



In dem CSI-Seminar erwerben die Teilnehmer Kenntnisse, wie eine nachhaltige Verbesserung der im Rahmen eines IT Service Management angebotenen IT-Services zu erreichen ist.

Dem Teilnehmer wird die Notwendigkeit vermittelt, sich bewusst mit Ist- und Soll-Zustand auseinanderzusetzen. Nachdem ein Service geplant und entwickelt wurde, in den Betrieb überführt worden ist und betrieben wird, muss seine Qualität fortlaufend gemessen werden, um Verbesserungspotential entdecken zu können. Der Teilnehmer erlernt, wie diese Messungen und Betrachtungen zu verstehen sind, wie sie implementiert und wie sie genutzt werden.

Zielsetzung ist es, das Verständnis für eine auf die ständig wechselnden Bedürfnisse eines Unternehmens optimal zugeschnittene Service-Effizienz zu wecken, welche die behandelten Geschäftsprozesse bestmöglich unterstützt.

Inhalte

- Prozesse & Funktionen zu
 - CSI Improvement Process
 - Service Reporting
- Organisation
- Methoden, Techniken und Tools
- Implementierung
- Prüfungsvorbereitung und Continual Service Improvement-Zertifizierung

Die Zertifizierung findet im Anschluss an das Seminar statt. Diese besteht aus 8 szenario-basierten Multiple-Choice-Fragen von denen mindestens 70% in 90 Minuten mit ausreichender Punktezahl beantwortet werden müssen.

Teilnehmerkreis

Führungskräfte, Prozessmanager, IT-Berater und Projektmanager, die mit der Einführung und Umsetzung von ITIL v3-Prozessen betraut sind.

Voraussetzungen

ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (nach V3) bzw. das ITIL v3 Foundation Bridge Zertifikat sowie der Besuch des CSI-Kurses.

Dauer

3 Tage

Preise

ITIL v3 Lifecycle CSI Kurs (N120D) € 1.950,00

ITIL v3 Lifecycle CSI Zertifizierung (N121D) € 220,00

Bei bestandener Prüfung erhalten Sie 3 Credits.

Seminarbedingungen

Alle Preise zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der ncc Management Consultants GmbH. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar auch als Inhouse Schulung sowie auf Englisch an.