

Kompakttraining ITIL® Continual Service Improvement und Managing Across the Lifecycle

 Live Online oder Präsenz

Dauer : 5 Tage (35 Stunden)

Nr. : 2416

Preis : 3.190,00 € netto

3.796,10 € inkl. 19 % MwSt.

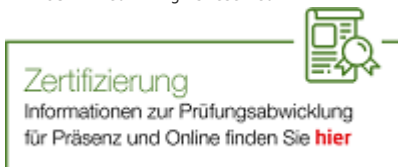
Inhouse-Paket : Auf Anfrage

Nach diesem Kompakttraining kennen Sie die Inhalte, die in dem Buch Continual Service Improvement beschrieben werden. Managing Across the Lifecycle fasst alle fünf Bücher zusammen. Praktische Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernete in die Praxis umzusetzen. Darüber hinaus werden Sie intensiv auf die beiden ITIL®-Prüfungen Continual Service Improvement und Managing Across the Lifecycle vorbereitet.

Weitere Informationen zu ITIL® und unserem ITIL® Angebot finden Sie unter: [ITIL-Zertifizierung](#)



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



Wer sollte teilnehmen:

Zielgruppe

IT-Leiter, Technische Leiter, Business- und IT-Führungskräfte, Kontroll- und Aufsichtspersonal, Teamleiter, Service Designer, IT-Architekten, IT-Planer, Berater, IT-Audit Manager, IT-Security Manager, Service Test Manager, Trainer, IT-Qualitätsmanager, Projektleiter, Service Manager.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation v3/2011 Zertifikat bzw. ITIL® Foundation v2 Zertifikat und ITIL® Foundation v3 Bridge Zertifikat.

Trainingsprogramm

Continual Service Improvement:

- Der Continual Service Improvement Ansatz
- CSI und der Wandel der Organisation
- Servicemessung
- Das Qualitätsmodell von Deming
- Rolle der Governance im Lifecycle
- Frameworks, Modelle, Standards, Qualitätssysteme
- 7-Step-Improvement Prozess
- Improvement Methoden und Techniken
- Continual Service Improvement Organisieren
- Technologische Überlegungen
- Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken

Managing Across the Lifecycle:

- Einführung in IT Service Management Business und Problemstellungen
- Management von strategischen Veränderungen
- Risikomanagement
- Planung und Implementierung: Aktivitäten, Überlegungen zu Richtlinien, Kontrolle und Evaluierung, organisatorische Form und organisatorisches Design, Kommunikation und Koordination
- Organisatorische Reife und Organisationsstruktur
- Governance-Modelle
- Gleichgewicht in Service Operation
- Gleichgewicht in Service Operation
- Servicebewertung
- Industrie-Richtlinien/Standards und Tool-Strategien: COBIT, ISO/IEC 20000, CMMI, Balanced Scorecard, Quality Management, OSI Framework, Reifegradmodell für Service Management Prozesse, Six Sigma, Projektmanagement, Management Governance Framework, TQM

Prüfungsvorbereitung

Schulungsmethode

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übungen.

Hinweis

Die Prüfungsgebühr in Höhe von EUR 500,- (EUR 520,- ab 1.1.2020) zzgl. gesetzlicher MwSt. ist im Seminarpreis nicht enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt. Die Examengebühr ist vorbehaltlich einer Preisänderung durch Axelos gültig.

Mit der erfolgreichen Zertifizierung erhalten Sie 8 Credit Points für den ITIL® Expert.

Szenariobasierte Multiple-Choice Prüfung mit 8 Fragen bzw. 10 Fragen bei MALC, welche in 90 Minuten bzw. 120 bei MALC beantwortet werden müssen. Nicht-Muttersprachler erhalten zusätzlich 30 Minuten Zeit und können ein Wörterbuch benutzen. Weitere Hilfsmittel sind nicht gestattet. 28 von 40 Wertungspunkten bzw. 35 von 50 Wertungspunkten bei MALC, d.h. 70%, müssen erreicht werden, um die Prüfung zu bestehen.

Die beiden Zertifizierungsprüfungen finden am 3. und letzten Seminartag statt.

Das Seminar wird von akkreditierten Trainern durchgeführt.

ITIL® - "ITIL® is a registered Trade Mark of AXELOS Limited. All rights reserved."

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | seminaranmeldung@integrata-cegos.de

<https://www.integrata-cegos.de/2416>

Generated on 27/09/2021