



# PROGRAM SZKOLENIA



**ITIL<sup>®</sup> 4 SPECIALIST:**  
**Monitor, Support and Fulfil**

# Spis Treści

|                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| Opis.....                                              | 3 |
| Cel szkolenia.....                                     | 3 |
| Grupa docelowa .....                                   | 4 |
| Korzyści .....                                         | 5 |
| Egzamin i certyfikacja .....                           | 5 |
| Program szkolenia.....                                 | 6 |
| Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń..... | 8 |

*ITIL® i logo Swirl są zastrzeżonymi znakami towarowymi grupy PeopleCert. Wykorzystane na licencji PeopleCert.  
Wszelkie prawa zastrzeżone.*

## Opis



3 dni



Szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: polski lub angielski

Szkolenie ITIL® 4 Specjalista: Monitorowanie, wspieranie i realizacja (MSF) koncentruje się na pięciu kluczowych praktykach operacyjnych: Service Desk, zarządzanie incydentami, zarządzanie problemami, zarządzanie wnioskami o usługę oraz monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami. Moduł ten stanowi spójne podejście do monitorowania, wsparcia oraz realizacji usług, wspierając stabilność działania usług i zadowolenie użytkowników.

Szkolenie jest skierowane do specjalistów IT odpowiedzialnych za zapewnianie ciągłości działania, reagowanie na incydenty i zdarzenia, rozwiązywanie problemów oraz sprawną realizację żądań użytkowników. Moduł ten jest częścią ścieżki certyfikacyjnej Practice Manager.

Uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności umożliwiające skuteczne wykrywanie i analizowanie zdarzeń, priorytetyzację oraz przywracanie usług, ograniczanie wpływu zakłóceń oraz świadczenie wysokiej jakości wsparcia użytkownikom.

Moduł obejmuje także zagadnienia dotyczące doświadczenia użytkownika, współpracy między praktykami oraz wykorzystania danych do podejmowania decyzji. Omawiane są praktyczne sposoby integracji praktyk operacyjnych w ramach strumieni wartości oraz zastosowanie metryk i czynników sukcesu w celu doskonalenia jakości obsługi i zgodności operacyjnej.

Szkolenie przygotowuje do egzaminu ITIL® 4 Specjalista: Monitorowanie, wspieranie i realizacja (MSF) i pozwala rozwinąć kompetencje w zakresie wsparcia operacyjnego i skutecznego spełniania oczekiwań użytkowników usług IT.

Dołącz do nas, by rozwinąć swoje kompetencje w zakresie praktyk zarządzania usługami i zdobyć certyfikat ITIL® 4 na poziomie specjalisty w obszarze ITIL® 4 Specjalista: Monitorowanie, wspieranie i realizacja.

## Cel szkolenia

Szkolenie ITIL® 4 Specjalista: Monitorowanie, wspieranie i realizacja (MSF) ma na celu rozwinięcie praktycznego zrozumienia, jak skutecznie stosować wybrane praktyki ITIL wspierające monitorowanie, wsparcie oraz realizację usług w ramach systemu wartości usług (SVS). Moduł koncentruje się na budowaniu umiejętności i wiedzy niezbędnej do wykrywania

zdarzeń, rozwiązywania incydentów i problemów oraz zarządzania wnioskami od użytkowników w sposób zapewniający jakość i ciągłość usług.

Uczestnicy szkolenia:

- ✓ Poznają, w jaki sposób skuteczne monitorowanie oraz szybka reakcja na zdarzenia wspierają stabilność i dostępność usług IT.
- ✓ Nauczą się stosować najlepsze praktyki w obsłudze incydentów i problemów w celu minimalizacji zakłóceń i przywracania działania usług.
- ✓ Zdobędą w jaki sposób dobrze zorganizowany service desk może poprawić doświadczenie użytkownika i wspierać podejście oparte na wiedzy.
- ✓ Zrozumieją znaczenie współpracy między praktykami operacyjnymi i ich roli w tworzeniu pozytywnego doświadczenia użytkownika.
- ✓ Rozwiną umiejętność stosowania metryk, ról i czynników sukcesu praktyk do oceny ich dojrzałości oraz ciągłego doskonalenia.
- ✓ Nauczą się integrować praktyki monitorowania, wsparcia i realizacji w ramach strumieni wartości usługowych, wspierając cele organizacyjne.
- ✓ Będą przygotowani do przystąpienia do egzaminu ITIL® 4 Specjalista: Monitorowanie, wspieranie i realizacja.

