

ITIL V3 Intermediate Trainings -Continual Service Improvement-

Seminarinhalt

☞ „Was man nicht messen kann, kann man nicht kontrollieren“ (Tom DeMarco)

Das dreitägige Training über die Continual Service Improvement Lifecycle Phase zeigt Ihnen instrumentelle Leitlinien für die Ermöglichung und den Erhalt der Wertschöpfung und kombiniert dabei Grundsätze, Praxis und Methoden des Qualitätsmanagement mit den Verbesserungsanstrengungen der Service Strategie, Service Design und der Service Transition.

Nach einer angemessenen Einführung über die Ziele, den Zweck und den Umfang der Continual Service Improvement Phase, sowie über die Schnittstelle des CSI zu anderen Service Lifecycle Phasen, werden die CSI Grundlagen ausführlich erläutert.

Im weiteren Verlauf der Schulung werden alle Prozesse der Continual Service Improvement Phase ausführlich vorgestellt und diskutiert.

Weiterhin werden die Wichtigkeit richtige Kennzahlen zu definieren sowie das Konzept des ROI für CSI und die Beziehungen zu anderen Phasen des Lifecycle erläutert.

Die Darstellung von Methoden und Techniken wie Gap Analyse, Balanced Scorecard, SWOT Analyse, CFIA, expanded Incident Lifecycle, sowie eine ausführliche Erläuterung mit welchen Aufgaben, Kompetenzen und Skills die kontinuierliche Verbesserung organisiert werden kann, runden das Training ab. Zusätzlich werden technologische Erwägungen diskutiert und Hinweise zur Implementierung und Risikobetrachtung gegeben.

Dabei erfahren Sie

- Wie der Erfolg von CSI vom Verständnis für Veränderungen innerhalb einer Organisation abhängt
- Wie CSI vom Service Level Management beeinflusst wird
- Welche Bedeutung die Begriffe Service Measurement, Benchmarks, Good Governance, P-D-C-A haben
- Welche Frameworks, Modelle, Standards und Qualitätssysteme helfen können

Lerninhalte

- Ziel, Zweck und Umfang der Continual Service Improvement Phase, sowie die Schnittstelle des CSI zu anderen Service Lifecycle Phasen
- Veränderungsmanagement mit Hilfe von Continual Service Improvement
- Richtlinien und Best Practice Ansätze
- CSI und Service Level Management
- Service Measurement, Benchmarks, Good Governance, P-D-C-A
- Frameworks, Modelle, Standards und Qualitätssysteme, die CSI unterstützen
- alle Prozesse der CSI Phase
 - o 7-Step Improvement Prozesse
 - o Service Reporting
 - o Service Measurement als Prozess
- Kennzahlen Definitionen und Konzept des ROI
- Beziehungen zu anderen Lifecycle Phasen

- von Methoden und Techniken wie Gap Analyse, Balanced Scorecard, SWOT Analyse, CFIA, expanded Incident Lifecycle, sowie eine ausführliche Erläuterung mit welchen Aufgaben, Kompetenzen und Skills die kontinuierliche Verbesserung organisiert werden kann
- Anforderungen an die CSI Technologie, sowie Hinweise zur Implementierung und Verbesserung

Im weiteren Verlauf der Schulung werden alle Prozesse der Continual Service Improvement Phase ausführlich vorgestellt und diskutiert:

- 7-Step Improvement Prozess, Service Reporting, Service Measurement als Prozess.

Ziel

Ziel der Ausbildung ist es, zukünftig die ITIL® v3 Prozesse entwickeln, implementieren, steuern und optimieren zu können, sowie theoretisch gut auf die optionale Prüfung vorbereitet zu sein.

