

ITIL 4 - häufig gestellte Fragen (FAQs) Öffentlich

[AXELOS.com](https://www.axelos.com)

Inhalt

ABSCHNITT 1 ITIL 4-PROGRAMM	4
1.1 Was ist das neue ITIL® und warum ist es notwendig?	4
1.2 Was ist das ITIL 4-Zertifizierungsprogramm?	4
1.3 Wie lauten die einzelnen Zertifizierungsstufen?	5
1.4 Sind ITIL 4-Schulungen für Kandidaten verpflichtend?	6
1.5 Wo ist ITIL Practitioner im neuen Zertifizierungsprogramm zu finden?	6
1.6 Welche Zeitpläne gibt es für die Veröffentlichung der Module des ITIL 4-Zertifizierungsprogramms?	6
ABSCHNITT 2 ÜBERGANG VON ITIL V3 ZU ITIL 4	7
2.1 Ich habe das Modul „ITIL Foundation“ belegt. Wie wechsle ich zu ITIL 4 über?	7
2.2 Ich habe drei bzw. vier Intermediate-/Practitioner-Credits im v3-Zertifizierungsprogramm erreicht. Wie wechsle ich zu ITIL 4 über?	7
2.3 Ich habe mindestens sechs Intermediate-/Practitioner-Credits im v3-Zertifizierungsprogramm erreicht. Wie wechsle ich zu ITIL 4 über?	7
2.4 Ich bin ein ITIL Expert. Wie wechsle ich zu ITIL 4 über?	7
2.5 Warum gibt es kein Übergangsmodul für ITIL 4 Foundation?	8
2.6 Können in ITIL 4 Foundation Credits zur Anrechnung auf die für das Managing Professional-Übergangsmodul erforderlichen 17 Credits erworben werden?	8
2.7 Wann wird das ITIL Managing Professional-Übergangsmodul vom Markt genommen?	8
2.8 Warum sind 17 Credits erforderlich, um am ITIL Managing Professional-Übergangsmodul teilnehmen zu können?	8
2.9 Wann wird ITIL v3 vom Markt genommen?	8
2.10 Wie gestalten ITIL v2-Manager den Übergang zu ITIL 4?	8
ABSCHNITT 3 BEISPIELDOKUMENTE UND ÜBERSETZUNGEN	9
3.1 Wo finde ich die ITIL 4 Foundation-Beispieldokumente?	9
3.2 Wann stehen für die über Foundation hinausgehenden Stufen Prüfungsbogen zur Verfügung?	9
3.3 Wann wird es Übersetzungen von ITIL 4 geben?	9

ABSCHNITT 4 ITIL-INHALT	10
4.1 Wann werden die Publikationen veröffentlicht?	10
4.2 Gibt es direkte Entsprechungen zwischen ITIL v3 und ITIL 4?	10
4.3 Warum bezieht sich AXELOS auf ITIL v3 anstatt auf die ITIL 2011 Edition?	10
4.4 Wie sind die Unterschiede zwischen ITIL v3 und ITIL 4?	10
4.5 Wie passt ISO 20000 zu ITIL 4?	11
4.6 Wird das ITIL Maturity Model aktualisiert?	11
4.7 Erhalte ich ein Zertifikat für eine erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung und für die Verleihung der Bezeichnung „ITIL 4 Managing Professional“?	11
4.8 Gibt es bei ITIL 4 Managing Professional einen „roten Faden“?	11
ABSCHNITT 5 PRACTICES UND ERGÄNZENDE INHALTE	12
5.1 Wie greifen Kandidaten auf die Practices zu?	12
5.2 Können Lernende zur Vorbereitung auf eine ITIL 4-Prüfung auf die Practices zugreifen?	12
5.3 Ist es auch möglich, auf die Practices zuzugreifen, ohne vorher an einer ITIL-Prüfung teilzunehmen?	12
5.4 Warum hat AXELOS begonnen, ergänzende Inhalte zu erstellen?	12

1 ITIL 4-Programm

1.1 Was ist das neue ITIL® und warum ist es notwendig?

Wir leben in einer Zeit beispielloser Veränderungen, die als die „vierte industrielle Revolution“ bezeichnet wird. Diese schafft eine immer schnelllebigere und komplexere Umgebung, die von Organisationen, die erfolgreich sein und bleiben wollen, mehr Agilität, bessere Ausrüstung für die Anpassung ihrer Tätigkeiten und die Bereitschaft zur Einführung neuer Arbeitsweisen verlangt. Das ITIL 4-Framework hilft Organisationen, diese unterschiedlichen Herausforderungen - die nicht nur für ITSM-Fachkräfte relevant sind, sondern auch für einen breiteren Kreis von Fachleuten, die in der digitalen Welt arbeiten - zu verbinden und aufeinander abzustimmen.

