ITIL® 5 Practice Manager - Collaborate, Assure & Improve (CAI).

Erfahren Sie, wie Sie Zusammenarbeit, Qualität und stetige Verbesserung mit ITIL 5 systematisch steuern und ausbauen.

Seminar	6 Termine verfügbar	Zertifikat
Präsenz / Virtual Classroom	24 Unterrichtseinheiten	

Seminarnummer: 24043 | Herstellernummer: ITIL5-PM-CIA

Stand: 21.11.2026. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter https://akademie.tuv.com/s/24043

in dem Seminar ITIL® 5 Collaborate, Assure & Improve (CAI) erfahren die Teilnehmenden, wie sie die Zusammenarbeit in Teams stärken, eine verlässliche Qualitätssicherung etablieren und Optimierungen methodisch umsetzen. Die Schulung vermittelt das nötige Handwerkszeug, um unterschiedliche Practices effektiv zu orchestrieren, komplexe Abhängigkeiten zu steuern und die kontinuierliche Weiterentwicklung als festen Standard im operativen Betrieb zu verankern.

Nutzen

- Sie gestalten die bereichsübergreifende Zusammenarbeit systematisch und bauen durch transparentes Erwartungsmanagement tragfähige Beziehungen zu Kunden und Stakeholdern auf.
- Sie definieren und steuern wertorientierte Service Levels, die als gemeinsames, messbares Steuerungsinstrument für eine verlässliche Servicequalität dienen.
- Sie binden externe Partner und Lieferanten effektiv in die Serviceorganisation ein, machen Abhängigkeiten transparent und minimieren Risiken entlang der Wertschöpfungskette.
- Sie integrieren Informationssicherheit nahtlos in Ihre Services und steuern Risiken bewusst, ohne dabei die Agilität oder die Nutzerfreundlichkeit einzuschränken.
- Sie verankern die kontinuierliche Verbesserung fest im operativen Alltag und nutzen gewonnene Erkenntnisse gezielt, um die Servicequalität nachhaltig zu steigern.

Zielgruppe

Die Schulung richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die für die bereichsübergreifende Zusammenarbeit, die Servicequalität sowie die kontinuierliche Optimierung in ihrer Organisation verantwortlich sind. Das Seminar adressiert insbesondere Personen, die Services nicht nur operativ

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

steuern, sondern deren Qualität, Zuverlässigkeit und strategische Weiterentwicklung langfristig absichern wollen.

Zur primären Zielgruppe gehören:

- Verantwortliche aus den Bereichen Service Management, Supplier Management und Informationssicherhei
- Mitarbeitende aus Service- und Produktteams, die eng mit internen und externen Stakeholdern kooperieren
- Fachkräfte, die Service Levels (SLAs), Verträge und Lieferanten steuern oder Qualitäts- und Verbesserungsinitiativen leite
- Teamleitungen, Koordinatoren und Fachkräfte an der Schnittstelle zwischen Business, IT, externen Partnern und Governanc
- Akteure, die die Zusammenarbeit strukturieren, klare Erwartungshaltungen definieren, Risiken steuern und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess fest im Unternehmen

Voraussetzungen

Voraussetzung für diese ITIL® 5 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
- 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

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

Inhalte des Seminars

Diese Schulung legt den Fokus auf Zusammenarbeit, Qualitätssicherung und die langfristige, nachhaltige Weiterentwicklung von Services. Die behandelten Kernpraktiken sind:

- Relationship Management für den Aufbau vertrauensvoller Beziehungen zu Kunden und Stakeholdern durch aktives Erwartungsmanagement.
- Service Level Management zur Definition und Überwachung realistischer, wertorientierter Service Levels als partnerschaftliches Steuerungsinstrument.
- Supplier Management zur gezielten Einbindung externer Partner, Schaffung von Transparenz bei Abhängigkeiten und Minimierung von Risiken.
- Information Security Management für die systematische Integration von Sicherheit und Risikosteuerung, ohne dabei Agilität oder Nutzerfreundlichkeit einzuschränken.
- Continual Improvement für die strukturierte, priorisierte Umsetzung nachhaltiger Verbesserungen aus gewonnenen Erkenntnissen.

Wichtige Hinweise

- ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.
- 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/24043 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.