

ITIL 4 Practitioner: Service Desk Schulung

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.



mITSM

Wir verändern durch Wissen.

Nächste Durchführungen

Freitag, 13. November 2026 (Online-Durchführung)

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

Details

Bestätigung/Zertifikat

Zertifikat

Veranstalter

mITSM Munich Institute for IT Service Management GmbH

Inbegriffen

Digitale Dokumentation

Zielgruppe

Informatiker, IT-Manager, Kundendienst-Mitarbeitende, Produktmanager, Projektleiter, Prozessmanager, Unternehmensberater

Referent/innen

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

Veranstaltungsorte

Preis

CHF 890.00

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.

Anmeldung

Melden Sie sich jetzt schnell und einfach an auf: <https://www.seminar-portal.ch/itil-4-practitioner-service-desk-schulung.html>

