FitSM Foundation

In diesem Seminar lernen Sie die Grundlagen des prozessorientierten, leichtgewichtigen Frameworks FitSM in Theorie und Praxis kennen. Sie erhalten einen komprimierten Überblick über die FitSM-Normenfamilie und die wesentlichen Aspekte im IT Service Management. Ebenfalls werden die Unterschiede zu verwandten Standards wie ISO 20000 behandelt.

Außerdem behandeln wir die wichtigsten Begriffe und Konzepte sowie den Zweck und Aufbau der einzelnen FitSM-Standards. Das Erlernte wird schließlich mit Hilfe von verschiedenen praxisnahen Beispielen vertieft.

Kursinhalt
- Einführung ins IT Service Management (ITSM)
- Definition zentraler Begriffe und Konzepte des Service Managements
- Übersicht über zentrale Rollen und Funktionen im ITSM
- Übersicht über die FitSM-Normenfamilie und ihre Anwendungsbereiche
- Aufbau und Struktur von FitSM
- Allgemeine Anforderungen an ein Service Management System nach FitSM
- Integration der PDCA (Plan-Do-Check-Act) Cycles zur kontinuierlichen Verbesserung
- Folgende Prozesse werden dabei besprochen:
- Service Portfolio Management (SPM)
- Service Level Management (SLM)
- Service Reporting Management (SRM)
- Service Availability und Continuity Management (SACM)
- Capacity Management (CAPM)
- Information Security Management (ISM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Suppler Relationship Management (SUPPM)
- Incident und Service Request Management (ISRM)
- Problem Management (PM)
- Configuration Management (CONFM)
- Change Management (CHM)
- Release und Deployment Management (RDM)
- Continual Service Improvement (CSI)

- Erläuterung des FitSM-6 Reifegradmodells zur Beurteilung von Prozessen

Zum Kurs erhalten Sie offiziell akkreditierten Schulungsunterlagen.

Prüfung

Die Prüfung erfolgt online beim Prüfungsanbieter ICO-CERT nach den Lehrplänen der ITEMO. Nach der Bestellung der Prüfung ist diese für 365 Tage gültig und aufrufbar. Die Prüfung kann in diesem Zeitraum zu jeder Zeit online abgelegt werden. Zu jeder Prüfung gibt es auch einen Link zu einer Musterprüfung.

Zielgruppe
Die Zielgruppe der FitSM Foundation Schulung sind Personen, die in IT-Service-Management-Projekten tätig sind oder in Zukunft tätig sein werden, insbesondere:

- IT-Service-Manager und -Berater
- IT-Service-Provider und -Kunden
- IT-Service-Management-Experten und -Praktiker
- IT-Projektmanager
- IT-Sicherheitsbeauftragte und -Experten
- IT-Administratoren und -Techniker
- Qualitätsmanager und -Auditorinnen/-Auditoren

Voraussetzungen
Es gelten keine Voraussetzungen zur Teilnahme.

Kursziel
- Verständnis für die Grundlagen des IT-Service-Managements
- Kenntnisse über die FitSM-Standardfamilie und deren Anwendung
- Besseres Verständnis für IT-Service-Management-Prozesse und deren Rolle in der Organisation
- Erhöhung der Effektivität und Effizienz von IT-Services durch die Anwendung von IT-Service-Management-Praktiken
- Unterstützung bei der Verbesserung der Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen IT-Teams und anderen Geschäftsbereichen
- Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit und Verbesserung der Servicequalität
- Vorbereitung auf die Zertifizierung als FitSM Foundation

Dieser Kurs im Web

Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.ch/go/**FITF**

Vormerkung

Sie können auf unserer Website einen Platz kostenlos und unverbindlich für 7 Tage reservieren. Dies geht auch telefonisch unter 06074 4868-0.

Garantierte Kurstermine

Für Ihre Planungssicherheit bieten wir stets eine große Auswahl garantierter Kurstermine an.

Ihr Kurs maßgeschneidert

Diesen Kurs können wir für Ihr Projekt exakt an Ihre Anforderungen anpassen.

Training		Preise zzgl. MwSt.
Termine in Deutschland	**2 Tage**	**CHF 835,-**
Online Training	**2 Tage**	**CHF 835,-**

Termin/Kursort — Kurssprache Deutsch

04.06.-05.06.25	ONOnline	01.10.-02.10.25	ONOnline
10.07.-11.07.25	ONOnline	06.11.-07.11.25	München
07.08.-08.08.25	München	03.12.-04.12.25	ONOnline
09.09.-10.09.25	ONOnline		

Stand 16.04.2025

FitSM Foundation

IT Service Management & ITIL

Unser Trainingsangebot für Sie:

Classroom Training
Das Live-Trainingserlebnis in unseren Training Centern oder bei Ihnen vor Ort.

Online Training
Nehmen Sie online am Kurs teil – ohne Reise- und Hotelaufwände.

Hybrid Training
Classroom & online in einem Kurs – Sie wählen, wie Sie teilnehmen möchten.

Inhouse-Schulungen
Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.

Garantierte Kurstermine
Die ExperTeach Garantietermine geben Ihnen Sicherheit für Ihre Planung.

Auszeichnungen für ExperTeach

ExperTeach AG
Kronenstrasse 11 · 8735 St. Gallenkappel · Telefon: +41 55 420 2591 · Fax: +41 55 420 2592 · info@experteach.ch · www.experteach.ch