

# ITIL® 4 Practice Manager: Monitor, Support, and Fulfil (MSF)

**Wissensgarantie:** 12 Monate

Trainings-ID: IL4PMSF

[Zum Seminar →](#)

## Das nehmen Sie mit

Sie haben ITIL 4 kennen gelernt, und wollen nun Ihr Wissen im operativen Bereich vertiefen?

In diesem Training lernen Sie alles rund um:

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

Dabei werden nicht nur die Schlüsselkonzepte dieser Practices besprochen, sondern zusätzlich detailliert alle Prozesse der Practices praxisnah unterrichtet:

- Service Desk: User query handling
- Service Desk: Communicating to users
- Service Desk: Service desk optimization
- Incident Management: Incident handling and resolution
- Incident Management: Periodic incident review
- Problem Management: Proactive problem identification
- Problem Management: Reactive problem identification
- Problem Management: Problem control

Sie haben Fragen? [☎ +43 1 533 1777-0](tel:+43153317770) [✉ info@etc.at](mailto:info@etc.at) [📍 Modecenterstraße 22, 1030 Wien](https://www.etc.at)

- Problem Management: Error control
- Service Request Management: Service request fulfilment control
- Service Request Management: Service request review and optimization
- Monitoring and Event Management: Monitoring planning
- Monitoring and Event Management: Event handling

Sie lernen wer welche Rolle und Verantwortung in diesen Practices übernehmen sollte, wie mit Partnern und Lieferanten zusammengearbeitet werden kann, und welche Unterstützung Informationstechnologie für dieses Practices beitragen kann.

Teil dieses Trainings ist auch zu lernen Organisationen im Reifegrad bei jeder dieser Practices einzuschätzen und den erfolgreichen Einsatz gemäß den Practice Success Faktoren und den entsprechenden KPIs sicherzustellen.

Weiters werden Sie für die Prüfung optimal vorbereitet, die gemeinsam mit dem Training ITIL 4 Specialist - Create, Deliver and Support (IL4CDS) zur Designation ITIL 4 Practice Manager führt, die wiederum Teil der Ausbildung zum ITIL 4 Master ist.

Wir empfehlen dieses Training als Teil unseres **Paketes ITIL 4 Master** zu buchen.

## Zielgruppen

- CxO Ebene
- Betriebsverantwortliche
- Service Desk Manager\*innen
- Service Desk Mitarbeiter\*innen
- IT Professionals
- Business Manager\*innen
- Verantwortliche für Geschäftsprozesse oder Service Management
- Mitarbeiter\*innen von IT Abteilungen
- Mitarbeiter\*innen die in Unternehmen tätig sind, die ITIL bereits eingeführt und angepasst haben oder erst einführen werden

Sie haben Fragen? [☎ +43 1 533 1777-0](tel:+43153317770) [✉ info@etc.at](mailto:info@etc.at) [📍 Modecenterstraße 22, 1030 Wien](https://www.etc.at)

### **Wichtige Informationen**

Dieses Training dauert 2,5 Tage.

Die Teilnehmerservicegebühr in der Höhe von EUR 770,- ist im Trainingpreis inkludiert. Darin enthalten ist die offizielle ITIL Prüfung. Neben den ETC Seminarunterlagen erhalten Sie Zugang zu den neuen, offiziellen Practice Guides.

Die Prüfung und Unterlagen sind in englischer Sprache.

Trainingszeiten: Die finalen Trainingszeiten finden Sie 2 Wochen vor Trainingsbeginn im ETC Portal.

## Termine & Optionen

Datum	Dauer	Ort	Angebot	Preis
25.09.2024-27.09.2024	3 Tage	Wien	Preis (Präsenz)	€ 1.995,-
25.09.2024-27.09.2024	3 Tage	Wien	Preis (Online)	€ 1.995,-

Sie haben Fragen?  +43 1 533 1777-0  [info@etc.at](mailto:info@etc.at)  Modecenterstraße 22, 1030 Wien