>> ITIL® (Version 5)

Experience

Der dreitägige Kurs ITIL® Experience vermittelt Ihnen ein fundiertes Verständnis dafür, wie positive Nutzer-, Kunden- und Stakeholder-Erfahrungen im Einklang mit den ITIL®-Leitlinien nach Version 5 systematisch gestaltet, gemessen und verbessert werden können.

Die Schulung richtet sich an Teilnehmende, die bereits die Foundation nach ITIL® 4 oder ITIL® Version 5 absolviert haben. Sie werden auf die Prüfung vorbereitet, die Sie im Anschluss an das Seminar online oder schriftlich ablegen können. Danach erhalten Sie Ihr persönliches Zertifikat des weltweit anerkannten Standards für Service Management von PeopleCert®.

Ihr Nutzen

Das ITIL® Experience Training ist für alle Personen geeignet, die in einer Service- oder IT-Organisation tätig sind und tiefgreifendes Wissen über IT Service Management erlangen möchten. Dazu gehören insbesondere:

IT-Service-Manager
Projektmanager bei IT-Projekten
IT-Berater und IT-Architekten
IT-Support-Mitarbeiter, Incident und Problem Manager
Change Manager
Entwickler

Voraussetzungen

Erfahrung als IT MitarbeiterIn oder Führungskraft

ITIL Foundation Zertifizierung in Version 3 oder 4 oder ITIL Grundkenntnisse

Preis pro Teilnehmer

EUR 1500,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

3 Tage \ Day(s)

Das Zertifikat für ITIL® Foundation (Version 5) ist Grundlage für die Schulung.

Hinweise

Kurspreis zuzüglich Prüfungsgebühr für die PeopleCert® Zertifizierung in Hö

ITIL® Seminare werden durch das akkreditierte Trainingsunternehmen ITSM

Vorerst nur in englischer Sprache und als Webinar buchbar. Ab April bzw. M
Version: 5
möglich.

Seminarinhalte

* Digitale Produkte, Services und Wert
- Digitale Produkte und Services sowie ihre zentralen Merkmale. Darstellung, wie Serviceangebote Wert schaffen und wie Nutzen, Garantie, Nutzererfahrung, Nachhaltigkeit, Kosten und Risiken gemeinsam zur Wertwahrnehmung beitragen.

* Lebenszyklus und gemeinsame Wertschöpfung
- Zweck und Struktur des ITIL-Produkt- und Servicelebenszyklusmodells. Zusammenhang zwischen Lebenszyklusaktivitäten, Wertschöpfungsketten und Wertströmen sowie deren Bedeutung für Produkte, Services und gemeinsame Wertschöpfung.

§ Rollen und Spannungen im Servicekontext
- Zentrale Akteure auf Verbraucher- und Anbieterseite. Beschreibung von Nutzer-, Kunden- und Sponsorrollen sowie Providerrollen. Analyse typischer Erwartungsspannungen und deren Einfluss auf Zusammenarbeit, Entscheidungen und Serviceerlebnis.

#* Kundenerlebnis und die vier Dimensionen
- Gestaltung des Kundenerlebnisses über Organisationen, Informationen, Technologie, Partner und Prozesse hinweg. Integration der ITIL-Vier-Dimensionen, Einfluss organisatorischer Systeme und Nutzung als Governance-Rahmen für nachhaltige Verbesserungen.

* Customer Journey und Reibungspunkte
- Prägung des Kundenerlebnisses entlang des Produkt- und Servicelebenszyklus. Unterscheidung funktionaler und relationaler Faktoren, Identifikation typischer Reibungspunkte und Ableitung gezielter Verbesserungen entlang der Customer Journey.

* Build-Aktivität und Erfahrungsnachweise
- Zweck der Build-Aktivität und Einfluss von Erfahrungen auf wahrgenommenen Wert. Überblick über Erfahrungsbereiche, Signalquellen und Methoden zur Bewertung von Qualität und Vertrauenswürdigkeit von Erfahrungsnachweisen.

* Beziehungen, Vereinbarungen und Erwartungen
- Wirkung von Servicebeziehungen und Vereinbarungen auf das Erlebnis. Bedeutung klarer Erwartungen, Nutzung von Erfahrungsbereichen in Vereinbarungen sowie Analyse von Stakeholder-Journeys über Zeit und Rollen hinweg.

* Kontinuierliche Verbesserung von Erlebnissen
- Erfahrungsverbesserung als lernorientierter Ansatz. Anwendung des Modells „Erkennen – Interpretieren – Hypothese – Experimentieren“, Abgrenzung von

EGOS! PDF MVC Content Application Framework v9.2611.10.1. ©2026 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Created on 14.11.2026 11:51:58. ID31312. ITIL® (Version 5) Experience

©2026 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten.