

ITIL 4 Practitioner: Problem Management

miTSM Munich Institute for IT Service Management GmbH



Dienstag, 17. Februar 2026 (Online-Durchführung)

Dienstag, 21. April 2026 (Online-Durchführung)

Freitag, 3. Juli 2026 (Online-Durchführung)

Freitag, 9. Oktober 2026 (Online-Durchführung)

Freitag, 11. Dezember 2026 (Online-Durchführung)

Im eintägigen ITIL Practice Manager Problem Management Modul wird praxisnah die Problem Management Practice vertieft. Sie lernen die zentralen Konzepte, Prozesse, Rollen und Kompetenzen kennen. Wir vermitteln konkretes Praxiswissen für Ihren Arbeitsalltag, indem wir proaktive Problemidentifizierung, reaktives Problem Management, sowie Problem- und Fehlersteuerung detailliert behandeln.

CHF 890.00

Mehr Informationen und Anmeldung

Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

Zertifikat/Bestätigung

Zertifikat

Veranstalter

miTSM Munich Institute for IT Service Management GmbH

Beschreibung

Agenda

Ein Tag 9.00 bis ca. 16.30 Uhr (inklusive Prüfungsvorbereitung)

Inhalt der Schulung

- Die zentralen Konzepte der **Problem Management Practice**
 - Zweck
 - Zentrale Begriffe
 - Erfolgsfaktoren und Messgrößen
- Die Aktivitäten und die In-/Outputs der Prozesse der **Problem Management Practice**
 - Proaktive Problemidentifizierung
 - Reaktives Problem Management
 - Problemsteuerung
 - Fehlersteuerung
- Die Rollen und Kompetenzen in der **Problem Management Practice**
 - Problem Manager
 - Problem Coordinator
- Wie Informationen und Technologie die **Problem Management Practice** unterstützen
- Die Rolle von Partnern und Lieferanten in der **Problem Management Practice**
- Wie das ITIL®-Fähigkeitenmodell für die Entwicklung der **Problem Management Practice** genutzt werden kann
- Wie die ITIL®-Grundprinzipien die **Problem Management Practice** unterstützen.

Zielgruppe

Die Zielgruppe der Schulung sind IT-Fachleute und -Experten, die in der Servicebereitstellung und -unterstützung tätig sind, einschließlich:

- Service Desk Personal
- Service Desk Agents
- Service Desk Manager
- Service Owner
- Service Manager
- Product Manager
- Product Owner
- Service Management Consultants
- Incident Manager
- Problem Coordinator
- Problem Manager
- System Administrator
- Database Administrator
- IT Service Desk Analyst

- IT Service Desk Analyst
- DevOps Engineer
- Network Engineer
- Solutions Architect
- Data Analyst
- Data Scientist
- Operations Manager
- Network Administrator

Nutzen der Schulung

Detaillierte Kenntnis und Handwerkszeug für das erfolgreiche Management und Operation von **Problems, Known Errors und Workarounds** gemäß ITIL 4.

Unsere Schulungen nach ITIL 4 richten sich nach den offiziellen Lehrplänen. Unsere Trainerleitfäden und die Schulungsunterlagen sind von PeopleCert im Namen des Rechteinhabers **AXELOS** geprüft und akkreditiert.

Mehr Informationen und Anmeldung