



SERVIEW

CONSULTING.
TRAINING.
DIFFERENT!

ITIL[®] PRACTITIONER

FAQ

Was ist der ITIL Practitioner?

Der ITIL Practitioner ist eine neue Qualifizierung der AXELOS. Sie basiert auf einem neuen und eigenständigen Buch (Practitioner Guidance) und zielt vollständig auf die Umsetzung von ITIL ab. Stichworte sind „Adopt and Adapt“, d. h. annehmen und anpassen. „Annehmen“ zielt darauf ab, Service Management ernsthaft in die Organisation einzuführen und den Worten auch Taten folgen zu lassen. Anpassen zielt darauf ab, ITIL in dem Maße in der Organisation zu nutzen, dass es wirklich einen Mehrwert für die Kunden bringt. Jede Verbesserung ist nur so viel wert, wie die Ergebnisse, die es hilft zu erreichen.

Der ITIL Practitioner behandelt drei Themengebiete:

- › Den CSI-Ansatz als Vorgehensmodell (weit über das Maß hinaus, wie es im CSI-Lifecycle-Training oder in der Foundation der Fall ist)
- › Drei maßgebliche Kompetenzen (Kommunikation, Messungen & Kennzahlen und Management des organisatorischen Wandels)
- › Neun Leitprinzipien (Fokussiere auf den Mehrwert, Designe aus der Kunden- & Anwenderperspektive, Beginne wo Du heute stehst, Arbeite ganzheitlich, Gehe iterativ vor, Beobachte/Überwache direkt vom Beginn an, Sei transparent, Arbeite zusammen, Halte es einfach)

Wie läuft das Training ab?

Das Training führen wir aktuell in zwei Tagen durch, um es ggf. auch mit einer Foundation kombinieren zu können. Die Inhalte werden bis zum zweiten Tag mittags vermittelt. Nach dem Mittag folgt noch eine Prüfungsvorbereitung und im Anschluss die Prüfung. Das Training ist derzeit so aufgebaut, dass eine Musterprüfung vollständig im Kurs behandelt wird. Es gibt seit neuestem auch noch eine zweite Musterprüfung. Dabei geht es neben der typischen Vermittlung der Prüfungslogik und dem vertraut machen mit der Art der Fragen auch darum, die Inhalte und Konzepte auf eine Praxissituation zu übertragen.

Wie sieht die Prüfung aus?

Die Prüfung ist eine 40 Fragen umfassende Multiple Choice Prüfung. Man benötigt 70% also 28 richtige Antworten, um zu bestehen. Die Prüfung basiert auf einem zweiseitigen Szenario, zzgl. Zusatzinformationen für bestimmte Fragenblöcke. D. h. es gibt 6 Absätze mit Zusatzinformationen, die sich jeweils auf 6–8 Fragen beziehen. Insgesamt umfassen auch die Zusatzinformationen 2 DIN A 4 Seiten. Das Szenario ist für die Musterprüfungen und die scharfen Prüfungen identisch. Die Zusatzinformationen sind bei jeder Prüfung andere. Die Prüfung ist durchaus als anspruchsvoll zu bezeichnen. Das Originalbuch (Practitioner Guidance) darf in der Prüfung genutzt werden. Ansonsten sind keine Hilfsmittel zugelassen. Die Prüfungszeit beträgt 1 Stunde und 45 Minuten. Der Fremdsprachenaufschlag beträgt 26 Minuten (entspricht 25%, daher die krumme Zahl).

Welche Voraussetzungen muss ein Teilnehmer für den ITIL Practitioner mitbringen?

Zur Teilnahme reicht ein aktuelles Foundation-Zertifikat. Zur Zeit sind gute Englischkenntnisse für die Prüfungsteilnahme erforderlich.

In welchen Sprachen steht das Training und die Prüfung zur Verfügung?

Aktuell stehen das Buch und die Prüfungen nur in englischer Sprache zur Verfügung. Wir arbeiten im Training mit einem englischen Workbook (vergleichbar mit unserem Foundation-Workbook), dem englischen Originalbuch und den englischen Musterprüfungen. Der Trainer spricht zwar Deutsch, aber die Flipcharts sind ebenfalls in Englisch gehalten und werden auch in Englisch ausgefüllt, um die Teilnehmer an das Wording heranzuführen.

An wen richtet sich das Training?

Von Seiten der AXELOS ist wie erwähnt als Eingangsvoraussetzung lediglich ein ITIL Foundation Zertifikat verlangt. Das bedeutet aber nicht, dass das Training sich nur an Foundation-Teilnehmer richtet. Ganz im Gegenteil. Der ITIL Practitioner richtet sich definitiv an jeden, der sich mit Service Management und ITIL beschäftigt. Im ersten Kurs waren zwei Teilnehmer, die „nur“ eine Foundation hatten und ein Teilnehmer, der bereits Expert war. Sowohl meine als auch die Wahrnehmung aller Teilnehmer war, dass dies keinerlei Auswirkungen darauf hatte, welchen Nutzen der ITIL Practitioner hat. Inhaltlich werden in keiner Weise die Prozesse, Funktionen oder andere Konzepte aus den anderen Trainings behandelt. „ITIL-fachlich“ reicht das Foundation-Wissen absolut aus. Der Kurs konzentriert sich ausschließlich auf die oben genannten Inhalte und auch die Prüfungsfragen testen ausschließlich diese Inhalte. Das Training richtet sich an alle, die es als Mitarbeiter, Führungskraft, Projektleiter, Prozessmanager oder Berater oder in irgendeiner anderen Form mit der Umsetzung und Nutzung der ITIL Best Practices zu tun bekommen. Das Training geht konsequent auf den einen Fragenkomplex ein, die die anderen Trainings offen lassen:

- › „was wäre in meinem Unternehmen, meinem Umfeld, für meine Kunden überhaupt eine Verbesserung?“
- › „wo fange ich an?“
- › „wie setze ich das um?“
- › „wie zeige ich vorher, dabei und im Anschluss der Verbesserung, welchen Mehrwert es wirklich gebracht hat?“

Zusammengefasst:

- › Die Foundation behandelt das grundlegende „WAS“ und „WARUM“ des Service Managements
- › Die Intermediates einschließlich MALC behandeln immer tiefergehend das „WAS“ in bestimmten Bereichen
- › Der Practitioner behandelt das „WIE“ der Umsetzung

Somit ist das Training der Schlüssel, um fachliches Wissen der anderen Trainings zu echter Umsetzungskompetenz weiter zu entwickeln. Egal, ob es eine Foundation, ein oder mehrere Intermediates oder der Expert ist. Alle sollten ihre ITIL Ausbildung mit einem Practitioner Training vervollständigen!