ITIL 4 ergänzt die bisherigen ITIL-Versionen, indem es eine praktische und flexible Basis bietet, die Organisationen auf ihrem Weg in die neue Welt der digitalen Transformation unterstützt. Das Framework stellt ein durchgängiges IT-bezogenes/digitales Betriebsmodell für die Bereitstellung und den Betrieb technologiebasierter Produkte und Services zur Verfügung. IT-Teams werden befähigt, weiterhin eine entscheidende Rolle in der allgemeinen Geschäftsstrategie zu spielen.

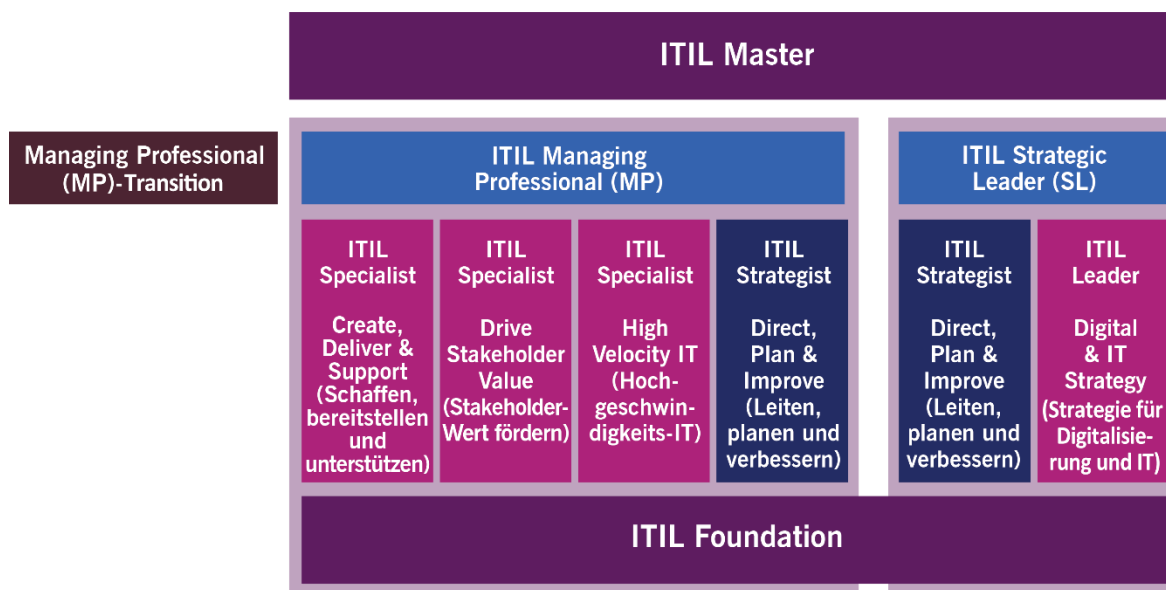
ITIL 4 unterstützt die bestehenden Investitionen, die Personen und Organisationen in ITIL getätigt haben, da es sich um eine Erweiterung des vorhandenen Frameworks handelt. Diese Investitionen sind geschützt, weil ITIL 4 einen praktischen und flexiblen Übergang bietet, der Organisationen bei der Einführung der neuen Arbeitsweisen der modernen digitalen Welt hilft.

1.2 Was ist das ITIL 4-Zertifizierungsprogramm?

Das vollständige Zertifizierungsprogramm und die Vorschläge für die Journeys von bereits ITIL-qualifizierten Kandidaten finden Sie unter www.AXELOS.com/ITIL-update.

