

FitSM Foundation: Schlankes IT Service Management

miTSM Munich Institute for IT Service Management GmbH



FitSM Training: Grundlagen des prozessorientierten Frameworks

Im diesem Training lernen Sie die Grundlagen des prozessorientierten, leichtgewichtigen Frameworks FitSM in Theorie und Praxis kennen. Sie bekommen einen praxisnahen Überblick über den FitSM-Aufbau und die wesentlichen Aspekte im IT Service Management. Zudem zeigen wir Ihnen hilfreiche Vorlagen und Anleitungen von FitSM für Ihr Service Management und stellen Ihnen das FitSM Reifegradmodell vor.

CHF 740.00

16. Februar 2026 bis 17. Februar 2026 (Online-Durchführung)
16. März 2026 bis 17. März 2026 (Online-Durchführung)
4. Mai 2026 bis 5. Mai 2026 (Online-Durchführung)
15. Juni 2026 bis 16. Juni 2026 (Online-Durchführung)
10. August 2026 bis 11. August 2026 (Online-Durchführung)
15. September 2026 bis 16. September 2026 (Online-Durchführung)
12. November 2026 bis 13. November 2026 (Online-Durchführung)
14. Dezember 2026 bis 15. Dezember 2026 (Online-Durchführung)

Mehr Informationen und Anmeldung

Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

Zertifikat/Bestätigung

Zertifikat

Veranstalter

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

Beschreibung

Inhalte der Schulung

Sie erfahren in diesem Training einen Einstieg in die Grundlagen von FitSM und IT Service Management. Sie lernen die wichtigen Begriffe und Konzepte, sowie den Zweck und Aufbau von FitSM kennen. Die Inhalte werden mit praxisnahen Beispielen vermittelt und das Wissen vertieft.

- Einführung in das ITSM und die FitSM-Familie
- Anforderungen aus FitSM-1
- Allgemeine Aspekte des Service Managements
- Prozessanforderungen nach FitSM-1
- Herausforderungen & Chancen bei der Implementierung

Zielgruppe

- Mitarbeitende aus der IT, Service Desk, Helpdesk oder ähnlichem
- Service Provider:innen
- Service Manager:innen und -Berater:innen

Nutzen der Schulung

- Kenntnisse von IT Service Management (ITSM)
- Verstehen der Konzepte und Prinzipien von FitSM
- Verbesserte Fähigkeit des serviceorientierten Denkens
- Überblick über die Bestandteile des FitSM Standards
- Tiefergehendes Verständnis von FitSM-0 und FitSM-1
- Verbesserte Planung, Implementierung und Überwachung von ITSM (-Prozessen)

Agenda

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

Kernpunkte der Schulung

In zwei Tagen werden neben allen wichtigen Grundlagen, auch die prüfungsrelevanten Begriffe und Inhalte vermittelt.

- Einführung ins IT Service Management (ITSM)
- Definition zentraler Begriffe und Konzepte des Service Managements
- Übersicht über zentrale Rollen und Funktionen im ITSM
- Übersicht über die FitSM-Normenfamilie und ihre Anwendungsbereiche
- Aufbau und Struktur von FitSM
- Allgemeine Anforderungen an ein Service Management System nach FitSM
- Integration der PDCA (Plan-Do-Check-Act) Cycles zur kontinuierlichen Verbesserung
- Folgende Prozesse werden dabei besprochen:
 - Service Portfolio Management (SPM)
 - Service Level Management (SLM)
 - Service Reporting Management (SRM)
 - Service Availability und Continuity Management (SACM)
 - Capacity Management (CAPM)
 - Information Security Management (ISM)
 - Customer Relationship Management (CRM)
 - Supplier Relationship Management (SUPPM)
 - Incident und Service Request Management (ISRM)
 - Problem Management (PM)
 - Configuration Management (CONFM)
 - Change Management (CHM)
 - Release und Deployment Management (RDM)
 - Continual Service Improvement (CSI)
- Erläuterung des FitSM-6 Reifegradmodells zur Beurteilung von Prozessen

Mehr Informationen und Anmeldung