

F: Was ist neu in ITIL (Version 5)¹?

A: ITIL (Version 5) führt wesentliche Weiterentwicklungen ein, die das Framework praktischer, flexibler und relevanter für alle machen, die mit digitalen Produkten und Services arbeiten – rollenübergreifend, teamübergreifend und für Organisationen jeder Größe.

Wichtige Neuerungen umfassen:

Moderner, integrierter und umfassender Ansatz: ITIL (Version 5) bietet Leitlinien, die in der gesamten Organisation funktionieren – von Führung und Strategie bis hin zum täglichen Betrieb – und Teams dabei helfen, zusammenzuarbeiten, Prioritäten abzustimmen und sowohl in stabilen als auch in sich schnell verändernden Umgebungen konsistent Wert zu schaffen.

KI-nativ und bereit für Komplexität: ITIL (Version 5) hilft Fachleuten, in komplexen, KI-gestützten Umgebungen effektiv zu arbeiten, indem es praktische Anleitungen bietet, wie man sich anpasst, fundierte Entscheidungen trifft und Veränderungen managt, während sich Technologie, Geschäftsanforderungen und Kundenerwartungen weiterentwickeln.

Integration von Produkten und Services: ITIL bietet durchgängige Lifecycle-Leitlinien für digitale Produkte und Services und integriert beide für ein ganzheitliches Management und Wertschöpfung.

Schwerpunkt auf digitaler Erfahrung: Die digitale Erfahrung ist ein Kernfokus in ITIL (Version 5) und hilft Fachleuten, digitale Produkte und Services mit größerer Transparenz, Zusammenarbeit und einem besseren Verständnis dafür zu gestalten, zu liefern und zu verbessern, wie verschiedene Stakeholder Wert erleben.

Kontinuität mit früheren Versionen: ITIL (Version 5) übernimmt bewährte Konzepte und Modelle aus ITIL 4 und früher, einschließlich des Wertsystems und der Leitprinzipien.

F: Warum hat sich ITIL weiterentwickelt? Warum jetzt?

A: Eine neue Version ist erforderlich, weil sich die digitale Landschaft dramatisch verändert hat. Organisationen müssen heute schneller, intelligenter und flexibler agieren, insbesondere da KI die Art und Weise verändert, wie Arbeit erledigt wird.

ITIL (Version 5) kommt jetzt, um diese Realitäten zu adressieren:

- Digital-first, produktzentrierte Unternehmen benötigen aktualisierte Leitlinien.
- Frühere Versionen konzentrierten sich hauptsächlich auf Services; moderne Organisationen managen integrierte Produkte und Services.
- KI und Automatisierung verändern den Betrieb. ITIL (Version 5) bietet einen KI-nativen Ansatz, der Organisationen hilft, sich selbstbewusst anzupassen und zu innovieren.
- Unternehmen brauchen Modelle, die Agilität und schnellen Wandel unterstützen.

¹ ITIL ist ein eingetragenes Warenzeichen der PeopleCert International Ltd. Verwendung mit Erlaubnis der PeopleCert. Alle Rechte vorbehalten.

- Organisationen müssen kontinuierlich messbaren Wert nachweisen.

Kurz gesagt: ITIL (Version 5) entwickelt sich weiter, um der heutigen KI-gesteuerten, sich schnell verändernden Umgebung gerecht zu werden und praktische Leitlinien bereitzustellen, die Menschen in allen Rollen und Organisationen bei der Bereitstellung und Verbesserung digitaler Produkte und Services unterstützen.

F: Was ist der Grund für die Rückkehr zu „Version“ vor der Zahl? ITIL v3 > ITIL 4 > ITIL (Version 5)?

A: Wir verwenden ITIL (Version 5), um die Weiterentwicklung des ITIL-Frameworks deutlich zu signalisieren. Jede neue Version stellt einen bedeutsamen Schritt nach vorne dar, der auf bewährten Leitlinien aufbaut und sich gleichzeitig daran anpasst, wie digitale Produkte, Services und Organisationen heute arbeiten. Dies hilft Kandidaten zu verstehen, dass sich ITIL mit dem Beruf weiterentwickelt, anstatt ersetzt oder zurückgesetzt zu werden.

F: Wie werden die ITIL (Version 5) Practices zugänglich gemacht und wo werden sie veröffentlicht?

A: Alle 34 ITIL (Version 5) Practices sind ausschließlich über die PeopleCert Plus-Mitgliedschaft verfügbar. Zusätzlich sind die 15 Practices, die Teil der Practice Manager-Module sind, als begleitende Schulungsmaterialien zusammen mit den entsprechenden Schulungskursen erhältlich.

F: Welche Zertifizierungen sind in ITIL (Version 5) verfügbar?