1.3 Wie lauten die einzelnen Zertifizierungsstufen?

Das ITIL 4-Zertifizierungsprogramm umfasst die folgenden Stufen:



- Bezeichnung, die nach Abschluss aller relevanten prüfbaren Module in jedem Stream erreicht wird
- Prüfbare Module für ITIL Managing Professional und ITIL Strategic Leader
- Prüfbares Modul, das sowohl für ITIL Managing Professional als auch für ITIL Strategic Leader gilt
- Übergangsmodule für v3 ITIL Experts oder Teilnehmer mit 17 Credits oder mehr, um die Bezeichnung „ITIL Managing Professional“ zu erhalten

- ITIL Foundation
- ITIL Specialist-Module (3)
- ITIL Strategist
- ITIL Leader
- ITIL Master

Eines der zentralen Merkmale des neuen ITIL 4-Zertifizierungsprogramms ist die Aufteilung in zwei unterschiedliche Bezeichnungs-Streams (Leistungsgruppen): ITIL Managing Professional (ITIL MP) und ITIL Strategic Leader (ITIL SL). Sie sollen den Lernenden eine intensivere Vermittlung von Inhalten in Schlüsselbereichen des Service Managements und der IT-Strategie ermöglichen und damit die Lernziele und die berufliche Weiterentwicklung unterstützen.

Die beiden Streams bestehen aus insgesamt fünf Modulen.

Um ein ITIL Managing Professional (ITIL MP) zu werden, müssen Teilnehmer die folgenden Module abschließen:

- ITIL 4 Foundation
- ITIL Specialist: Create, Deliver and Support (schaffen, bereitstellen und unterstützen)
- ITIL Specialist: Drive Stakeholder Value (Stakeholder-Wert fördern)
- ITIL Specialist: High-velocity IT (Hochgeschwindigkeits-IT)

- ITIL Strategist: Direct, Plan and Improve* (leiten, planen und verbessern)

* *universelles Modul für beide ITIL-Bezeichnungs-Streams.*

Um ein ITIL Strategic Leader (ITIL SL) zu werden, müssen Teilnehmer die folgenden Module abschließen:

- ITIL 4 Foundation
- ITIL Strategist: Direct, Plan and Improve* (leiten, planen und verbessern)
- ITIL Leader: Digital and IT Strategy (Strategie für Digitalisierung und IT)

1.4 Sind ITIL 4-Schulungen für Kandidaten verpflichtend?

Die Teilnahme an ITIL Foundation-Schulungen wird von AXELOS zwar nicht verlangt, Kandidaten sollten jedoch Schulungen besuchen, um das neue Material vollumfänglich zu verstehen.

Für alle Module in den Streams „ITIL Managing Professional“ und „ITIL Strategic Leader“ (einschließlich des ITIL Managing Professional-Übergangsmoduls) ist eine Schulungsteilnahme verpflichtend, damit Kandidaten das neue Material vollumfänglich verstehen.

1.5 Wo ist ITIL Practitioner im neuen Zertifizierungsprogramm zu finden?

ITIL Practitioner ist kein separates Modul im ITIL 4-Zertifizierungsprogramm, jedoch sind die Kenntnisse und Prinzipien aus den ITIL Practitioner-Leitlinien für alle Module in ITIL 4 von grundlegender Bedeutung. Kandidaten können auch ihre ITIL Practitioner-Credits einsetzen, um ihre ITIL-Ausbildung fortzusetzen. Wenn ein Kandidat 17 Credits gesammelt hat, ist er berechtigt, das ITIL Managing Professional-Übergangsmodul zu absolvieren, ohne die Managing Across the Lifecycle (MALC)-Prüfung abzulegen.

1.6 Welche Zeitpläne gibt es für die Veröffentlichung der Module des ITIL 4-Zertifizierungsprogramms?

Die ITIL 4-Module werden gemäß den untenstehenden allgemeinen Zeitplänen veröffentlicht. Detailliertere Release-Daten für die Module und neuen Prüfungen erhalten ATOs mit dem Start von ITIL 4 Foundation. ATOs erhalten Akkreditierungsdetails, Leitlinien und Informationen zur Vertriebsunterstützung frühzeitig genug, um die Veröffentlichung der weiteren ITIL 4-Module unterstützen zu können.

- ITIL Foundation: Start am 28. Februar 2019
- ITIL 4 Managing Professional-Übergangsmodul: Start am 3. Oktober 2019
- ITIL 4 Managing Professional-Module (ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support und ITIL 4 Strategist: Direct, Plan and Improve): Start am 8. November 2019
- ITIL 4 Managing Professional-Module (ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value, ITIL 4 Specialist: High-velocity IT): Start am 28. Februar 2020
- ITIL 4 Strategic Leader-Modul: Weitere Informationen folgen 2020.

