

ITIL® Experience

Trainings-ID: **IL5Ex**

Wissensgarantie: **12 Monate** ⓘ

Ort: **Wien, Online**

[Zum Seminar →](#)

Das nehmen Sie mit

Der Kurs behandelt zentrale Konzepte zur Gestaltung und Steuerung von Service Experiences im Rahmen moderner IT-Service-Management-Ansätze. Im Fokus stehen Nutzerorientierung, Servicequalität und kontinuierliche Verbesserung entlang der Customer Journey.

Schwerpunkte sind unter anderem:

- Grundlagen von Experience Management im IT-Service-Management
- Kundenzentrierte Gestaltung von Services
- Service Experience und Customer Journey
- Messung und Bewertung von Nutzererfahrungen
- Integration von Feedback-Prozessen
- Zusammenarbeit zwischen Business und IT
- Kontinuierliche Verbesserung der Service Experience

Dieses Training ist zentral für die ITIL (Version 5) Managing Professional Zertifizierungen und schließt mit der ITIL® (Version 5) Experience Zertifizierung ab.

ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2® Agile, MSP® and MoR® are registered trademarks of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Zielgruppen

- IT-Service-Manager*innen
- Customer Experience Manager*innen
- Service Owner und Prozessverantwortliche
- Verantwortliche für Geschäftsprozesse oder Service Management
- Führungskräfte im Bereich IT-Service-Management und Digitalisierung
- IT Professionals
- Business Manager*innen
- Mitarbeiter*innen von IT Abteilungen
- Mitarbeiter*innen die in Unternehmen tätig sind, die ITIL bereits eingeführt und angepasst haben oder erst einführen werden

Wichtige Informationen

Die Teilnehmerservicegebühr von €795 ist im Trainingpreis inkludiert.
Darin enthalten ist die offizielle ITIL Prüfung. Neben den ETC Seminarunterlagen erhalten Sie Zugang zu den neuen, offiziellen Practice Guides.

Die Prüfung und Unterlagen sind - je nach Verfügbarkeit durch PeopleCert - entweder noch auf Englisch oder schon auf Deutsch.

Termine & Optionen

Datum	Dauer	Ort	Angebot	Preis
05.10.2026-07.10.2026	3 Tage	Wien	Trainingspreis (Vor Ort)	€ 2.195,-
05.10.2026-07.10.2026	3 Tage	Wien	Trainingspreis (Online)	€ 2.195,-