ITIL 5 FOUNDATION · LERNHILFE

ITIL 5 auf einen Blick

Die Karte zeigt, wie alles zusammenhängt. Das Glossar erklärt jeden Begriff in eigenen Worten, mit dem englischen Prüfungsbegriff.

01 Die Karte: Dimensionen, Value System, Bausteine

02 Glossar: 72 Begriffe erklärt

03 Kapitel und Selbsttests auf meiner Website

Markus Leiter

markusleiter.com/de/lernen

DIE KARTE

Wie ITIL 5 zusammenhängt

EXTERNE FAKTOREN · PESTLE

DIE VIER DIMENSIONEN · GELTEN FÜR ALLES DARIN

- Organisationen und Menschen
- Information und Technologie
- Partner und Lieferanten
- Wertströme und Prozesse

EINGANG **Chancen und Nachfrage**

↓

ITIL VALUE SYSTEM · 5 BAUSTEINE

Leitprinzipien

7 Prinzipien

- Focus on value
- Start where you are
- Progress iteratively with feedback
- Collaborate and promote visibility
- Think and work holistically
- Keep it simple and practical
- Optimize and automate

Governance

4 Tätigkeiten

- Engage
- Evaluate
- Direct
- Monitor

Wertschöpfungskette

8 Aktivitäten des Lebenszyklus

- Discover
- Design
- Acquire
- Build
- Transition
- Operate
- Deliver
- Support

Praktiken

34 Praktiken in 2 Gruppen

- Produkt- und Service-Management
- Allgemeines Management

Kontinuierliche Verbesserung

Verbesserungsmodell in 7 Schritten

- 1 · Vision
- 2 · Ist-Zustand
- 3 · Ziel
- 4 · Weg
- 5 · Handeln
- 6 · Fortschritt
- 7 · Relevanz

↓

ERGEBNIS **Wert**

GLOSSAR

Die Begriffe

RAHMEN

Externe Faktoren PESTLE
Einflüsse von aussen, die eine Organisation kaum steuern kann: politisch, wirtschaftlich, sozial, technologisch, rechtlich und ökologisch. Sie wirken auf alle vier Dimensionen.

Die vier Dimensionen Four Dimensions of Product and Service Management
Vier Blickwinkel, die bei jedem Produkt, jedem Service und jeder Entscheidung zusammen berücksichtigt werden müssen. Keine reicht allein, und es gibt keine Rangfolge.

Organisationen und Menschen Organizations and people
Struktur, Rollen, Kultur und Kompetenzen. Wer macht was, wer entscheidet, und haben die Leute das nötige Können? In Version 5 gehört auch der Umgang mit KI-Agenten dazu.

Information und Technologie Information and technology
Die Technik und die Informationen hinter Produkten und Services: Anwendungen, Infrastruktur, KI sowie Daten, Information und Wissen.

Partner und Lieferanten Partners and suppliers
Die Beziehungen zu anderen Organisationen, die an Produkten und Services mitwirken: Lieferanten, Partner, Dienstleister.

Wertströme und Prozesse Value streams and processes
Wie die Arbeit tatsächlich fliesst: welche Schritte, in welcher Reihenfolge, mit welchen Übergaben.

DAS VALUE SYSTEM

ITIL Value System ITIL Value System (ITIL VS)
Das Gesamtbild: Chancen und Nachfrage fliessen hinein, Wert kommt heraus. Dazwischen arbeiten fünf Bausteine zusammen. In ITIL 4 hiess es Service Value System.

Chancen und Nachfrage Opportunity and demand
Der Eingang ins Value System. Chancen sind Möglichkeiten, Wert zu schaffen oder besser zu werden. Nachfrage ist der konkrete Bedarf interner und externer Konsumenten.

Wert Value
Das Ergebnis des Value System: Wert für die Organisation, ihre Kunden und weitere Stakeholder, gemeinsam geschaffen.

GLOSSAR

Die Begriffe · Fortsetzung

LEITPRINZIPIEN

Leitprinzipien Guiding principles

Sieben Grundsätze, die in jeder Situation Orientierung geben, auch ohne Regel für den Einzelfall.

Focus on value

Alles, was die Organisation tut, soll direkt oder indirekt zu Wert für jemanden beitragen.

Start where you are

Erst schauen, was schon da ist und funktioniert, bevor man neu baut.

Progress iteratively with feedback

In kleinen Schritten vorgehen und nach jedem Schritt Rückmeldungen einholen.