2 Übergang von ITIL v3 zu ITIL 4

2.1 Ich habe das Modul „ITIL Foundation“ belegt. Wie wechsle ich zu ITIL 4 über?

Wenn ein Kandidat ITIL v3 Foundation absolviert hat, wird empfohlen, das ITIL 4 Foundation-Modul zu belegen, um auf das neue Programm umsteigen zu können.

Da ITIL 4 Foundation eine große Menge an neuem Material umfasst, ist eine einzige Prüfung erforderlich, um das Wissen der Teilnehmer über die neue ITIL 4 Foundation-Leitlinien zu bewerten.

Die Lernenden können auch mit 17 Credits aus dem ITIL v3-Programm das ITIL 4 Managing Professional-Übergangsmodul belegen und anschließend zum ITIL 4-Programm migrieren.

2.2 Ich habe drei bzw. vier Intermediate-/Practitioner-Credits im v3-Zertifizierungsprogramm erreicht. Wie wechsle ich zu ITIL 4 über?

Teilnehmern mit drei oder vier Credits über Foundation hinaus werden zwei Möglichkeiten für den Übergang zu ITIL 4 empfohlen, je nachdem, was sie im Programm erreichen möchten.

Option 1: Kandidaten werden ermutigt, ITIL 4 Foundation und ein weiteres Modul in einem bevorzugten Interessengebiet zu absolvieren und sich entweder als ITIL Specialist, Strategist oder Leader zu qualifizieren.

Option 2: Die Kandidaten können versuchen, 17 Credits aus ITIL v3 zu erwerben und sich damit für das ITIL Managing Professional-Übergangsmodul zu qualifizieren. Der Vorteil dabei ist, dass hierfür der Kurs und die Prüfung für v3 Managing Across the Lifecycle nicht abgelegt werden müssen.

2.3 Ich habe mindestens sechs Intermediate-/Practitioner-Credits im v3-Zertifizierungsprogramm erreicht. Wie wechsle ich zu ITIL 4 über?

Wenn ein Teilnehmer seit v3 Foundation sechs oder mehr Credits erworben hat, wird ihm empfohlen, weiterhin v3-Credits zu sammeln, um den Übergang zu ITIL 4 zu erleichtern und die Bezeichnung ITIL Managing Professional zu erwerben.

Er muss 17 Credits sammeln, um zum Absolvieren des ITIL Managing Professional-Übergangsmoduls berechtigt zu sein. Der Vorteil dabei ist, dass der Teilnehmer den Kurs und die Prüfung für v3 Managing Across the Lifecycle nicht ablegen muss.

2.4 Ich bin ein ITIL Expert. Wie wechsle ich zu ITIL 4 über?

Wenn ein Teilnehmer die Stufe „ITIL v3 Expert“ erreicht hat, kann er das ITIL Managing Professional-Übergangsmodul absolvieren, um die Bezeichnung „ITIL Managing Professional“ zu erwerben.

Nach dem Erwerb der Bezeichnung „ITIL Managing Professional“ müssen die Teilnehmer für den ITIL Strategic Leader-Stream lediglich das Modul „ITIL Leader: Digital and IT Strategy“ abschließen.

Nach Abschluss beider Streams ist der Weg zum ITIL Master frei. Weitere Informationen zum ITIL Master folgen zu einem späteren Zeitpunkt.

2.5 Warum gibt es kein Übergangsmodul für ITIL 4 Foundation?

Aufgrund der Struktur von ITIL 4 Foundation gibt es kein Übergangsmodul auf der Foundation-Stufe. Da ITIL 4 Foundation eine große Menge an neuem Material umfasst, ist eine einzige Prüfung erforderlich, um das Wissen der Teilnehmer über die neuen ITIL 4 Foundation-Leitlinien zu bewerten.

2.6 Können in ITIL 4 Foundation Credits zur Anrechnung auf die für das Managing Professional-Übergangsmodul erforderlichen 17 Credits erworben werden?

Ein Kandidat kann ITIL 4 Foundation auf das Übergangsmodul anrechnen lassen. Im ITIL 4-Programm werden keine Credits vergeben, aber wenn ein Kandidat ITIL 4 Foundation absolviert hat, benötigt er nur 15 Credits, um sich für den Übergangskurs zu qualifizieren.

