FitSM Expert

In dieser höchsten Ausbildungsstufe des FitSM-Frameworks vertiefen Sie das Erlernte. Wir vermitteln Ihnen ein Verständnis des organisatorischen Kontexts des Service Managements. Die Aspekte von Führung und Steuerung kommen hinzu und auch Change Management in Organisationen wird behandelt. Sie erlernen, wie Sie die Einführung von FitSM eigenständig planen und implementieren können.

Kursinhalt
- Wiederholung und Vertiefung der wichtigsten Themen aus dem FitSM Advanced Level
- ITSM-zugehörige Frameworks und Standards
- Verständnis des organisatorischen Kontext der Implementierung eines leichtgewichtigen IT Service Managements (inklusive Strukturen im öffentlichen Bereich oder Föderationen)
- Führung und Steuerung
- Top Management Verantwortung
- Leadership & Governance
- effektive Kommunikation
- Dokumentation

- Change Management in Organisationen (Organisational Change Management)
- Planung und Implementierung von IT Service Management inklusive Planung von
- Service Management
- Service Design & Transition

- Überwachung, Beurteilung und Verbesserung des IT Service Managements
- Capability & Maturity Assessments
- Key Performance Indicators (KPI) & kritische Erfolgsfaktoren (CSF)
- Management eines Auditprogramms nach ISO 19011
- Durchführung von Audits nach ISO 19011

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
Personen, die eine vertiefte Kenntnis der FitSM-Spezifikation und ihrer praktischen Anwendung erwerben möchten. Dazu gehören unter anderem:

- Personen mit Kenntnissen im IT-Service-Management
- Verantwortliche für IT-Sicherheit im Unternehmen
- Fachleute, die für die technische Umsetzung von IT-Services zuständig sind
- Manager für IT-Prozesse im Unternehmen
- Fachleute für IT-Qualitätsmanagement und -kontrolle
- Personen, die in der IT-Prüfung tätig sind
- Leiter von IT-Projekten
- Mitarbeiter in der IT, die an der Implementierung oder Verbesserung des IT-Service-Managements beteiligt sind

Voraussetzungen
FitSM Advanced

Kursziel
- Erwerb von Expertenwissen im Bereich IT Service Management
- Vertiefung des Verständnisses von IT Service Management Standards und Frameworks
- Befähigung zur Analyse und Optimierung von IT-Service-Management-Prozessen
- Erhöhung der Effektivität und Effizienz von IT-Service-Management-Prozessen
- Verbesserung der Servicequalität und -lieferung
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch schnelle, effektive und qualitativ hochwertige IT-Services
- Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit durch die Implementierung effektiver IT-Service-Management-Praktiken

Dieser Kurs im Web

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

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**	**€ 795,-**
Online Training	**2 Tage**	**€ 795,-**
Termin/Kursort		Kurssprache Deutsch
16.06.-17.06.25 ON Online		20.10.-21.10.25 ON Online
18.08.-19.08.25 München		08.12.-09.12.25 ON Online

FitSM Expert

Stand 08.04.2025

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 Gesellschaft für Netzwerkkompetenz mbH
Waldstr. 94 · 63128 Dietzenbach · Telefon: +49 6074 4868-0 · Fax: +49 6074 4868-109 · info@experteach.de · www.experteach.de