## Grupa docelowa

- ✓ posiadacze certyfikatu ITIL® 4 Foundation rozwijający się w kierunku Practice Manager,
- ✓ Profesjonaliści odpowiedzialni za projektowanie, wdrażanie lub doskonalenie praktyki Service Desk
- ✓ Specjaliści zajmujący się obsługą i realizacją zgłoszeń użytkowników końcowych (zarządzanie wnioskami o usługi)
- ✓ Praktycy zarządzający incydentami i dążący do szybkiego przywracania działania usług przy minimalnym wpływie na użytkowników
- ✓ Osoby odpowiadające za skuteczne zarządzanie problemami w celu eliminacji przyczyn źródłowych i unikania powtarzających się incydentów
- ✓ Eksperti monitorujący usługi i infrastrukturę w celu zapewnienia proaktywnego wsparcia i wczesnego wykrywania zakłóceń
- ✓ Członkowie zespołów IT wspierający działania związane z doświadczeniem użytkownika, automatyzacją obsługi i optymalizacją wsparcia
- ✓ Liderzy praktyk zainteresowani oceną dojrzałości i skuteczności procesów operacyjnych z wykorzystaniem metryk i czynników sukcesu

# Korzyści

- ✓ Kompleksowe zrozumienie roli i celów praktyk: monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami, zarządzanie incydentami, zarządzanie problemami, Service Desk oraz zarządzanie wnioskami o usługi w kontekście efektywnej eksploatacji usług
- ✓ Umiejętność wykrywania, priorytetyzowania i reagowania na zdarzenia i incydenty w celu minimalizacji zakłóceń i utrzymania jakości usług
- ✓ Praktyczne umiejętności w zakresie szybkiego przywracania usług, sprawnego obsługi wniosków od użytkowników oraz zarządzania problemami w celu ograniczania powracających incydentów
- ✓ Wiedza o kanałach i przepływach wsparcia użytkowników, pozwalająca na poprawę komunikacji, satysfakcji i doświadczenia użytkownika
- ✓ Zdolność do integrowania praktyk monitorowania, wsparcia i realizacji w strumieniach wartości usługowych dostosowanych do potrzeb biznesu i celów operacyjnych
- ✓ Umiejętność stosowania czynników sukcesu praktyk oraz odpowiednich metryk do oceny efektywności i wspierania ciągłego doskonalenia usług.

# Egzamin i certyfikacja

## Egzamin:

- wymagania wstępne: certyfikat ITIL® 4 Foundation oraz udział w akredytowanym szkoleniu ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support & Fulfill,
- egzamin obowiązkowy,
- test jednokrotnego wyboru,
- liczba pytań: 60,
- próg zaliczenia: 65% (39 na 60 możliwych do zdobycia punktów),
- język egzaminu: m. in. angielski, polski - do wyboru podczas rejestracji na egzamin,
- aktualną listę języków egzaminacyjnych można sprawdzić na stronie Akredytora: <https://www.peoplecert.org/browse-certifications/it-governance-and-service-management/ITIL-1/itil4-practices-monitor-support-and-fulfil-batch-1-3682>
- czas trwania: 90 minut (113 minut w przypadku, gdy język egzaminu nie jest językiem ojczystym kandydata),
- format: online,
- termin: po zakończeniu szkolenia, w terminie wybranym przez uczestnika spośród terminów udostępnionych przez Akredytora,
- brak możliwości korzystania z materiałów,

- ważność vouchera na egzamin: do 12 miesięcy - data ważności jest podana na voucherze,
- ważność certyfikatu: 3 lata,
- uczestnik, który na egzaminie zdobył niezbędną do uzyskania zaliczenia liczbę punktów, otrzymuje międzynarodowy certyfikat w formie elektronicznej.