A: In ITIL (Version 5) beginnt das Qualifizierungsschema mit der ITIL Foundation und wird mit acht fortgeschrittenen Modulen und einem Erweiterungsmodul fortgesetzt.

Die fortgeschrittenen Module sind in drei unterschiedliche Streams organisiert:

1. ITIL Practice Manager (ITIL PM)
2. ITIL Managing Professional (ITIL MP)
3. ITIL Strategic Leader (ITIL SL)

Der erfolgreiche Abschluss der definierten Module innerhalb eines Streams verleiht die jeweilige Bezeichnung. Das Erreichen aller drei Bezeichnungen führt zur höchsten Anerkennung: dem ITIL Master. Insgesamt bietet ITIL (Version 5) vier Bezeichnungen, die jeweils auf eine ganzheitliche Beherrschung des Produkt- und Service-Managements aufbauen.

Um ITIL Practice Manager (ITIL PM) zu werden, absolvieren Kandidaten die ITIL Foundation und wählen dann eines der folgenden Spezialisierungsmodule, die jeweils eine Reihe von Practices umfassen:

- **Monitor, Support & Fulfil (MSF):** Service Desk, Incident Management, Problem Management, Service Request Management, Monitoring & Event Management
- **Plan, Implement & Control (PIC):** Change Enablement, Deployment Management, Release Management, Service Configuration Management, IT Asset Management

- **Collaborate, Assure & Improve (CAI):** Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement, Information Security Management

Um die Bezeichnung ITIL Practice Manager (Version 5) zu erhalten, müssen Kandidaten auch den ITIL Transformation-Kurs absolvieren und die entsprechende Prüfung bestehen.

Die Bezeichnung ITIL Managing Professional (ITIL MP) erfordert die ITIL Foundation plus die Module: Product, Service, Experience und Transformation.

Die Bezeichnung ITIL Strategic Leader (ITIL SL) erfordert die ITIL Foundation plus die Module: Strategy und Transformation.

ITIL Transformation ist eine Kernkomponente jeder Bezeichnung innerhalb von ITIL (Version 5). Es muss nur einmal absolviert werden, und die Leistung zählt für alle Bezeichnungen.

AI Governance wird als Erweiterungsmodul eingeführt und spiegelt die Bedeutung eines verantwortungsvollen KI-Managements im Service Management wider.

Die Bezeichnung ITIL Master würdigt tiefgreifende Expertise und die nachgewiesene Fähigkeit, ITIL in komplexen, realen Kontexten anzuwenden.

F: Gibt es Erweiterungsmodule in ITIL (Version 5)?

A: AI Governance ist das einzige Erweiterungsmodul im ITIL (Version 5) Qualifizierungsschema. Es konzentriert sich auf die Etablierung von Frameworks, Richtlinien und Kontrollen, um sicherzustellen, dass KI verantwortungsvoll, ethisch und im Einklang mit organisatorischen und regulatorischen Standards eingesetzt wird.

Die ITIL 4-Erweiterungsmodule sind nicht mehr Teil des ITIL (Version 5) Qualifizierungsschemas, da ihre Inhalte in die breiteren ITIL-Leitlinien und zukünftigen Lernangebote aufgenommen wurden, was die Weiterentwicklung des Frameworks widerspiegelt.

F: Ist eine ITIL (Version 5) Schulung für Kandidaten obligatorisch oder können sie im Selbststudium lernen?

A: PeopleCert hat keine Schulungspflicht für ITIL Foundation (Version 5) vorgeschrieben, sodass Sie im Selbststudium lernen können. Kandidaten wird jedoch empfohlen, einen akkreditierten Schulungskurs zu besuchen, um das neue Material vollständig zu verstehen.

Für alle anderen Module ist, entsprechend den ITIL 4-Anforderungen, eine akkreditierte Schulung oder offizielles eLearning erforderlich.

F: Wie sehen die Prüfungen im ITIL (Version 5) Qualifizierungsschema aus?

A: Die ITIL Foundation (Version 5) Zertifizierung und die ITIL Practice-Zertifizierungen bleiben als Multiple-Choice-Prüfungen ohne Hilfsmittel (Closed Book) bestehen. ITIL AI Governance wird ebenfalls eine Closed-Book-Multiple-Choice-Prüfung sein.

Für die Zertifizierungen ITIL Product, ITIL Service, ITIL Experience, ITIL Strategy und ITIL Transformation sind Open-Book-Prüfungen geplant, die es Kandidaten ermöglichen, sich auf das Verstehen, Anwenden von Konzepten und fundierte Entscheidungen zu konzentrieren, anstatt auf Auswendiglernen.

F: Muss ich alle Practice Manager-Module und das Transformation-Modul bestehen, um die ITIL (Version 5) Practice Manager-Bezeichnung zu erhalten?

