ITIL Version 5 Collaborate, Assure & Improve (CAI)

In dieser ITIL Schulung lernen Sie, wie Zusammenarbeit, Qualitätssicherung und kontinuierliche Verbesserung systematisch gestaltet und miteinander verbunden werden. Der Fokus liegt darauf, Services nicht nur bereitzustellen, sondern deren Qualität, Verlässlichkeit und Weiterentwicklung dauerhaft sicherzustellen.

Im Mittelpunkt der Schulung stehen die Practices Relationship Management, Service Level Management, Supplier Management, Information Security Management und Continual Improvement. Diese Practices bilden gemeinsam das Fundament für stabile Beziehungen, klare Erwartungen, verlässliche Leistungen und nachhaltige Weiterentwicklung innerhalb und außerhalb der Organisation.

Kursinhalt
- Relationship Management
- Tragfähige Beziehungen zu Kunden, Nutzern und internen Stakeholdern aufbauen und pflegen
- Erwartungen transparent machen, Vertrauen schaffen und Zusammenarbeit aktiv gestalten

- Service Level Management
- Service Levels sinnvoll definieren, überwachen und weiterentwickelen
- Realistische, messbare und wertorientierte Service Levels
- Service Levels als gemeinsames Steuerungsinstrument nutzen

- Supplier Management
- Externe Partner und Lieferanten gezielt steuern und in die eigene Serviceorganisation einbinden
- Abhängigkeiten transparent machen, Leistungen abstimmen und Risiken reduzieren
- Verlässliche End-to-End-Servicequalität sicherstellen

- Information Security Management
- Informationssicherheit systematisch in Services integrieren
- Keine Einschränkung von Agilität oder Nutzerfreundlichkeit
- Risiken bewusst steuern, Schutzbedarfe berücksichtigen und Sicherheit als Bestandteil von Qualität und Vertrauen

- Continual Improvement
- Verbesserung strukturiert planen, priorisieren und umsetzen
- Erkenntnisse aus Zusammenarbeit, Service Levels, Lieferantensteuerung und Sicherheit gezielt für nachhaltige Weiterentwicklung nutzen

Zu dieser ITIL Schulung erhalten Sie offiziell akkreditierten Schulungsunterlagen.

Zielgruppe
Die ITIL Version 5 Practice Manager – Collaborate, Assure & Improve (CAI) Schulung richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die Verantwortung für Zusammenarbeit, Servicequalität und kontinuierliche Verbesserung tragen. Angesprochen sind insbesondere Personen, die Services nicht nur operativ steuern, sondern deren Qualität, Verlässlichkeit und Weiterentwicklung langfristig sicherstellen möchten.

Zur Zielgruppe gehören Mitarbeitende aus Service Management, Supplier Management, Informationssicherheit sowie aus Service- und Produktteams, die mit internen und externen Stakeholdern zusammenarbeiten. Auch Rollen mit Verantwortung für Service Levels, Vertrags- und Lieferantensteuerung sowie für Qualitäts- und Verbesserungsinitiativen profitieren von dieser Schulung.

Darüber hinaus eignet sich das Training für Teamleitungen, Koordinatorinnen und Koordinatoren sowie für Personen mit Schnittstellenfunktion zwischen Business, IT, externen Partnern und Governance. Die Schulung ist besonders relevant für Teilnehmende, die Zusammenarbeit strukturieren, Erwartungen klar definieren, Risiken steuern und kontinuierliche Verbesserung systematisch in der Organisation verankern möchten.

Voraussetzungen
Voraussetzung für diese ITIL Practice Manager Schulung ist die erfolgreich abgeschlossene ITIL v3, ITIL 4 oder ITIL Version 5 Foundation.

Kursziel
Nach Abschluss dieser ITIL Schulung sind Sie in der Lage, Zusammenarbeit, Qualitätssicherung und kontinuierliche Verbesserung als integrierte Bestandteile moderner Serviceorganisationen zu verstehen und ITIL Version 5 im operativen und organisatorischen Alltag wirksam anzuwenden. Damit schaffen Sie die Grundlage für verlässliche Services, starke Beziehungen und langfristige Leistungsfähigkeit.

Hinweise zur Prüfung

Die Prüfung ist als “Online Proctoring“ Variante verfügbar. Sie absolvieren die Prüfung online zu Ihrem individuell gebuchten Termin. Der dazugehörige Prüfungsvoucher hat eine Gültigkeit von einem Jahr. Zusätzlich zum Prüfungsvoucher ist auch ein dazugehöriges digitales Fachbuch enthalten.

Die ITIL Version 5 Zertifizierungen sind drei Jahre gültig und müssen vor Ablauf rezertifiziert werden. Bitte beachten Sie dies auch bei den vorausgesetzten Zertifizierungen. Alle weiteren Informationen zur Rezertifizierung einer ITIL Zertifizierung finden Sie in unserem FAQ.

Weiterführende Links

Übersicht ITIL Schulung - Erfahren Sie mehr über das ITIL Schulungskonzept
Übersicht ITIL Zertifizierung - Die einzelnen Zertifizierungslevel im Überblick

Accredited ITIL® Version 5 Collaborate, Assure & Improve (CAI) training is provided by SERVIEW, accredited by PEOPLECERT.

Dieser Kurs im Web

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

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	**3 Tage**	**€ 2.424,-**
Online Training	**3 Tage**	**€ 2.424,-**

Termin/Kursort		Kurssprache Deutsch	
14.09.-16.09.26	Frankfurt	03.05.-05.05.27	ONOnline
18.01.-20.01.27	Frankfurt	16.06.-18.06.27	Berlin
18.01.-20.01.27	ONOnline	08.09.-10.09.27	Hamburg
22.02.-24.02.27	Berlin	18.10.-20.10.27	Frankfurt
15.03.-17.03.27	München	18.10.-20.10.27	ONOnline
21.04.-23.04.27	Hamburg	17.11.-19.11.27	München
03.05.-05.05.27	Frankfurt		

Stand 04.09.2026

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 Training & Consulting GmbH
Handelskai 94-96 · 1200 Wien · Telefon: +43 1 2350 383-0 · Fax: +43 1 2350 383-19 · info@experteach.at · www.experteach.at