ITIL® 5 Practice Manager - Monitor, Support & Fulfil (MSF).

Effiziente Steuerung von Betriebsabläufen und Serviceerbringung für stabile Leistungen und hohe Nutzerzufriedenheit.

Seminar | Präsenz / Virtual Classroom | 15 Termine verfügbar

24 Unterrichtseinheiten | Zertifikat

Seminarnummer: 24041

Stand: 25.11.2026. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter https://akademie.tuv.com/s/24041

Im ITIL v5 Practice Manager – Monitor, Support & Fulfil bauen Sie ein solides Verständnis dafür auf, wie digitale Services im täglichen Betrieb effektiv überwacht, fachgerecht betreut und effizient bereitgestellt werden. Die ITIL5 Schulung ist stark praxisorientiert und richtet sich an die Anforderungen moderner Serviceorganisationen. Dabei wird vermittelt, wie sich Zuverlässigkeit, Nachvollziehbarkeit und eine hohe Servicequalität gezielt und nachhaltig gewährleisten lassen.

Nutzen

- Sie verstehen, wie digitale Services im operativen Betrieb zuverlässig gesteuert und stabil bereitgestellt werden.
- Sie sind in der Lage, Services mithilfe geeigneter Methoden kontinuierlich zu überwachen und frühzeitig Abweichungen zu erkennen.
- Sie können Stabilität, Transparenz und Servicequalität im täglichen Betrieb gezielt sicherstellen und verbessern.
- Sie erhalten einen strukturierten Überblick über zentrale ITILPractices und verstehen deren Aufgaben im Gesamtsystem.
- Sie erkennen, wie Service Desk, Incident-, Problem- und Request-Management sowie Monitoring & Event Management effektiv zusammenwirken.
- Sie können Störungen frühzeitig identifizieren und Services durch strukturiertes Incident Management schnell wiederherstellen.

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

- Sie sind in der Lage, Ursachen wiederkehrender Probleme systematisch zu analysieren und nachhaltig zu beseitigen.
- Sie können Serviceprozesse klar strukturieren, Verantwortlichkeiten definieren und den Betrieb kontinuierlich messen sowie optimieren.

Zielgruppe

Die ITIL v5 Schulung richtet sich an Fach- und Führungskräfte im IT-Betrieb, die für stabile, gut unterstützte und effizient bereitgestellte Services verantwortlich sind.

Zielgruppe sind insbesondere Mitarbeitende aus Service Desk, IT-Support, Betrieb sowie operativen Service- und Produktteams mit Fokus auf Monitoring, Incident- und Request-Management.

Ebenso profitieren Teamleitungen und Schnittstellenrollen zwischen IT und Fachbereichen, die operative Abläufe verbessern und Servicequalität erhöhen möchten.

Geeignet ist das Training für alle, die ITIL 5 praktisch anwenden und Serviceprozesse effizienter, transparenter und nutzerorientierter gestalten wollen.

Anforderungen

Voraussetzung für diese ITIL5 Practice Manager Schulung ist die erfolgreich abgeschlossene ITIL v4 oder v5 Foundation.

Abschluss

Zertifikat

Prüfungsdauer: 90 Minuten

60 Multiple-Choice-Fragen mit jeweils 4 Antwortmöglichkeiten

Um die Prüfung zu bestehen, müssen Sie 39 Punkte (65"%) erreichen.
Die maximale Punktzahl beträgt 60 (100"%).

Die Prüfung wird im Open Book-Format durchgeführt. Das originale ITIL-Buch ist als Hilfsmittel während der Prüfung zugelassen.

Prüfungssprache: Deutsch oder Englisch

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

Prüfungsinstitut: PeopleCert

Die Online-Prüfung per Web-Browser (Web Based Exam Driver) absolvieren Sie an einem Termin Ihrer Wahl nach dem Training.
Sie erhalten dazu von uns einen Voucher der 12 Monate gültig ist.
Alle Details zur Online-Prüfung finden Sie hier: **https://www.peoplecert.org/ways-to-get-certified/web-based-exam-driver-guidelines**

Inhalte

- Verständnis für den operativen Betrieb digitaler Services und deren zuverlässige Bereitstellung
- Methoden zur systematischen Überwachung von Services im Tagesgeschäft
- Sicherstellung von Stabilität, Transparenz und hoher Servicequalität
- Überblick über zentrale Practices: Service Desk, Incident, Problem und Request Management sowie Monitoring & Event Management
- Zusammenspiel dieser Practices als Grundlage eines stabilen Servicebetriebs
- Einsatz von Monitoring & Event Management zur frühzeitigen Erkennung von Störungen
- Bewertung von Servicezuständen zur Unterstützung fundierter Entscheidungen
- Ganzheitliche Betrachtung von Servicequalität über den gesamten Lebenszyklus hinweg
- Aufbau und Organisation eines effektiven Service Desk als zentrale Schnittstelle
- Strukturierte Bearbeitung von Incidents zur schnellen Wiederherstellung von Services
- Nachhaltige Ursachenanalyse und Vermeidung wiederkehrender Probleme durch Problem Management
- Effiziente und nutzerorientierte Bearbeitung von Service Requests
- Standardisierung von Serviceleistungen bei gleichzeitiger Sicherung von Flexibilität und Qualität
- Definition klarer Rollen, Verantwortlichkeiten und Prozesse im Betrieb
- Messung, Optimierung und kontinuierliche Verbesserung operativer Abläufe im Serviceumfeld

Hinweise

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

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

Das ITIL5 Training kann nur mit der entsprechenden Prüfung gebucht werden.

Dieses Training wird durch unseren Partner Serview GmbH durchgeführt.

Sollte ein von uns beauftragter Partner zur Leistungserbringung Unterauftragnehmer einsetzen, stellen wir sicher, dass diese den erforderlichen Standards entsprechen.

Terminübersicht und Buchung

Buchen Sie Ihren Wunschtermin jetzt direkt online unter
https://akademie.tuv.com/s/24041 und profitieren Sie von diesen Vorteilen:

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.