

ITIL 4 Practitioner: Service Desk Schulung

mitSM Munich Institute for IT Service Management GmbH



mitSM

Wir verändern durch Wissen.

Montag, 13. April 2026 (Online-Durchführung)

Freitag, 12. Juni 2026 (Online-Durchführung)

Freitag, 25. September 2026 (Online-Durchführung)

Freitag, 13. November 2026 (Online-Durchführung)

Im eintägigen **ITIL Practice Manager Service Desk Modul** wird praxisnah die **Service Desk Practice** vertieft. Sie lernen die zentralen Konzepte, Prozesse, Rollen und unterstützenden Technologien kennen. Wir vermitteln konkretes Praxiswissen für Ihren Arbeitsalltag im Service Desk.

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 von 9.00 bis ca. 16.30 Uhr (inklusive Prüfungsvorbereitung)

Inhalt der Schulung

- Die zentralen Konzepte der Service Desk Practice
 - Zweck
 - Zentrale Begriffe
 - Erfolgsfaktoren und Messgrößen
- Die Prozesse der Service Desk Practice
 - Bearbeitung von Anwenderanfragen
 - Kommunikation mit Anwendern
 - Service Desk-Optimierung
- Die Rollen und Kompetenzen in der Service Desk Practice
 - Service Desk Agent
 - Service Desk Manager
- Wie Informationen und Technologie die Service Desk Practice unterstützen
- Die Rolle von Partnern und Lieferanten in der Service Desk Practice
- Wie das ITIL®-Fähigkeitenmodell für die Entwicklung der Service Desk Practice genutzt werden kann
- Wie die ITIL®-Grundprinzipien die Service Desk 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

Nutzen der Schulung

Detaillierte Kenntnis und Handwerkszeug für das erfolgreiche Management und Operation des Service Desks 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](#)