

KOMPAKTTRAINING ITIL® CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT UND MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE

Dauer: 5 Tage

Durchführungsart: Lehrgang

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.

Nr.: 2416

Preis: 3.190€ netto / 3.796,10 € inkl. 19 % MwSt.

Schulungsmethode: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übungen.

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](#)



Programm

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

Hinweis

Es werden zwei Prüfungen geschrieben. Die erste Prüfung findet am dritten Seminartag um 11:30 Uhr und die zweite Prüfung am letzten Seminartag um 14:00 Uhr statt. Die Prüfungsgebühr in Höhe von EUR 500,- zzgl. gesetzlicher MwSt. ist im Seminarpreis nicht enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt. Die Examensgebühr 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.

Das Seminar wird von akkreditierten Trainern durchgeführt.

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

Termine und Orte - Nr.: 2416

Hamburg

22 Jul - 26 Jul 2019

Düsseldorf

11 Nov - 15 Nov 2019

Online Anmeldung:

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

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

19/06/2019