Collaborate and promote visibility

Zusammenarbeiten und Arbeit sichtbar machen, damit Entscheidungen auf Fakten beruhen.

Think and work holistically

Das Ganze im Blick behalten. Kein Teil funktioniert isoliert.

Keep it simple and practical

Nur so viele Schritte und Regeln wie nötig. Was keinen Wert bringt, fällt weg.

Optimize and automate

Zuerst verbessern, dann automatisieren. Menschen dort einsetzen, wo sie den grössten Beitrag leisten.

GOVERNANCE

Governance

Das System, mit dem eine Organisation gelenkt und kontrolliert wird. Verantwortlich ist ein Leitungsorgan, etwa ein Verwaltungsrat. Governance gibt Richtung und Rahmen vor, Management setzt um.

Engage Engage stakeholders

Stakeholder einbinden und klären, wofür das Leitungsorgan geradesteht.

Evaluate

Organisation, Strategie und Beziehungen regelmässig bewerten.

Direct

Richtung vorgeben: Strategien und Richtlinien festlegen und Verantwortung zuweisen.

Monitor

Überwachen, ob die Leistung den Richtlinien und Zielen entspricht.

GLOSSAR

Die Begriffe · Fortsetzung

WERTSCHÖPFUNGSKETTE

Wertschöpfungskette Value chain
Der zentrale Baustein. In Version 5 besteht er aus den acht Aktivitäten des Produkt- und Service-Lebenszyklus. Sie folgen keiner festen Reihenfolge.

Discover Entdecken
Bedarf und Chancen erkennen und priorisieren.

Design Gestalten
Anforderungen in einen Entwurf für Produkt und Service übersetzen.

Acquire Beschaffen
Die nötigen Ressourcen sichern: Menschen, Technik, Lieferanten.

Build Bauen
Entwickeln, konfigurieren und testen.

Transition Überführen
Neues und Änderungen in den Betrieb bringen.

Operate Betreiben
Produkte und Services stabil am Laufen halten.

Deliver Erbringen
Dafür sorgen, dass der Nutzen bei den Konsumenten ankommt.

Support Unterstützen
Bei Störungen und Anfragen helfen. Erkenntnisse fliessen zurück in Discover und Design.

PRAKTIKEN

Praktiken Management practices
Bündel aus Menschen, Wissen, Technik, Partnern und Abläufen für eine bestimmte Art von Arbeit. ITIL beschreibt 34 davon. Jede Aktivität wird von mehreren Praktiken unterstützt.

Produkt- und Service-Management Product and service management practices
Praktiken speziell für digitale Produkte und Services, zum Beispiel Incident Management, Service Desk oder Change Enablement.

Allgemeines Management General management practices
Praktiken, die in jeder Organisation nützen, zum Beispiel Risk Management oder Supplier Management.

GLOSSAR

Die Begriffe · Fortsetzung

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

Kontinuierliche Verbesserung Continual improvement
Verbesserung auf allen Ebenen, laufend statt einmalig. Sie ist Baustein des Value System und zugleich eine der 34 Praktiken.

1 · Vision What is the vision?
Wohin wollen wir? Die Verbesserung muss zu den Zielen der Organisation passen.

2 · Ist-Zustand Where are we now?
Wo stehen wir heute? Ehrlich und messbar.

3 · Ziel Where do we want to be?
Wo wollen wir konkret hin? Messbare Ziele festlegen.

4 · Weg How do we get there?
Wie kommen wir dorthin? Den Plan festlegen, gern mit kleinen Experimenten.

5 · Handeln Take action
Den Plan umsetzen.

6 · Fortschritt Are we getting there?
Kommen wir voran? Ergebnisse messen und mit dem Ziel vergleichen.

7 · Relevanz How do we keep the improvements relevant?
Wie bleibt das Erreichte relevant? Verbesserungen verankern und weiterentwickeln.

GLOSSAR

Die Begriffe · Fortsetzung

WERT UND WIRKUNG

Wert Value
Der wahrgenommene Nutzen, die Brauchbarkeit und die Bedeutung von etwas. Wert hängt von der Person ab und kann sich ändern.

Wert-Kokreation Value co-creation
Wert entsteht gemeinsam: aus der Erbringung durch den Provider und der Nutzung durch den Konsumenten.

Output
Was eine Aktivität hervorbringt, materiell oder immateriell. Zum Beispiel ein Bericht.

Outcome
Das Ergebnis für einen Stakeholder, das durch Outputs möglich wird. Zum Beispiel eine bessere Entscheidung dank des Berichts.