2.7 Wann wird das ITIL Managing Professional-Übergangsmodul vom Markt genommen?

Weitere Information zur Einstellung des Managing Professional-Übergangsmoduls werden zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht.

2.8 Warum sind 17 Credits erforderlich, um am ITIL Managing Professional-Übergangsmodul teilnehmen zu können?

Um die MALC-Prüfung (Managing Across the Lifecycle) ablegen zu können, müssen Teilnehmer derzeit insgesamt 17 Credits aus ITIL Foundation, Intermediate und/oder ITIL Practitioner erworben haben.

Um die Einheitlichkeit beizubehalten und frühere Investitionen von Teilnehmern in ITIL v3 zu erhalten, ist die gleiche Anzahl an Credits für diejenigen erforderlich, die über das ITIL Managing Professional-Übergangsmodul von v3 zu ITIL 4 wechseln möchten.

Nach dem Erwerb der erforderlichen Credits aus ITIL v3 können die Teilnehmer das ITIL Managing Professional-Übergangsmodul absolvieren, ohne die MALC-Prüfung ablegen zu müssen.

2.9 Wann wird ITIL v3 vom Markt genommen?

Der Übergang ist ein schrittweiser Prozess. Die Teilnehmer sollen weiterhin ihre ITIL v3 Intermediate Credits sammeln können, um den Übergang zu ITIL Managing Professional zu ermöglichen.

ITIL v3-Module werden nach der Veröffentlichung der ITIL 4 Managing Professional-Module mindestens ein Jahr lang weiter unterstützt. Daher werden wir die v3-Module Intermediate und Practitioner frühestens ein Jahr nach dem Release des finalen ITIL 4 Managing Professional-Moduls einstellen.

2.10 Wie gestalten ITIL v2-Manager den Übergang zu ITIL 4?

V2-Manager können nicht direkt von v2 zu 4 übergehen. Sie benötigen einen „Bridge-Kurs“ zum ITIL Expert. Anschließend können sie das Managing Professional-Übergangsmodul belegen, solange dieses verfügbar ist (mindestens ein Jahr lang nach dem vollständigen Release von ITIL MP).

3 Beispielprüfungsbögen und Übersetzungen

3.1 Wo finde ich die ITIL 4 Foundation-BEISPIELPRÜFUNGSBÖGEN?

AXELOS stellt die Beispielprüfungsbögen auf AXELOS.com der Öffentlichkeit zur Verfügung. Unser Herausgeber TSO hat beide Beispieldokumente außerdem in seinen Fragenpool in der ITIL Foundation-App aufgenommen.

3.2 Wann stehen für die über Foundation hinausgehenden Stufen Prüfungsbogen zur Verfügung?

AXELOS veröffentlicht im Jahr 2020 Beispielprüfungsbögen für die höheren Stufen von ITIL 4. Weitere Informationen zu Veröffentlichungsterminen folgen im Laufe des Jahres.

3.3 Wann wird es Übersetzungen von ITIL 4 geben?

Wir haben die ITIL 4 Foundation-Leitlinien und die Prüfung in den folgenden Sprachen veröffentlicht: Spanisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, Niederländisch, Italienisch, brasilianisches Portugiesisch, Polnisch und Chinesisch. Das ITIL Managing Professional-Übergangsmodule wurde auf Deutsch und Japanisch veröffentlicht. Zurzeit arbeiten wir am Roll-out weiterer Übersetzungen. Wir wissen, dass ITIL 4 in mehreren Märkten weltweit sehnsüchtig erwartet wird. In welche Sprachen eine Übersetzung stattfindet, wird von verschiedenen Faktoren wie der ITIL-Akzeptanzrate und der Notwendigkeit einer ITIL-Zertifizierung in verschiedenen Regionen und Sprachen abhängen. Gern würden wir sofort eine Übersetzung in alle gewünschten Sprachen anbieten, aber die Qualität der Übersetzungen, die für ein so weit verbreitetes Framework erforderlich ist, hat oberste Priorität.

Neuigkeiten finden Sie in unseren offiziellen Kommunikationskanälen.

4 ITIL-Inhalt

4.1 Wann werden die Publikationen veröffentlicht?

Die ITIL Foundation-Leitlinien wurden Anfang 2019 veröffentlicht. Das Publikationspaket für Managing Professional wurde Ende 2019 zum digitalen Download veröffentlicht. Die gedruckten Publikationen können vorbestellt werden und sind ab dem 1. Quartal 2020 erhältlich. Sie können im TSO-Shop erworben werden.

