

ITIL® V3

Lifecycle Stream Continual Service Improvement

Das dreitägige Seminar ITIL® V3 Lifecycle Stream Continual Service Improvement entspricht in Inhalt und Aufbau den Vorgaben der APMG und vermittelt alle Inhalte des offiziellen Syllabus (Lehrplan) der APMG.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer wesentliche Definitionen und Faktoren aus der Lifecyclephase Continual Service Improvement kennen und erlangen Kenntnisse über die Werkzeuge und Prozesse aus dem Buch Continual Service Improvement. Die Teilnehmer werden zielgerichtet auf die Zertifizierungsprüfung vorbereitet, die von einem akkreditierten, unabhängigen Prüfer abgenommen wird.

Inhalte & Lernziele

Das ITIL® V3 Lifecycle Stream Continual Service Improvement Seminar vermittelt Ihnen Kenntnisse und Verständnis zu folgenden Themen:

- Einführung in Continual Service Improvement (Grundlagen, Ziele und Richtlinien)
- Der CSI-Prozess, der 7-Step-Improvement Prozess, Reporting, Messgrößen und Regeln, sowie Berührungspunkte mit anderen Prozessen innerhalb des Servicelebenszyklus
- Methoden, Techniken und Organisation
- Technologie und Tools zur Unterstützung von Continual Service Improvement
- Implementierung von Continual Service Improvement
- Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Prüfungsvorbereitung

Zielgruppe

- Personen, die ein Grundverständnis über das ITIL® Rahmenwerk erlangen wollen und Hinweise, wie dies bei der Verbesserung der Qualität in einer IT Service Management Organisation helfen kann.
- IT-Experten, die über das ITIL® Rahmenwerk und die Möglichkeiten zur Serviceverbesserung informiert werden wollen, weil deren Organisationen ITIL® bereits einsetzen.
- Darüber hinaus ist der Kurs ebenfalls geeignet für IT Professionals, Business Manager und Geschäftsprozesseigner.

Vorkenntnisse

Voraussetzung ist der erfolgreiche Abschluss der ITIL® V3 Foundation oder der ITIL® V3 Foundation Bridge Prüfung.



Begleitmaterial

Jeder Teilnehmer erhält neben den Schulungsunterlagen jeweils einmal das offizielle ITIL® V3 Buch „Continual Service Improvement“ der OGC.

Trainer

Alle unsere Trainer sind zertifizierte ITIL®-Experten. Sie verfügen über mehrjährige Praxiserfahrung in der Anwendung und Implementierung von ITIL® und können somit Theorie und Praxis spannend miteinander kombinieren.

Prüfungsdetails

Die Prüfung beginnt am dritten Tag um 15.30 Uhr. Die Prüfung besteht aus einem 90-minütigen Multiple Choice Test mit 8 szenariobasierten Fragen mit abfallender Bewertung. 70 % der Gesamtpunkteanzahl müssen erreicht werden. Die Prüfung besteht aus einem 90-minütigen Multiple Choice Test mit 8 szenariobasierten Fragen mit abfallender Bewertung. 70 % der Gesamtpunkteanzahl Preise & sonstige Informationen ITIL® V3 Lifecycle Stream Continual Service Improvement müssen erreicht werden. Das Bestehen der Prüfung führt zum Erlangen des offiziellen Zertifikat ITIL® V3 Intermediate Certificate for Continual Service Improvement. Das Seminar und die Prüfung sind in Deutsch.

Seminardauer

Das ITIL® V3 Lifecycle Stream Continual Service Improvement Seminar hat eine Dauer von drei Tagen.

Preisdetails

- Seminarpreis: EUR 1750,- zzgl. MwSt.
- Prüfungsgebühr: EUR 225,- zzgl. MwSt.

Sonstiges

ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office, and is used here by ITSM Partner GmbH under licence from and with the permission of OGC. ITSM Partner GmbH is accredited by EXIN to deliver ITIL® trainings. OpenAdvice acts as a reseller for these trainings. OpenAdvice trainers are officially accredited by EXIN.

Kontakt

Haben Sie Fragen zum ITIL®-Training? Wir beantworten sie Ihnen gerne, rufen Sie uns einfach an
Tel: + 49 (0) 6104 / 4083-20. Wir freuen uns auf Sie!



OpenAdvice Service Management GmbH
Seligenstädter Grund 1
D - 63150 Heusenstamm
Tel.: + 49 (0) 6104 / 4083-20
Fax: + 49 (0) 6104 / 4083-79

www.openadvice.de
education@openadvice.de