


New

ITIL Experience (Version 5)

 Live Online oder Präsenz



3 Tage (21 Stunden)

Preis : 1.790,00 € netto
2.130,10 € inkl. 19 % MwSt.
Inhouse-Paket : Auf Anfrage

Nr.: 2706

ITIL® Experience (Version 5) - Services wirksam gestalten und Mehrwert erlebbar machen

In unserem Seminar **ITIL® Experience (Version 5)** lernen Sie, wie Sie Service Management konsequent aus der Perspektive von Kund:innen, Nutzer:innen und weiteren Stakeholdern denken und gestalten.

Sie übertragen die ITIL®-5-Grundprinzipien auf reale Szenarien und entwickeln praxisnahe Value Streams, Practices und Governance-Ansätze. Der Fokus liegt auf messbarer Wertschöpfung und nachhaltiger Verbesserung der Experience. Gleichzeitig bereiten Sie sich gezielt auf die Zertifizierung zum **ITIL® Managing Professional vor**.

Nach dem Seminar können Sie:

- die Prinzipien von ITIL® 5 gezielt auf Experience-orientierte Fragestellungen anwenden
- Value Streams, Practices und Governance-Modelle in konkreten Anwendungsszenarien entwickeln
- Service- und Stakeholder-Journeys analysieren und gestalten
- Experience messbar machen und kontinuierlich verbessern
- Services systematisch bewerten, optimieren und steuern
- sich sicher auf die Zertifizierung "ITIL® Experience (Version 5)" vorbereiten

Bitte beachten Sie, dass die Seminarsprache Deutsch ist und die Unterlagen in Englisch bereitgestellt werden.



ITIL®, PRINCE2® and the Swirl logo are registered trademarks of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.

Wer sollte teilnehmen:

Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an

- IT-Professionals mit Verantwortung für Services, Prozesse oder Transformationen
- Service Manager:innen
- Change Manager:innen
- Process Owner
- IT-Manager
- Projektmanager:innen

Voraussetzungen

- ITIL® Foundation (Version 5) - Zertifizierung ist erforderlich, um an der Schulung teilzunehmen
- Praktische Erfahrung im IT-Service-Management oder in serviceorientierten Rollen ist empfohlen

Trainingsprogramm

Einordnung: ITIL® Foundation - kompakte Auffrischung und Übergang zur Experience-Perspektive

Experience als Erfolgsfaktor: Stakeholder, Bedürfnisse und Spannungsfelder

Experience und die vier Dimensionen von ITIL®

Experience im ITIL®-Produkt- und Service-Lebenszyklus

Erfassen von Erfahrungen: Belege, Signale, Qualitäts- und Wahrnehmungsdaten

Service-Journeys: Beziehungen, Vereinbarungen und Stakeholder-Journeys gestalten

Kontinuierliche Verbesserung der Experience im Betrieb

KI, Experience und Governance: Chancen, Grenzen und Steuerungsmechanismen



Schulungsmethode

In unserem Seminar profitieren die Teilnehmer:innen von einem methodischen Mix aus Präsentation und Vorträgen der akkreditierten Trainer:innen sowie von Diskussionen und Übungen.

Hinweis

Das Seminar ist auf die offizielle Zertifizierung "ITIL® Experience (Version 5)" ausgerichtet. Der Abschluss ist ein zentraler Baustein auf dem Weg zum "ITIL® Managing Professional"

Die Prüfungsgebühr ist nicht im Seminarpreis enthalten und wird gesondert mit EUR 520,- zzgl. gesetzlicher MwSt. in Rechnung gestellt. Preise sind vorbehaltlich einer Preisänderung durch Peoplecert. Bitte beachten Sie, dass PeopleCert-Trainings nur in Verbindung mit einer Prüfung gebucht werden können.

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Was unterscheidet ITIL Experience (Version 5) von der ITIL® Foundation?

ITIL® Experience geht über die Grundlagen hinaus und fokussiert sich darauf, wie Services tatsächlich erlebt werden - entlang von Journeys, Interaktionen und Wertströmen.

Ist das Seminar relevant für meine Rolle außerhalb der IT?

Ja. Experience, Wertschöpfung und Governance betreffen alle serviceorientierten Organisationen - unabhängig von der klassischen IT-Rolle.

Bereitet das Seminar auf eine Zertifizierung vor?

Ja. Sie erhalten eine gezielte Vorbereitung auf die Zertifizierung "ITIL® Experience (Version 5)" als Bestandteil des Titels "ITIL® Managing Professional".

Wie läuft die Prüfung ab?

Die Zertifizierungsprüfung erfolgt nach dem Seminar. Sie erhalten Informationen zur Buchung eines individuellen Online-Prüfungstermins (OLP online proctoring) einige Tage vor Seminarbeginn von der zuständigen Prüfungsorganisation PeopleCert.

Die Prüfung ist eine "Open Book"-Prüfung mit 40 Fragen, die innerhalb von 90 Minuten beantwortet werden müssen. Nicht-Muttersprachler:innen erhalten 23 zusätzliche Minuten.

Die Teilnehmer:innen dürfen das offizielle ITIL®-Lehrbuch verwenden und Notizen in das Buch machen. Weitere Unterlagen sind nicht zulässig.



Termine und Orte



Nur noch wenige freie Plätze



Garantietermin

Live Online Training

27. Jul 2026 bis 29. Jul 2026

28. Sep 2026 bis 30. Sep 2026

Frankfurt am Main

30. Nov 2026 bis 2. Dez 2026