Informationen zur ITIL Leader-Publikation werden 2020 veröffentlicht.

4.2 Gibt es direkte Entsprechungen zwischen ITIL v3 und ITIL 4?

In ITIL 4 werden zwar viele der Kernelemente von ITIL v3 beibehalten, und ein Großteil der bestehenden Leitlinien wird in Teilen von ITIL 4 erkennbar sein, doch es gibt keine direkten Entsprechungen zwischen den Modulen der beiden Zertifizierungsprogramme.

4.3 Warum bezieht sich AXELOS auf ITIL v3 anstatt auf die ITIL 2011 Edition?

Wenn wir von ITIL v3 sprechen, beziehen wir uns auf die aktuelle Version von ITIL. Uns ist bewusst, dass v3 im Jahr 2011 aktualisiert wurde, aber da es sich dabei um eine Edition und nicht um eine Version handelt, verwenden wir der Klarheit halber v3.

4.4 Wie lauten die Unterschiede zwischen ITIL v3 und ITIL 4?

Der Kontext von ITIL ist mit der Veröffentlichung von ITIL 4 jetzt viel größer geworden. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Geschäfts- und Technologiewelt - wie sie heute funktioniert und wie sie in Zukunft mit Agile- und DevOps-Methoden und digitaler Transformation funktionieren wird.

Vom Lebenszyklus zum Service Value System

ITIL hat sich über die Bereitstellung von Services hinaus zu einer Lösung für die durchgängige Bereitstellung von Mehrwert entwickelt. ITIL 4 basiert nun auf einem Service Value System (SVS).

Das zentrale Element des SVS ist die Service-Wertschöpfungskette. Dieses Betriebsmodell beschreibt die zentralen Aktivitäten, die erforderlich sind, um auf Nachfrage zu reagieren und die Wertschöpfung zu unterstützen. Abfolgen dieser Aktivitäten werden als Wertströme bezeichnet. Der v3-Servicelebenszyklus ist hierfür ein Beispiel.

Von Prozessen zu Practices

Im Gegensatz zu früheren Versionen, die sich auf Prozesse bezogen, bezieht sich ITIL 4 auf Practices. Eine Practice ist eine Reihe von Organisationsressourcen, die zur Durchführung von Aufgaben oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind. Daher handelt es sich bei Practices nicht nur um Prozesse und Verfahren, sondern auch um Personen, Fähigkeiten, Partner und Lieferanten, Informationen, Instrumente usw. Es gibt 34 Practices in ITIL 4.

Grundprinzipien

Die ITIL-Grundprinzipien, die zuerst in ITIL Practitioner eingeführt wurden, sind das Herzstück von ITIL 4.

Die ITIL-Grundprinzipien lauten:

- Wertorientierung
- Dort beginnen, wo man steht
- Iterative Weiterentwicklung mit Feedback
- Zusammenarbeiten und Transparenz fördern
- Ganzheitlich denken und arbeiten
- Auf Einfachheit und Praktikabilität achten
- Optimieren und automatisieren

Vier Dimensionen

Zur Unterstützung eines ganzheitlichen Ansatzes für das Service Management definiert ITIL auch vier Dimensionen, die zusammen für die effektive und effiziente Förderung von Mehrwert für Kunden und andere Stakeholder in Form von Produkten und Services entscheidend sind. Die vier Dimensionen stellen Perspektiven dar, die für das gesamte Service Value System relevant sind.

Andere Arbeitsweisen

ITIL 4 berücksichtigt andere Frameworks und integriert neue Arbeitsweisen, darunter Agile, DevOps, Lean, IT Governance und Leadership.

4.5 Wie passt ISO 20000 zu ITIL 4?

Viele Mitglieder des leitenden Architekturteams für ITIL 4 befassen sich eingehend mit ISO 20000, sodass wir sicherstellen können, dass ITIL 4 eine ausreichende Kompatibilität zur Norm aufweist.

4.6 Wird das ITIL Maturity Model aktualisiert?

Das ITIL Maturity Model stellt für viele Fachkräfte eine wichtige Ressource dar und muss auf das aktualisierte ITIL-Framework abgestimmt werden. Informationen hinsichtlich des Release folgen zu gegebener Zeit.

