SCHULUNG

ITIL 4 Practitioner: Incident Management Schulung

Im eintägigen **ITIL Practice Manager Incident Management Modul** wird praxisnah die Incident Management Practice vertieft. Sie lernen die zentralen Konzepte, Prozesse, Rollen und unterstützenden Technologien kennen. Wir vermitteln Ihnen hands-on Wissen zur Bearbeitung und Lösung von Incidents für Ihren Arbeitsalltag.



mITSM
Wir verändern durch Wissen.

Nächste Durchführungen

Freitag, 27. November 2026 (Online-Durchführung)

Beschreibung

Agenda

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

Inhalt der Schulung

1. Die zentralen Konzepte der Incident Management Practice
    1. Zweck
    2. Zentrale Begriffe
    3. Erfolgsfaktoren und Messgrößen

2. Die Aktivitäten und die In-/Outputs der Prozesse der Incident Management Practice
    1. Bearbeitung und Lösung von Incidents
    2. Regelmäßige Incident-Überprüfung

3. Die Rollen und Kompetenzen in der Incident Management Practice
    1. Incident Manager
    2. Major Incident Manager

4. Wie Informationen und Technologie die Incident Management Practice unterstützen
5. Die Rolle von Partnern und Lieferanten in der Incident Management Practice
6. Wie das ITIL®-Fähigkeitenmodell für die Entwicklung der Incident Management Practice genutzt werden kann
7. Wie die ITIL®-Grundprinzipien die Incident 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

Details

Bestätigung/Zertifikat

Zertifikat

Typ

Webinar 1 Tag

Veranstalter

mITSM Munich Institute for IT Service Management GmbH

Inbegriffen

Digitale Dokumentation

Zielgruppe

Informatiker, IT-Manager, Projektleiter

Referent/innen

Sie werden unterrichtet von geprüften Experten aus dem erfahrenen mITSM-Referententeam.

Veranstaltungsorte

Preis

CHF 890.00

- DevOps Engineer
- Network Engineer

Nutzen der Schulung

Detaillierte Kenntnis und Handwerkszeug für das erfolgreiche Management und Operation von Incidents und Major Incidents 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.

Anmeldung

Melden Sie sich jetzt schnell und einfach an auf:https://www.seminar-portal.ch/itil-4-practitioner-incident-management-schulung.html