanagers:** professionals die projecten managen die te maken hebben met de levering en ondersteuning van IT-services.
- **IT-architecten:** Personen die betrokken zijn bij het ontwerpen van IT-services of -systemen en die ervoor moeten zorgen dat de monitoring-, support- en fulfillment-aspecten in overweging worden genomen.
- **IT-consultants:** personen die adviesdiensten leveren met betrekking tot IT-servicemanagement.
- **ITIL® 4 Foundation Certified Professionals:** personen die de ITIL® 4 Foundation-cursus al hebben voltooid en hun kennis van de monitoring-, support- en fulfillmentpraktijken willen uitbreiden.

## VEREISTE VOORKENNIS

---

**Om aan deze cursus deel te nemen, moeten deelnemers in het bezit zijn van het ITIL 4 Foundation certificaat.**

Studenten die het examen niet bij B2B Learning hebben afgelegd, moeten ons een kopie van hun certificaat bezorgen wanneer ze zich voor deze cursus inschrijven. Als u uw ITIL 4 Foundation examen moet afleggen, kunt u onze [ITIL 4 Foundation klassikale cursus](#) of [eLearning module](#) bijwonen, of alleen [uw examen online boeken](#) als u liever zelf studeert.

## INFORMATIE OVER HET EXAMEN

---

Het examen is ontworpen om te beoordelen of u kunt **aantonen dat u zich de ITIL® 4: Monitor, Support en Fulfil praktijken voldoende herinnert en ze voldoende begrijpt**, zoals beschreven in de syllabus. De ITIL® 4 praktijk-kwalificaties bouwen voort op de bestaande kennis van het ITIL® 4 raamwerk.

Er zijn twee proefexamens beschikbaar die u tijdens de cursus kunt oefenen. Deze zullen u helpen vertrouwen te krijgen in uw begrip van de werkwijzen Monitor, Support en Fulfil en u vertrouwd maken met de stijl en structuur van de examens.

- **Type examen:** 60 meerkeuzevragen
- **Slagingspercentage:** 39 van de 60 vereiste punten om te slagen (65%)
- **Duur:** 90 minuten
- **Gesloten boek examen**, dus u kunt geen aantekeningen of hulpmiddelen bij de hand hebben

**Op de eerste ochtend van de cursus ontvangt u uw examenvoucher voor een online examen onder toezicht.**

Voor kalendercursussen omvat deze voucher de Take2 optie, of een tweede kans om uw examen af te leggen als u niet slaagt bij uw eerste poging. **U doet uw examen na de training op een tijd en datum van uw keuze.** Uw trainer zal u tijdens de training meer informatie geven over de examenregels.

## CURSUSMATERIAAL

---

Deelnemers ontvangen een set erkend cursusmateriaal in digitaal formaat gebundeld met hun examenvoucher:

- Peoplecert's Official Training Materials (OTM) inclusief een Quick Reference Guide, de presentatie, quizen, oefeningen en 2 voorbeeldexamens. Deelnemers kunnen het materiaal desgewenst afdrukken.
- De 5 kernhandleidingen voor de 5 ITIL Practices die in deze cursus worden behandeld: Incident Management, Service Request Management, Problem Management, Service Desk, Monitoring en Event Management Practices.