



ITIL® Service Lifecycle: Continual Service Improvement

Deze training zal ingaan op de algemene concepten, processen, strategieën en methoden die in verband staan met de Continual Service Improvement (CSI) fase van de Service Lifecycle. In de training zal worden besproken hoe men de activiteiten en technieken binnen het CSI stadium kan managen. Op de details van elk ondersteunend proces zal verder niet worden ingegaan.

De training maakt gebruik van een boeiende, op case studie-gebaseerde, aanpak voor het leren van de kerndisciplines van de ITIL® "best practices". Ook wordt er gezorgd dat je voldoende kennis en vaardigheden opdoet om te slagen voor het bijbehorende examen.

Trainingsduur

De training duurt drie dagen, bestaande uit ongeveer zes effectieve lessen per dag.

Doelgroep

Deze training is zeer geschikt voor IT-personeel op het gebied van operations, management en techniek, dat meer informatie nodig heeft over ITIL® best practices en iedereen die verantwoordelijk is voor het managen, implementeren of consulteren van ITIL® processen binnen de, of in combinatie met, IT.

Aanvangsniveau

Voor het volgen van deze training die je in het bezit te zijn van ITIL Foundation certificaat en minimaal twee jaar werkervaring te hebben.

Inhoud

- Het belang van Service Management en het doel, de uitgangspunten en de principes van CS
- De samenwerking tussen de CSI processen en de Service Lifecycle processen
- De subprocessen, activiteiten, methodes en functies die gebruikt worden in elk van de CSI processen
- De rollen en verantwoordelijkheden binnen CSI en de activiteiten en functies waarmee operational excellence kan worden bereikt
- Het bepalen van de CSI performance
- De technologie en implementatie-eisen die CSI processen ondersteunen
- De uitdagingen, kritische succes factoren en risico's van CSI