

FitSM Advanced

mITSM Munich Institute for IT Service Management GmbH



mITSM
Wir verändern durch Wissen.

14. Januar 2026 bis 16. Januar 2026
(Online-Durchführung)
27. April 2026 bis 29. April 2026
(Online-Durchführung)
27. Juli 2026 bis 29. Juli 2026 (Online-
Durchführung)
26. Oktober 2026 bis 28. Oktober
2026 (Online-Durchführung)

Vertiefung des ITSM-Wissens

In diesem 3-tägigen Training vertiefen Sie Ihr grundlegendes ITSM-Wissen aus der **Foundation** und erweitern dieses um zwei wichtige Teilbereiche: die Planung & Bereitstellung, sowie den Betrieb und Steuerung von ITSM und Ihren IT-Services.

CHF 1'290.00

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

Zertifikat/Bestätigung

Zertifikat

Veranstalter

[mITSM Munich Institute for IT Service Management GmbH](#)

Beschreibung

Inhalt der Schulung

Sie bietet einen tiefergreifenden Einblick in die ITSM-Welt und die Umsetzung/Implementierung von FitSM.

- Festigen der Inhalte aus der Foundation
- FitSM Rollenkonzept
- Verantwortlichkeiten und Aufgaben der Rollen
- Vertiefung der Allgemeinen Aspekte des Service Managements
- Strategie- und Planungsprozesse im ITSM
- Operative Prozesse zur Steuerung und Bereitstellung von IT-Services
- Bewertung des Managementsystems und der Prozesse anhand des FitSM-Reifegradmodells

Zielgruppe

- Service-Management-Beauftragte (SMB) (SMS-Owner)
- SMS-Manager
- Service-Manager
- Prozess-Owner
- Prozess-Manager
- Service-Owner
- Prozessbeteiligte

Nutzen der Schulung

- Vertiefung des Verständnisses für die Konzepte, Prozesse und Best Practices im ITSM
- Verbesserung der Fähigkeit zur Anwendung von FitSM-Methoden und -Techniken im strategischen Prozessdesign und der Bereitstellung
- Kenntnis der Anwendungsfälle und praktische Beispiele der Prozesse
- Steigerung der Effizienz und Qualität der ITSM-Prozesse
- Verständnis zum Lebenszyklus eines Service, sowie der Koordinierung und Planung
- Kenntnisse zum Risikomanagement und zur Informationssicherheit nach FitSM

Agenda

1. Tag 09:00 bis ca. 16:30 Uhr
2. Tag 09:00 bis ca. 16:30 Uhr (inkl. SPD-Prüfungsvorbereitung)
3. Tag 09:00 bis ca. 16:30 Uhr (inkl. SOC-Prüfungsvorbereitung)

Kernpunkte der Schulung

Teil I: Allgemeiner Teil

- Wiederholung und Vertiefung der wichtigsten ITSM- und FitSM-Inhalte

- Vertiefung der Allgemeinen Aspekte der Implementierung und des Betriebs eines Servicemanagementsystems (SMS)
- FitSM-Rollenkonzept: Aufgaben und Verantwortung von verschiedenen Rollen im IT-Service Management

Im Folgenden werden alle 14 FitSM-Prozesse in der Tiefe besprochen: Anforderungen nach FitSM-1, grundlegende Tätigkeiten, Rollen und Verantwortlichkeiten nach FitSM-2 und FitSM-3.

Teil II: Service Planning & Delivery

- Service Portfolio Management
- Service Level Management
- Service Reporting Management
- Service Availability & Continuity Management
- Capacity Management
- Information Security Management
- Customer Relationship Management
- Supplier Relationship Management

Teil III: Service Operation & Control

- Incident & Service Request Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Release- & Deployment Management
- Continual Service Improvement

Zu den Prozessen in Teil 2 und Teil 3 findet eine intensive Prüfungsvorbereitung statt.

Mehr Informationen und Anmeldung