ITIL Expert Kompakt (CSI & MALC)

Continual Service Improvement (CSI) und Managing Across the Lifecycle (MALC)

Seminar	Zurzeit keine Termine	Teilnahmebescheinigung
Präsenz / Virtual Classroom	40 Unterrichtseinheiten	

Seminarnummer: 24024 | Herstellernummer: ITIL-Ex3

Stand: 05.11.2026. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter https://akademie.tuv.com/s/24024

Sie erarbeiten die Inhalte von Continual Service Improvement (CSI) und Managing Across the Lifecycle (MALC). Sie lernen dabei die Grundsätze und Steuerungsmechanismen der beiden Lifecycle Phasen mit ihren Prozessen und Aktivitäten kennen. Sie bereiten sich auch optimal auf die offiziellen ITIL Intermediate Prüfungen vor, welche Sie im Rahmen des Trainings absolvieren.

Bitte beachten Sie unten die Hinweise zu Prüfungen ab dem 1.2.22.

Nutzen

Im Anschluss an das Training möchten Sie neue Fertigkeiten und Kenntnisse besitzen. Das ITIL Expert Kompakt Training CSI & MALC von SERVIEW ermöglicht Ihnen folgendes:

- Sie können die Services, Prozesse und Technologien Ihres Unternehmens und Ihrer Kunden zielgerichtet verbessern.
- Sie sind in der Lage Wechselwirkungen zwischen den einzelnen Prozessen zu erkennen und die Risiken businessorientiert zu managen.
- Sie haben das notwendige Wissen, um die Implementierung und Steuerung von IT und Business Services über den gesamten Service Lifecycle zu führen und zu kontrollieren.
- Sie erlangen zwei weltweit anerkannte und gültige Zertifikate, welche Ihre Kenntnisse offiziell bestätigen.

Zielgruppe

Sie sind z. B. Führungskraft oder Mitarbeiter einer IT- oder Service-Organisation, Leiter, Geschäftsführer, IT-Professional oder arbeiten im Unternehmen bereits mit ITIL. Sie befassen sich mit Prozessen und Services oder Sie möchten sich in dieser Richtung als Experte ausbilden lassen.

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken. Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.

Voraussetzungen

Sie benötigen das ITIL Foundation Certificate (ITIL 2011, ITIL V3, ITIL V3 Foundation Bridge oder V4 Foundation), um an den Prüfungen teilnehmen zu können.

Sie benötigen mindestens 17 Punkte (ITIL Credits) durch erfolgreich absolvierte ITIL-Trainings (ITIL 2011 oder ITIL V3), um an der MALC-Prüfung teilnehmen zu können.

Abschluss

Teilnahmebescheinigung

Prüfungsinformationen:

- Dauer: 90 Minuten für CSI und 120 Minuten für MALC
- Die Prüfung absolvieren Sie im Training
- Fragen: 8 szenariobasierte Fragen bei CSI und 10 szenariobasierte Fragen bei MALC.
- Weitere Infos: Um die Prüfung zu bestehen müssen Sie für die CSI Prüfung 28 Punkte (70%) und für die MALC Prüfung 35 Punkte (70%) erreichen.
- Die maximale Punktzahl beträgt 40 bei CSI und 50 bei MALC.
- Es sind keine Hilfsmittel zugelassen.
- Credits Sie erhalten insgesamt 8 ITIL-Credits für das erfolgreiche Bestehen der beiden Prüfungen, 3 Credits für CSI und 5 Credits für MALC.
- Prüfungssprachen: Deutsch und Englisch
- Prüfungsinstitut: PEOPLECERT

Inhalte des Seminars

Im Training behandeln Sie die theoretischen Inhalte von Continual Service Improvement und Managing Across the Lifecycle. Sie werden zusätzlich immer wieder praktische Aspekte erlernen, damit Sie die Inhalte bestmöglich mit der Praxis verknüpfen können.

- Einführung in das Continual Service Improvement
- Grundlagen und Prinzipien der kontinuierlichen Verbesserung
- CSI Management und Steuerung
- Verwendete Techniken und Methoden des Verbesserungsansatzes nach CSI
- Prozesse des Continual Service Improvement
- Implementierungsansätze
- Organisation und Technologie
- Herausforderungen und Verständnis kritischer Erfolgsfaktoren und Risiken
- Einführung in das ITSM Business

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken. Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.

- Herausforderungen des non IT und IT Managements
- Verantwortlichkeiten bei Planung und Umsetzung
- Strategische Veränderungen im Service Management
- Risikomanagement
- Services und Bewertungsstrategien
- Organisatorische Herausforderungen und ergänzende Industriestandards

Wichtige Hinweise

Achtung wichtiger Hinweis zu Prüfungen ab dem 1.2.22

- Ab Februar 2022 finden alle PeopleCert-Prüfungen ausschließlich als Online Proctored Examinations statt.
- Beim Proctored Exam handelt es sich um eine beaufsichtigte Online-Prüfung. Für Sie bedeutet das: Sie können die Prüfungen ablegen, wann und wo Sie wollen. Jederzeit und an jedem Ort. Dabei werden Sie von der Prüfungsaufsicht via Webcam und Lautsprecher begleitet.
- Sie erhalten von uns im Zuge des Trainings einen Prüfungsvoucher in Form eines Codes. Diesen lösen Sie auf der PeopleCert-Plattform ein, um sich zur Prüfung anzumelden.
- Sie können die Prüfung alternativ in einem offiziellen Testzentrum absolvieren. Wenn Sie dies wünschen, kontaktieren Sie bitte PeopleCert, um das passende Prüfungszentrum zu finden.
- Der Prüfungspreis wurde angehoben. Mit Inkrafttreten der Prüfungsänderungen wird jeder Prüfung durch den Rechteinhaber automatisch die Originalliteratur als E-Book beigelegt. Dies hat für Sie den Vorteil, dass Sie die Fachliteratur, um für die Prüfung zu lernen und später ein Nachschlagewerk zu haben, nicht extra anschaffen müssen.
- Das E-Book steht Ihnen nach Anmeldung auf der PeopleCert-Plattform online zur Verfügung. In Closed-Book-Prüfungen wie bei ITIL® dürfen Sie es leider NICHT hinzuziehen.

Das ITIL® Training ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL® (PeopleCert/AXELOS). Dadurch haben Sie die Garantie, dass Ihnen alle entscheidenden Inhalte von ITIL® vermittelt werden.

Wir führen dieses Seminar mit unserem Partner SERVIEW durch.

Eine Buchung ohne Prüfungen ist leider nicht möglich.

- Die ITIL v3 Version wird zum 1.1.23 eingestellt, dieses Seminar wird 2023 nicht mehr angeboten.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Terminübersicht und Buchung

Buchen Sie Ihren Wunschtermin jetzt direkt online unter https://akademie.tuv.com/s/24024 und profitieren Sie von diesen Vorteilen:

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken. Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.

- Schneller Buchungsvorgang
- Persönliches Kundenkonto
- Gleichzeitige Buchung für mehrere Teilnehmer:innen

Alternativ können Sie das Bestellformular verwenden, um via Fax oder E-Mail zu bestellen.

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken. Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.