A: Nein, Sie müssen nur eines der Practice Manager-Module (freie Wahl) und das Transformation-Modul bestehen, um automatisch die ITIL (Version 5) Practice Manager-Bezeichnung zu erhalten.

F: Ich habe eine ITIL 4 Foundation-Zertifizierung. Wie sollte ich den Übergang zu ITIL (Version 5) gestalten?

A: Inhaber der ITIL 4 Foundation müssen ihre Foundation-Zertifizierung nicht wiederholen. ITIL (Version 5) stellt eine Evolution dar, keine Revolution, und die ITIL 4 Foundation wird vollständig als Voraussetzung für alle fortgeschrittenen ITIL (Version 5) Qualifikationen anerkannt.

F: Ich habe eine ITIL v3 Foundation-Zertifizierung. Wie sollte ich den Übergang zu ITIL (Version 5) gestalten?

A: Für Kandidaten, die die ITIL v3 Foundation erfolgreich abgeschlossen haben, empfehlen wir die ITIL (Version 5) Foundation-Schulung und das erfolgreiche Bestehen der Prüfung, um in das neue Zertifizierungsschema überzugehen. Im Vergleich zu ITIL v3 führt die ITIL (Version 5) Foundation eine erhebliche Menge an neuen Inhalten und aktualisierten Practices ein, was eine aktualisierte Schulung und Zertifizierung unerlässlich macht. Dies stellt sicher, dass Fachleute ein solides Verständnis der neuesten Konzepte erlangen und vollständig darauf vorbereitet sind, ITIL (Version 5) in modernen, dynamischen Geschäftsumgebungen anzuwenden.

F: Ich habe ein einzelnes ITIL 4-Zertifikat, aber keine ITIL 4-Bezeichnung. Was ist der beste Weg, meine ITIL-Reise fortzusetzen?

A: Wenn Sie ein einzelnes ITIL 4-Zertifikat besitzen, haben Sie bereits einen wertvollen Start in ITIL (Version 5), da ITIL-Zertifikate als Voraussetzungen für alle fortgeschrittenen ITIL (Version 5)-Zertifikate anerkannt werden. Der beste Weg, Ihre Reise fortzusetzen, besteht darin, einen ITIL (Version 5)-Pfad zu wählen, der Ihren Zielen entspricht. Ihre ITIL 4-Erfahrung geht nicht verloren – sie bietet Kontext und Verständnis, das das Erlernen von ITIL (Version 5) erleichtert und Ihnen hilft, bewährte Best Practices mit den neuesten Leitlinien im digitalen Produkt- und Service-Management zu verbinden.

F: ITIL Transformation (Version 5) ist ein universelles Modul. Was bedeutet das, und muss ich es zweimal absolvieren?

A: ITIL Transformation (Version 5) ist ein Kernmodul, das Teil der Bezeichnungen ITIL Practice Manager, ITIL Managing Professional und ITIL Strategic Leader ist. Es muss nur einmal absolviert werden.

F: Müssen ITIL (Version 5)-Zertifikate erneuert werden?

A: Ja, ITIL Version 5-Zertifikate werden mit einem Erneuerungsdatum von 3 Jahren ausgestellt.

Die Erneuerungswege bleiben konsistent mit ITIL 4 sowie unseren PRINCE2- und DEVOPS INSTITUTE-Portfolio wegen. Die Erneuerungswege sind wie folgt:

4. Werden Sie PeopleCert Plus-Mitglied und erhalten Sie Zugang zu unserem Programm für kontinuierliche berufliche Weiterentwicklung (CPD), das es Ihnen ermöglicht, Ihre Zertifizierungen aktuell zu halten, indem Sie 20 CPD-Punkte pro Jahr für 3 aufeinanderfolgende Jahre für alltägliche berufliche Aktivitäten sammeln.
5. Absolvieren Sie eine weitere Zertifizierung aus derselben Produktfamilie. Für ITIL (Version 5) enthält die Produktfamilie ALLE ITIL-Zertifikate.
6. Absolvieren Sie dieselbe Zertifizierung erneut.

F: Sind die eintägigen Practice-Kurse im ITIL (Version 5) Qualifizierungsschema enthalten?

A: Nein, nur die drei gebündelten Practice-Module sind im ITIL (Version 5) Qualifizierungsschema verfügbar.

F: Wie lange werden ITIL 4 und ITIL (Version 5) nebeneinander existieren, und wann wird ITIL 4 eingestellt?

A: Ein endgültiges Einstellungsdatum für ITIL 4 wurde noch nicht bekannt gegeben.

ITIL 4 und ITIL (Version 5) werden voraussichtlich mindestens 12 Monate parallel laufen, um Kandidaten und Organisationen die Möglichkeit zu geben, laufende Lernreisen abzuschließen.

Ein detaillierter Koexistenz- und Einstellungsplan wird vor jeder Änderung mitgeteilt.