Extras

Weiterhin werden die Wichtigkeit richtige Kennzahlen zu definieren sowie das Konzept des ROI für CSI und die Beziehungen zu anderen Phasen des Lifecycle erläutert. Die Darstellung von Methoden und Techniken wie Gap Analyse, Balanced Scorecard, SWOT Analyse, CFIA, expanded Incident Lifecycle, sowie eine ausführliche Erläuterung mit welchen Aufgaben, Kompetenzen und Skills die kontinuierliche Verbesserung organisiert werden kann, runden das Training ab. Zusätzlich werden technologische Erwägungen diskutiert und Hinweise zur Implementierung und Risikobetrachtung gegeben. Im Anschluss haben Sie die Möglichkeit das offizielle ITIL Continual Service Improvement Zertifikat im Rahmen einer schriftlichen Prüfung zu erlangen.

Zielgruppe

Diese Training richtet sich an IT Manager, Entwickler, IT Architekten, IT Berater und Auditoren, Incident Manager, Problem Manager, Operations Manager, Technical Manager, Application Manager, Service Desk Führungskräfte und Mitarbeiter, sowie an alle praktischen Anwender auf Ebenen des Servicebetriebes.

Voraussetzung Kurs & Examen

ITIL® v3 Foundation Zertifikat, oder v2 Foundation + Foundation Bridge und mind. 2 Jahre Berufserfahrung im IT Umfeld als Manager oder Consultant.

Der Kurs beinhaltet eine Lehrzeit von 21 Stunden.

Bitte kalkulieren Sie weitere 21 Stunden für die Kurs- und Prüfungsvorbereitung im Selbststudium mit ein.

Zertifizierung (zur Zeit nur in Englisch)

Im Anschluss haben Sie die Möglichkeit im Rahmen einer schriftlichen Prüfung das offizielle **ITIL® Continual Service Improvement Certificate** zu erlangen.

Voraussetzung für die Prüfungsteilnahme ist ein ITIL® v3 Foundation Zertifikat oder ein ITIL® v2 Foundation plus v3 Foundation Bridge Zertifikat.

Die Prüfung dauert 90 Minuten und besteht aus 8 Fallstudien basierten Multiple Choice Fragen. Jede Frage hat vier Antwortmöglichkeiten, von denen eine 5 Punkte, eine 3 Punkte,

eine 1 Punkt und eine keinen Punkt wert ist. Die maximale Punktzahl beträgt 40; bestanden hat, wer mind. 28 Punkte (70%) erreicht. Die Prüfung ist zur Zeit **nur in Englisch erhältlich**. Teilnehmer die nicht in Ihrer Muttersprache schreiben, dürfen die Prüfung mit Hilfe eines Wörterbuchs innerhalb von 120 Minuten schreiben.

Teilnehmerzahl

mind. 3; max. 10

Material & Fachliteratur

Schulungsordner (deutsch), Musterprüfung, Fallstudie

Die APMG empfiehlt hier die Arbeit mit der original englischen OGC-Fachliteratur Service Operation. Das hat den Vorteil, dass Übersetzungslücken vermieden und das Studieren mit der prüfungsrelevanten Literatur von Anfang an geschult wird. Die Kursinhalte sowie die Musterfragen stammen aus der original englischen OGC-Fachliteratur Service Operation.

- van Haren
- Amazon
- APMG Bookshop
- TSO Online Bookshop

Sprache

Deutsch; mit deutschen Schulungsunterlagen (außer Fachliteratur).
Englisch auf Anfrage.

Trainerskills

Alle exagon Trainer sind:

- ITIL V3 Expert
- ITIL V2 Service Manager
- ISO 20000 Consultants
- Akkreditiert von der APMG-UK
- Lizenziert ohne Einschränkungen (Kategorie A - APMG-UK Assessment)

Unsere Trainer haben langjährige Berufserfahrung in ITIL Implementierungsprojekten und können bei der Vermittlung der ITIL Theorie auf praktische Erfahrungen zurückgreifen.

Seminardauer

3 Tage

Kontakt

Schulungen@exagon.de

+49-2273-9833-18

+49-2273-9833-55