

ITIL® V3 Intermediate Lifecycle Training

>> Continual Service Improvement <<

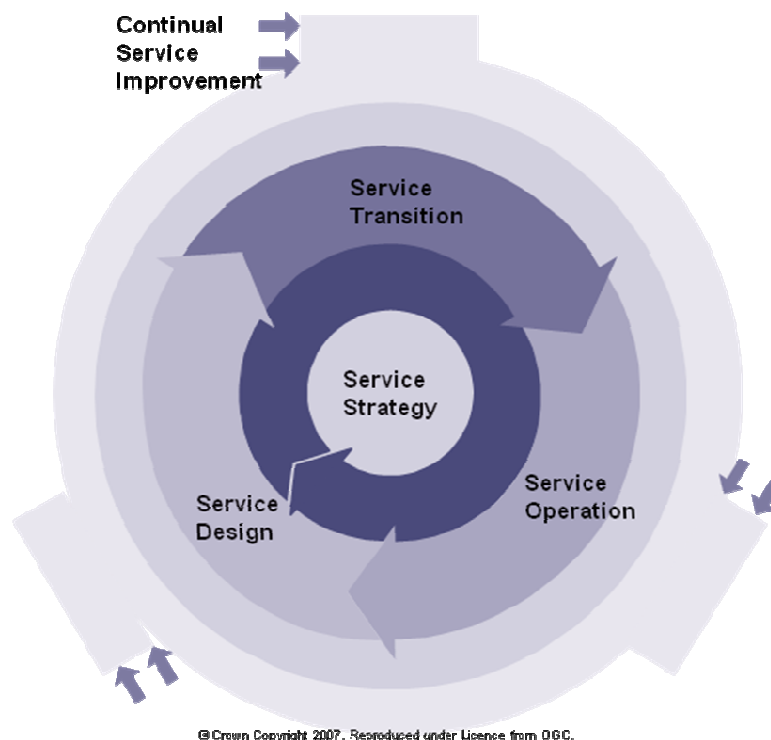
☞ „Was man nicht messen kann, kann man nicht kontrollieren“ (Tom DeMarco)

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.



ITIL® und IT Infrastructure Library® sind eingetragene Warenzeichen des Office of Government Commerce in Großbritannien und anderen Ländern. Das Swirl Logo™ ist ein Warenzeichen von Office of Government Commerce.

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
- 7-Step Improvement Prozesse
- Service Reporting
- 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

Folgende Prozesse zählen zu dieser Phase

- 7 Steps Improvement Process (v3)
- Service Reporting (v3)
- Service Measurement (v3)
- Service Level Management (v2)

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.

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.

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.

Teilnehmeranzahl

mind. 3 max. 10

Voraussetzung für den Kurs

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

Voraussetzung für die Zulassung zum Examen

Der Teilnehmer sollte entweder einen Kurs (reine Lehrzeit mind. 21h) bei einem akkreditierten Schulungsinstitut (ATO) oder eine akkreditierte e-Learning Lösung nachweislich besucht haben. Der Teilnehmer sollte mind. 2 Jahre Berufserfahrung im IT Umfeld als Manager oder Consultant gesammelt haben.

Weiterhin wird empfohlen, dass der Teilnehmer mind. 21h im Selbststudium zum Durcharbeiten von (Lehrplan) Syllabus und des „Continual Service Improvement“ Buchs einplanen sollte.

Folgende Zertifikate müssen mit der Anmeldung eingereicht werden

ITIL® v3 Foundation Zertifikat, oder v2 Foundation + Foundation Bridge

Zur Zertifizierung

Die exagon GmbH ist ein APMG-akkreditiertes Schulungsunternehmen (ATO) und somit befähigt, im Namen der APMG die Prüfung durchzuführen und abzunehmen. Hierzu stellt der Kunde der exagon mind. 10 Werkzeuge vor Maßnahmenstart Vor- und Zunamen zur Verfügung. Diese Daten müssen an die APMG UK weiter geleitet.

Das international anerkannte Zertifikat der APM Group UK "ITIL® Continual Service Improvement Certificate" kann im direkten Anschluss an die Schulung erworben werden.

Die Prüfung besteht aus 8 Szenarien, welche über Multiple Choice Fragen beantwortet werden müssen. Bestanden hat man bei 70% richtigen Antworten. Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

Bei folgenden Buchversänden können die Bücher erworben werden

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

Kursprache

Deutsch; mit deutschen Schulungsunterlagen
Englisch auf Anfrage.

Trainerskills

Alle exagon Trainer für diesen Kurs sind:

- ITIL V3 Expert
- ITIL V2 Service Manager
- Akkreditiert von der APMG-UK
(Lizenziert ohne Einschränkungen der 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; 9-17 Uhr

Faxanmeldung: +49 (0)2273-9833.11

Seminarkosten

ITIL® v3 CSI Kurs	1.550,00 Euro
ITIL® v3 CSI Prüfung	225,00 Euro

Alle Preise zzgl. der z.Zt. gesetzl. MwSt.

Die genannten Preise gelten pro Teilnehmer.

Der Kurspreis beinhaltet Schulungsunterlagen, Getränke und Verpflegung während der Veranstaltung. Der Teilnahmebetrag ist **sofort** nach Erhalt der Rechnung fällig.

Stornierungsfristen: 15 Tage vor Beginn der Schulung kostenlos, 14 Tage 50% und 3 Tage 100%. Im Falle einer Krankmeldung können Sie einen neuen Termin wählen.

.....
Teilnehmername

.....
Seminartermin

.....
Seminarort

.....
Datum/Ort

.....
Unterschrift / Firmenstempel

Seminarsupport

eMail: schulungen@exagon.de

Telefon: +49 (0)2273-9833.0

Weitere Schulungen und Termine
finden Sie unter www.exagon.de.

Rechnungsanschrift	
*Firma	
*USTID Nr	
*Abteilung	
Kst./Bestellnr.	
*Name/Vorname	
*Position	
*Straße	
*Plz/Ort	
*Land	
*Telefon	
*E-Mail	
*Ich stimme den AGB's zu! <input type="checkbox"/>	

Bitte füllen Sie die Pflichtfelder leserlich und in Druckbuchstaben aus, um den Bestellvorgang nicht zu blockieren!

ITIL® und IT Infrastructure Library® sind eingetragene Warenzeichen des Office of Government Commerce in Großbritannien und anderen Ländern. Das Swirl Logo™ ist ein Warenzeichen von Office of Government Commerce.