

ITIL® v3 Lifecycle Kompakt - Modul 3: Continual Service Improvement (CSI) + Managing Across the Lifecycle (MALC)

Überblick

Achtung: ITIL® v3 wird abgekündigt ([mehr...](#))

Das dritte Modul der ITIL®-Expert-Ausbildung, um auf verkürztem Weg ein ITIL®-Experte zu werden. Dieses Seminar ist nach den Anforderungen der APMG (Official Accreditor von ITIL®) entwickelt. Im Seminar werden alle Inhalte aus dem offiziellen Syllabus vermittelt.

Im Seminarteil "Continual Service Improvement" der ITIL®-Expert-Ausbildung lernen Sie die Prozesse, Methoden und Verfahren zur Errichtung eines kontinuierlichen Verbesserungssystems kennen. Der Anspruch einer ganzheitlichen Betrachtung der Servicequalität über alle Lebenszyklusphasen hinweg stellt eine besondere Herausforderung dar. Das abschließende Modul der ITIL®-Expert-Ausbildung "Managing Across the Lifecycle" liefert die Grundlagen zur Einrichtung eines übergeordneten Managementsystems für alle ITIL-Prozesse.



Dauer:
5 Tage



Preis:
2.490,00 € (2.963,10 € inkl. MwSt.)

Kursinhalt

Continual Service Improvement (CSI)

- Einführung in Continual Service Improvement
- Prinzipien in Continual Service Improvement
- Methoden und Techniken in Continual Service Improvement
- Organisieren des Continual Service Improvement
- Implementierung des Continual Service Improvement
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Continual Service Improvement Prozesse
- In diesem Kontext behandelte Prozesse:
 - Der 7-Step Improvement Prozess
 - Service Level Management
 - Service Reporting
 - Service Messungen

Managing Across the Lifecycle (MALC)

- Einführung in IT Service Management: Management- und Businessaspekte
- Management von strategischen Veränderungen
- Risikomanagement
- Das Managen der Planung und Implementierung von IT Service Management
- Verstehen organisatorischer Herausforderungen
- Service Assessment
- Verstehen anderer Rahmenwerke und Strategien

Voraussetzungen

Besitz des ITIL® v3 Foundation Zertifikates sowie mindestens 15 Punkte (Credits) aus dem ITIL® Capability oder Lifecycle Stream.

Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Mitarbeiter und Führungskräfte einer Service- oder IT-Organisation, IT-Professionals oder Manager, die sich mit Prozessen und Services befassen oder sich in dieser Richtung als Experte ausbilden lassen möchte.

Com training and services in Mainz / Wiesbaden AWMa GmbH & Co KG

Binger Straße 14 - 16

55122 Mainz

Phone: +49 6131 90705-0

Email: com@awma.de