4.7 Erhalte ich ein Zertifikat für eine erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung und für die Verleihung der Bezeichnung „ITIL 4 Managing Professional“?

Ja, Sie sollten separate Zertifikate für die einzelnen bestandenen ITIL 4-Prüfungen sowie ein weiteres Zertifikat bei Erreichen einer bestimmten Stufe („Managing Professional“ oder „Strategic Leader“) erhalten.

Wenden Sie sich bei Fragen zu Zertifikaten an folgende Adresse: Exams@peoplecert.org.

4.8 Gibt es bei ITIL 4 Managing Professional einen „roten Faden“?

Der rote Faden setzt sich durch die Handbücher zu ITIL 4 Managing Professional fort. In den Handbüchern geht es immer wieder um eine Fallstudie.

5 Practices und ergänzende Inhalte

5.1 Wie greifen Kandidaten auf die Practices zu?

My ITIL ist die offizielle Anlaufstelle für die ITIL 4 Practice-Leitlinien. Die Practice-Leitlinien wurden parallel zu den relevanten ITIL 4-Modulen im vierten Quartal 2019 veröffentlicht; bei einigen steht die Veröffentlichung für das Jahr 2020 an.

Seit 2018 erhält jeder Kandidat einer ITIL-Prüfung (auch diejenigen, die die Prüfung nicht bestanden haben) ein Jahr Zugriff auf My ITIL. Alle Kandidaten erhalten innerhalb von drei Wochen nach dem Eingang der Ergebnisse eine E-Mail, in der sie dazu aufgefordert werden, sich anzumelden und auf My ITIL zuzugreifen.

Wenn Sie nicht innerhalb von drei Wochen nach dem Eingang der Ergebnisse eine E-Mail erhalten haben, wenden Sie sich an membership@AXELOS.com.

5.2 Können Lernende zur Vorbereitung auf eine ITIL 4-Prüfung auf die Practices zugreifen?

My ITIL ist die offizielle Anlaufstelle für die ITIL 4 Practice-Leitlinien. Lernende erhalten ein Jahr Zugriff auf My ITIL, sobald sie die Ergebnisse aus einer beliebigen ITIL-Prüfung erhalten haben. Die Practice-Leitlinien wurden parallel zu den relevanten ITIL 4-Modulen im vierten Quartal 2019 veröffentlicht; bei einigen steht die Veröffentlichung für das Jahr 2020 an.

Kandidaten können die Kursunterlagen der Schulungsanbieter zur Vermittlung aller prüfbaren Practice-Inhalte nutzen.

Alle Kandidaten erhalten nach der Prüfung Zugriff auf My ITIL (falls dies nicht bereits vorher geschehen ist), damit sie dabei unterstützt werden, die neu erlernten Kenntnisse in die Praxis umzusetzen.

5.3 Ist es auch möglich, auf die Practices zuzugreifen, ohne vorher an einer ITIL-Prüfung teilzunehmen?

Die ITIL Practices werden über My ITIL gehostet. Wenn jemand versucht, auf My ITIL zuzugreifen, aber nicht in absehbarer Zeit eine Teilnahme an einer ITIL-Prüfung plant (wodurch ein Anrecht auf ein Jahr Zugriff entsteht), ist eine Anmeldung unter www.AXELOS.com/my-til zum Preis von 50 £ zuzüglich MwSt. möglich.

5.4 Warum hat AXELOS begonnen, ergänzende Inhalte zu erstellen?

Die ergänzenden Inhalte sollen die Kerninhalte von ITIL 4 erweitern und gleichzeitig eine erweiterte Abdeckung der Bereiche bieten, die in ITIL Managing Professional und Strategic Leader enthalten sind. Der regelmäßige Fluss von Inhalten stellt sicher, dass sich ITIL weiterentwickelt.

Ergänzende Inhalte werden in Form unterschiedlichster Medien produziert, darunter Whitepaper, Videos, Diskussionspapiere, Infografiken und mehr.

Diese Inhalte werden im AXELOS Content Hub sowie in der „My ITIL“-Mitgliedschaft von AXELOS öffentlich zugänglich gemacht. Alle ITIL-Prüfungen umfassen jetzt ein Jahr lang Zugriff auf „My ITIL“.



COMMERCIAL IN CONFIDENCE