



# ITIL4-MSF - ITIL®4 Specialist - Monitor, Support and Fulfil (MSF)

ITIL® - Service Management - Project Management e Best Practice

Durata: Lingue: Certificazione:

3 Giorni Italiano ITIL® Specialist: Monitor, Support and

Fulfil

# Descrizione del corso

La certificazione ITIL® Specialist: Monitor, Support and Fulfil dimostra che l'individuo comprende i concetti chiave, i principi, il valore e le sfide delle cinque pratiche di gestione di ITIL® 4, ovvero:

- ITIL® 4 Incident Management
- ITIL® 4 Service Desk
- ITIL® 4 Service Request Management
- ITIL® 4 Monitoring and Event Management
- ITIL® 4 Problem Management

#### **PREREQUISITI**

I candidati devono essere in possesso di una delle due certificazioni:

- ITIL®4 Foundation
- ITIL® 4 Managing Professional Transition

e avere sostenuto la Formazione ufficiale attraverso Accredited Training Organisation (ATO)

# Programma

# ARGOMENTI TRATTATI

- Definire i concetti chiave, i principi, il valore e le sfide delle cinque pratiche di gestione di ITIL® 4
- Assicurarsi che gli stakeholder comprendano i requisiti strategici e operativi per co-creare valore e raggiungere gli obiettivi di business

# **ITCore Group**

Via Balestra, 12 6900 Lugano (CH) +41.091.9760019 www.itcoregroup.com Via Lanino, 36 21047 Saronno (VA) +39.02.84108669 www.itcoregroup.com



- Integrare le pratiche nei flussi di valore dell'organizzazione
- Comprendere le interfacce e le sinergie tra queste cinque pratiche
- Applicare metriche e fattori di successo delle pratiche per migliorare le prestazioni
- Misurare, valutare e sviluppare la capacità delle varie pratiche utilizzando il Modello di Maturità ITIL