

ITIL Service Lifecycle: Continual Service Improvement

Açıklama

Bu eğitimde katılımcılar, hizmet yaşam döngüsünün Sürekli Hizmet Geliştirme (CSI - Continual Service Improvement) aşamasıyla ilgili genel kavramlar, süreçler, politikalar ve yöntemler hakkında bilgi sahibi olurlar. Eğitimde, CSI aşamasındaki faaliyetlerin ve tekniklerin yönetimi ve kontrolü ele alınır. Destekleyen süreçlerin her birisinin ayrıntısına girilmez.

Bu eğitimde neler öğreneceksiniz?

- Uygulama olarak hizmet yönetimi ve CSI ilkeleri, amaçları ve hedefleri
- CSI süreçlerinin diğer yaşam döngüsü süreçleriyle nasıl etkileşime girdiği
- CSI süreçlerinde kullanılan alt işlemler, etkinlikler, yöntemler ve işlevler
- CSI'deki roller ve sorumlulukların yanı sıra mükemmelliğe ulaşmayı sağlayacak faaliyetler ve işlevler
- CSI performansını ölçme
- CSI'yi destekleyen teknoloji ve uygulama gereksinimleri
- Zorluklar, ana performans göstergeleri (KPIs), kritik başarı unsurları (CSFs) ve CSI ile ilgili riskler

Continual Service Improvement

- Purpose, Objectives, and Scope
- Business Value
- CSI Approach

- Context of CSI within the Service Lifecycle
- Inputs and Outputs

CSI Principles

- CSI Success Depends on Understanding Change within an Organization
- CSI Success Depends on Clear Ownership and Accountability
- How the CSI Register Supports CSI
- CSI is Driven and Influenced by Service Level Management
- Importance of Knowledge Management and the Deming Cycle to CSI
- CSI Used to Ensure Effective Governance
- Frameworks, Models, Standards, and Quality Systems Supporting CSI

Seven-Step Improvement Process

- Purpose, Objectives, and Scope
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, Outputs, and Process Interfaces
- Other Processes Support the Seven-Step Improvement Process

CSI Methods and Techniques

- Assessments
- Gap Analysis
- Benchmarking
- Service and Process Measurement
- Metrics and Measurement Frameworks
- Calculating Return on Investment
- Service Reporting Policies and Principles
- How Availability Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management, Problem Management, and Knowledge Management Support CSI

Organization for CSI

- Service Owners
- Process Owner and Process Managers
- Process Practitioners
- CSI Manager

- The Nature of the Seven-Step Improvement Process Activities and the Skills Required
- CSI Manager vs. Other Supporting Roles
- How Responsibility, Accountability, Consultancy, or Informational (RACI) Models Can Be Used to Clarify Roles and Responsibilities for CSI

Technology Considerations for CSI

- IT Service Management Suites
- Systems and Network Management Tools
- Event management
- Automated Incident/Problem Resolution
- Performance Management
- Statistical Analysis Tools
- Project and Portfolio Management Tools
- Financial Management Tools
- Business Intelligence and Reporting Tools

Implementing CSI

- Critical Considerations and Where to Start
- Role of Governance to CSI
- Effect of Organizational Change for CSI
- Communication Strategies and Plans

Challenges, CSFs, and Risks

- Challenges Facing CSI
- CSFs for CSI
- Risks Associated with Implementing CSI

Exam Preparation