**Uwaga!** Zgodnie z wytycznymi Akredytora, szkolenie należy kupić razem z **pakiem egzaminacyjnym**, który obejmuje **egzamin online**, dostęp do **ebooka** oraz OTM (Official Training Materials).

**Przed wygaśnięciem ważności vouchera** uczestnik ma możliwość wykupienia **przedłużenia** jego **ważności** o 6 miesięcy.

W przypadku uzyskania negatywnego wyniku na egzaminie można wykupić **powtórkę** (Take2 Re-sit Exam Option). Opcja ta umożliwia ponowne podejście do egzaminu w formie online w ciągu 6 miesięcy od pierwotnego terminu, bez ponoszenia pełnego kosztu egzaminu.

Take2 Re-sit Exam Option można zakupić **w Inprogress wyłącznie podczas składania zamówienia na pierwszy termin egzaminu** lub **we własnym zakresie na swoim koncie PeopleCert, najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem egzaminu**. Osoby, które nie podejść do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji retake.

## Program szkolenia

### MODUŁ 1 - Wprowadzenie do Praktyk MSF

- Praktyki, procesy i strumień wartości

### MODUŁ 2 – Zarządzanie incydentami

- Przeznaczenie praktyki
- Kluczowe koncepcje i pojęcia
- Czynniki sukcesu praktyki i kluczowe metryki
- Strumień wartości i procesy
- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Sprawdzenie wiedzy

### MODUŁ 3 – Service Desk

- Przeznaczenie praktyki
- Kluczowe koncepcje i pojęcia
- Czynniki sukcesu praktyki i kluczowe metryki

- Strumienie wartości i procesy
- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Sprawdzenie wiedzy

#### MODUŁ 4 – Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami

- Przeznaczenie praktyki
- Kluczowe koncepcje i pojęcia
- Czynniki sukcesu praktyki i kluczowe metryki
- Strumienie wartości i procesy
- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Sprawdzenie wiedzy

#### MODUŁ 5 – Zarządzanie problemami

- Przeznaczenie praktyki
- Kluczowe koncepcje i pojęcia
- Czynniki sukcesu praktyki i kluczowe metryki
- Strumienie wartości i procesy
- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Sprawdzenie wiedzy

#### MODUŁ 6 – Zarządzanie wnioskami o usługi

- Przeznaczenie praktyki
- Kluczowe koncepcje i pojęcia
- Czynniki sukcesu praktyki i kluczowe metryki
- Strumienie wartości i procesy
- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Sprawdzenie wiedzy

#### MODUŁ 7 – Rozwój umiejętności praktyki

- Model dojrzałości ITIL
- Podstawowe zasady ITIL
- Sprawdzenie wiedzy

# Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń

Szkolenia prowadzone są metodą **wykładową i warsztatową**.

| CZĘŚĆ WYKŁADOWA                                                                                                                                                                     | CZĘŚĆ WARSZTATOWA                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prowadzona jest w oparciu o przygotowaną przez prowadzącego prezentację multimedialną i wzbogacana jest poprzez zastosowanie dyskusji moderowanej, wymianę doświadczeń uczestników. | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ ćwiczenia w małych grupach,</li><li>✓ ćwiczenia indywidualne,</li><li>✓ dyskusję moderowaną,</li><li>✓ wymianę doświadczeń uczestników</li></ul> |

Dobór formy i zakresu szkoleń poparte doświadczeniem zawodowym i trenerskim prowadzącego zapewniają uczestnikom **kompleksowe omówienie tematyki** oraz **zdobycie praktycznych umiejętności**.