ITIL® 5 Managing Professional - Experience (E).

Gestalten Sie digitale Serviceerlebnisse – für maximale Kundenakzeptanz, Vertrauen und messbaren Mehrwert.

Seminar	40 Termine verfügbar	Zertifikat
Präsenz / Virtual Classroom	16 Unterrichtseinheiten	

Seminarnummer: 24044 | Herstellernummer: ITIL® 5-MP-E

Stand: 11.11.2026. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter https://akademie.tuv.com/s/24044

Digitale Produkte und Services entfalten ihren wahren Wert erst, wenn sie für die Anwender verständlich, vertrauenswürdig und intuitiv nutzbar sind. Im Modul ITIL® Experience erfahren Sie, wie sich Nutzererlebnisse gezielt gestalten, evaluieren und kontinuierlich optimieren lassen.
Das Training verdeutlicht die direkten Zusammenhänge zwischen Vertrauen, Wahrnehmung, Akzeptanz und messbarem Mehrwert. Der Fokus liegt dabei nicht allein auf dem Design, sondern auf der ganzheitlichen Frage, wie digitale Angebote über ihren kompletten Lebenszyklus hinweg von den Nutzern erlebt und angenommen werden.
Sie entwickeln ein fundiertes Verständnis dafür, wie Organisationen Erwartungshaltungen präziser einordnen, Feedback strategischer nutzen und ihre digitalen Services konsequent an den tatsächlichen Bedürfnissen der Menschen ausrichten.

Nutzen

- Sie erlernen, digitale Produkte und Services fundierter aus der Perspektive der Nutzenden einzuordnen.
- Sie können Erwartungen, Wahrnehmungen und die Akzeptanz Ihrer Zielgruppe künftig noch besser bei der Servicegestaltung berücksichtigen.
- Sie erwerben das nötige Wissen, um Vertrauen und Verständlichkeit als maßgebliche Erfolgsfaktoren Ihrer digitalen Angebote zu bewerten.
- Sie erhalten praxisnahe Methoden, um Rückmeldungen und Erkenntnisse gezielter für kontinuierliche Verbesserungen zu nutzen.
- Sie gelangen zu einer ganzheitlichen und strukturierteren Betrachtungsweise von Nutzererlebnissen über den gesamten Lebenszyklus hinweg.
- Sie können das ITIL® Experience Modul als wertvollen Baustein für Ihren Zertifizierungspfad zum Managing Professional nutzen.

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

Zielgruppe

Die Schulung zum ITIL® 5 Experience richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die die Customer und Employee Experience in ihrer Organisation strategisch gestalten, steuern und weiterentwickeln.

Zur primären Zielgruppe gehören:

- Service Manager, Experience Manager und Produktverantwortliche
- Spezialisten für Customer Experience (CX) und Employee Experience (EX)
- Akteure an den wichtigen Schnittstellen zwischen Business, IT, Service Management und HR
- Führungskräfte, die Kundenzufriedenheit, Nutzerakzeptanz und Mitarbeitendenbindung gezielt steigern möchten
- Alle, die digitale Produkte konsequent nutzerorientiert gestalten und das Nutzererlebnis als integralen Bestandteil der modernen Wertschöpfung etablieren wollen

Voraussetzungen

Voraussetzung für diese ITIL Managing Professional Schulung ist die erfolgreich abgeschlossene ITIL 4 oder Version 5 Foundation.

Abschluss

Zertifikat

- Prüfungsdauer: 90 Minuten
- 40 Multiple-Choice-Fragen mit jeweils 4 Antwortmöglichkeiten
- Um die Prüfung zu bestehen, müssen Sie 26 Punkte (65 %) erreichen.
- Die maximale Punktzahl beträgt 40 (100 %).
- Die Prüfung wird im Open Book-Format durchgeführt. Das originale ITIL-Buch ist als Hilfsmittel während der Prüfung zugelassen.
- Prüfungssprache: 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.

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

- Alle Details zur Online-Prüfung finden Sie hier: https://www.peoplecert.org/ways-to-get-certified/web-based-exam-driver-guidelines

Inhalte des Seminars

- Gezielte Gestaltung und Steuerung von Customer und Employee Experience als messbare Bestandteile der Wertschöpfung
- Entstehung und Bedeutung von Erlebnissen entlang des gesamten Lebenszyklus digitaler Produkte und Services
- Verbindung von Experience und Servicequalität zur nachhaltigen Steigerung von Nutzung, Akzeptanz und Produkterfolg
- Frühzeitiges Erkennen von Erwartungen, objektive Bewertung von Erfahrungen und strategische Nutzung von Feedback
- Ganzheitliche Betrachtung und Verzahnung von Customer und Employee Experience für nachhaltige Geschäftsergebnisse
- Messbarkeit und Transparenz von Nutzererlebnissen durch qualitative und quantitative Daten
- Integration gewonnener Erkenntnisse in Governance, operative Steuerung und kontinuierliche Verbesserung
- Konsistente und transparente Gestaltung von Serviceerlebnissen über Team- und Organisationsgrenzen hinweg

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/24044 und profitieren Sie von diesen Vorteilen:

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

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

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.