ITIL® (Version 5) Practice Manager – Monitor, Support and Fulfil (MSF) (Bundle)

Erlangen Sie die ITIL® Practice Manager Zertifizierung mit Fokus auf MSF

Kurs ID: ITILPM-MSF
Dauer: 4 Tage
ab € 3.690,00 zzgl. MwSt.

Mehr Details

Mit dem ITIL® (Version 5) Practice Manager – Monitor, Support and Fulfil (MSF) Bundle erwerben Sie umfassende Kompetenzen für stabile Serviceabläufe, effiziente Supportstrukturen und die zuverlässige Erbringung moderner IT-Services. Das Ausbildungspaket kombiniert die beiden Trainings ITIL® (Version 5) Specialist: Monitor, Support and Fulfil (MSF) und ITIL® (Version 5) Transformation und bereitet Sie gezielt auf die international anerkannte ITIL® Practice Manager Zertifizierung vor. Sie vertiefen zentrale Practices wie Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management sowie Problem Management. Dabei entwickeln Sie ein durchgängiges Verständnis dafür, wie Monitoring, Support und Fulfilment ineinandergreifen und wie sich operative Serviceprozesse zuverlässig steuern und verbessern lassen. Ergänzend beschäftigen Sie sich mit der erfolgreichen Gestaltung von Transformationen, mit Governance, Umsetzung, Lernen und kontinuierlicher Verbesserung. Praxisnahe Beispiele unterstützen Sie dabei, Störungen gezielt zu steuern, Serviceabläufe zu optimieren und Veränderungen nachhaltig in der Organisation zu verankern. Nach Abschluss beider Module und erfolgreich bestandenen Prüfungen erlangen Sie die ITIL® Practice Manager Zertifizierung.

Dieses Ausbildungspaket ist einer von drei möglichen Wegen zur ITIL® Practice Manager Zertifizierung.
Folgende Ausbildungspakete stehen ebenfalls zur Verfügung:

- ITIL® (Version 5) Practice Manager – Collaborate, Assure and Improve (CAI) Bundle
- ITIL® (Version 5) Practice Manager – Plan, Implement and Control (PIC) Bundle

Kursmodule

ITIL® (Version 5) Specialist: Monitor, Support and Fulfil (MSF)

- **Einführung zu den MSF Practices**

- **Incident Management (INM)**
  - Zweck und Nutzen des Incident Managements
  - Incidents, Major Incidents und Incident-Modelle
  - Workarounds und Technical Debt
  - Priorisierung und Aufgabenprioritäten
  - Integration in Wertströme
  - Rollen und Verantwortlichkeiten im Incident Management
  - Automatisierung und Toolunterstützung
- **Service Desk (SD)**
  - Zweck und Nutzen des Service Desk
  - Kommunikationskanäle und Channel-Strategien
  - Omnichannel-Kommunikation
  - Service Empathy
  - Moments of Truth in der Service Experience
  - Rollen und Verantwortlichkeiten im Service Desk
  - Automatisierung und Toolunterstützung
- **Service Request Management (SRM)**
  - Zweck und Nutzen des Service Request Managements
  - Merkmale von Service Requests
  - Verschiedene Service Request Modelle
  - Request Catalogues
  - Integration in Wertströme
  - Rollen und Verantwortlichkeiten im Request Management
  - Automatisierung und Toolunterstützung
- **Monitoring and Event Management (MEM)**
  - Zweck und Nutzen des Monitoring and Event Managements
  - Monitoring-Arten und Metriken
  - Schwellwerte und Alarme
  - Informations-, Warn- und Ausnahmeereignisse
  - Integration in Wertströme
  - Automatisierung und Toolunterstützung
- **Problem Management (PRM)**
  - Zweck und Nutzen des Problem Managements
  - Probleme und Known Errors
  - Problempriorisierung
  - Reaktives und proaktives Problem Management
  - Workarounds und Technical Debt
  - Problemmodelle
  - Rollen und Verantwortlichkeiten im Problem Management
- **Monitor, Support and Fulfil**
  - Incident Resolution Value Stream
  - Request Fulfilment Value Stream
  - Zusammenspiel der Monitor-, Support- und Fulfil-Practices
  - Informationsaustausch zwischen den Practices
  - Erfolgsfaktoren und ITIL Guiding Principles

- **Practice Capability Development**
- **Prüfungsvorbereitung**

Mehr Details zum Modul

ITIL® (Version 5) Transformation

- **Einführung in ITIL Transformation**
  - Schlüsselkonzepte von ITIL
  - Schlüsselkonzepte der ITIL Transformation
- **Das ITIL Transformation Model**
  - Die vier Ebenen des ITIL Transformation Models
    - Governance, Positionierung, Umsetzung und Lernen
  - Die zwölf Phasen des ITIL Transformation Models
  - Anwendung des ITIL Transformation Models in der Praxis
- **Überblick über Transformationsmuster**
  - Einführung in Transformationsmuster
  - Transformation Pattern Typ 1: Initiierungsmuster
  - Transformation Pattern Typ 2: Governance-Muster
  - Transformation Pattern Typ 3: Umsetzungsmuster
  - End-to-End-Beispiele von Transformationen
- **Messung, Lernen und Synthese**
  - Werkzeuge, Methoden und Techniken
  - Complexity Thinking, Value Stream Mapping und Objectives & Key Results (OKRs)
  - Messung und Evidenz
  - Lernen und Wissenstransfer
- **ITIL, KI und die Kombination mit anderen Frameworks**
  - Transformation im KI-Kontext
  - AI Governance
  - ITIL und DevOps
  - ITIL und PRINCE2
- **Prüfungsvorbereitung**

Mehr Details zum Modul

Voraussetzungen

- Erfolgreich abgeschlossener ITIL® (Version 5) Foundation Level
- Alternativ anerkannte ITIL® 4 Foundation Zertifizierung

Zielgruppe

- IT Service Manager:innen & Service Delivery Manager:innen
- Service Desk Manager:innen & Teamleiter:innen

- IT Operations- & Support-Verantwortliche
- Process & Practice Owner
- IT-Führungskräfte
- Fach- und Führungskräfte mit Ziel ITIL® Practice Manager

Termine

Datum	Dauer	Ort	Preis
25.03.2027 - 30.04.2027	4 Tage	Wien	€ 3.690,00
25.03.2027 - 30.04.2027	4 Tage	Online	€ 3.690,00
11.11.2027 - 18.11.2027	4 Tage	Wien	€ 3.690,00
11.11.2027 - 18.11.2027	4 Tage	Online	€ 3.690,00