

ITIL Practice Manager: Monitor, Support and Fulfill

miTSM Munich Institute for IT Service Management GmbH



ITIL Schulung: Kernpraktiken

In dieser 3-tägigen Schulung werden Ihnen folgende 5 Kernpraktiken des ITIL Frameworks vermittelt:

- Incident Management
- Service Desk
- Service Request Management
- Problem Management
- Monitoring- & Event Management

Sie lernen, wie Sie diese Praktiken in organisatorische Wertströme integrieren, die Leistung verbessern und die Bedürfnisse der Interessengruppen erfüllen können.

2. Februar 2026 bis 4. Februar 2026
(Online-Durchführung)
7. April 2026 bis 9. April 2026
(Online-Durchführung)
1. Juni 2026 bis 3. Juni 2026 (Online-
Durchführung)
19. Oktober 2026 bis 21. Oktober
2026 (Online-Durchführung)

Voraussetzung für dieses Modul ist das Zertifikat [ITIL 4 Foundation](#).

CHF 1'450.00

[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 vertiefen Ihr Wissen in fünf der Kernpraktiken von ITIL und erfahren, wie Sie sie in der Praxis umsetzen:

- Incident Management
- Service Desk
- Service Request Management
- Problem Management
- Monitoring- & Event Management

Zielgruppe

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

- IT Service Manager
- IT Support Manager
- IT Operations Manager
- Incident Manager
- Problem Manager
- Change Manager
- Configuration Manager
- Service Desk Manager
- Service Level Manager
- IT Asset Manager
- IT Auditor
- IT Consultant
- IT Security Manager
- Business Analyst
- Service Owner
- Supplier Manager
- Service Provider

Nutzen der Schulung

- Verbesserte Fähigkeit, die Leistung von IT-Services zu messen und zu überwachen
- Besseres Verständnis für Incident-, Problem- und Change-Management-Prozesse

- Besseres Verständnis für Incident-, Problem- und Change-Managementprozesse
- Effektivere Bereitstellung von Service-Requests und Management von SLAs
- Verbesserte Fähigkeit zur Verwaltung von IT-Assets und Konfigurationen
- Verbesserte Fähigkeit zur Zusammenarbeit und Kommunikation innerhalb des IT-Service-Teams und mit anderen Teams innerhalb der Organisation

Agenda

Kursbeginn an einem Montag:

1. Tag 9.00 bis ca. 16.30 Uhr
2. Tag 9.00 bis ca. 16.30 Uhr
3. Tag 9.00 bis ca. 16.30 Uhr (inklusive Prüfungsvorbereitung)

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