Kosten Cost
Geld für eine Aktivität, eine Ressource, ein Produkt oder einen Service. Ein Service nimmt bestimmte Kosten ab und bringt neue mit sich.

Risiko Risk
Ein mögliches Ereignis, das Schaden verursacht oder Ziele gefährdet. Auch Risiken werden durch einen Service teils abgenommen, teils neu auferlegt.

SERVICEQUALITÄT

Utility
Was ein Service tut: Funktionen, die einen Bedarf decken. Fit for purpose.

Warranty
Wie zuverlässig er es tut: Verfügbarkeit, Kapazität, Sicherheit, Kontinuität. Fit for use.

Sustainability
Die Zusicherung, dass Anforderungen an Umwelt, Soziales und Wirtschaft erfüllt werden, heute und künftig.

Experience
Die funktionalen und emotionalen Eindrücke, die Nutzer und Kunden mit einem Produkt oder Service haben.

GLOSSAR

Die Begriffe · Fortsetzung

PRODUKTE UND SERVICES

Service
Ein Mittel, um gemeinsam Wert zu schaffen, indem Outcomes ermöglicht werden, ohne dass der Konsument bestimmte Kosten und Risiken selbst managen muss.

Digitales Produkt Digital product
Eine Kombination von Ressourcen, die auf digitaler Technologie beruht und Konsumenten Wert bieten soll. Zum Beispiel eine App mit Servern und Daten.

Digitaler Service Digital service
Ein Service, der ganz oder weitgehend auf digitalen Produkten beruht.

Serviceangebot Service offering
Die formale Beschreibung eines oder mehrerer Services für eine Zielgruppe. Kann Güter, Zugang zu Ressourcen und Serviceaktionen enthalten.

Analog bis digital
Vier Stufen: rein analog, digital unterstützt, digital ermöglicht, rein digital. ITIL richtet sich vor allem an die beiden letzten.

ROLLEN

Service-Konsument Service consumer
Die Organisation, die Services beschafft und nutzt.

Service-Provider Service provider
Die Organisation, die Services erbringt und unterstützt.

Digital Product Vendor Digital product vendor
Die Organisation, die digitale Produkte und die zugehörigen Serviceangebote entwickelt und verbessert. Neu in Version 5.

Sponsor
Gibt das Budget für die Nutzung eines Service frei.

Kunde Customer
Legt die Anforderungen fest und verantwortet das Ergebnis der Nutzung.

Nutzer User
Verwendet den Service.

Stakeholder
Alle, die ein Interesse an einer Organisation, einem Produkt oder einem Service haben.

GLOSSAR

Die Begriffe · Fortsetzung

ANWENDEN

Wertstrom Value stream

Die Schritte, mit denen eine Organisation ein Produkt oder einen Service tatsächlich erstellt und liefert. Anders als Prozesse zeigt ein Wertstrom die Arbeit, wie sie wirklich abläuft.

Prozess oder Praxis

Ein Prozess ist ein festgelegter Ablauf. Eine Praxis ist breiter: Sie umfasst auch Menschen, Wissen, Technik und Partner.

KI-FÄHIGKEITSMODELL (6C)

Creation

KI erzeugt Neues: Texte, Code, Dokumentation.

Curation

KI verbessert vorhandene Daten und Wissen: findet Doppeltes, Veraltetes, Widersprüche.

Clarification

KI hilft, Inhalte zu verstehen: zusammenfassen, umformulieren, übersetzen.

Cognition

KI erkennt Muster und Auffälligkeiten und macht Prognosen.

Communication

KI als Gesprächsschnittstelle zwischen Menschen und Services.

Coordination

KI führt Aufgaben selbstständig aus und steuert Abläufe.

WEITERLERNEN

Kapitel, Grafiken und Selbsttests

Auf meiner Website fasse ich die Inhalte von ITIL 5 Foundation Kapitel für Kapitel zusammen, prüfe sie gegen das offizielle Buch und ergänze sie mit Testfragen und einer Probeprüfung. Die interaktive Version dieser Karte gibt es dort ebenfalls.

markusleiter.com/de/lernen

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, einem Unternehmen der PeopleCert-Gruppe. Dies ist eine private Lernhilfe und kein offizielles oder akkreditiertes Schulungsmaterial. Alle Texte sind eigenständig formuliert. Angaben ohne Gewähr: Für die Prüfung massgebend sind die offiziellen Unterlagen von PeopleCert. Stand November 2026.