

ITIL Service Lifecycle: Continual Service Improvement

Süre: 3 Gün

Açıklama

ITIL Sürekli Hizmet İyileştirme Eğitimi, CSI, yedi adımlı süreç ve performans ölçümü konularını ele alan 3 günlük bir eğitim programıdır.

Continual Service Improvement programında CSI ilkeleri, yöntemleri, roller, KPI, kritik başarı faktörleri ve uygulama riskleri ele alınır.

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

Eğitim İçeriği

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

Katılım Koşulları

Katılım için gerekli hazırlık ve teknik koşulları bu sayfadaki İletişim Formu üzerinden teyit edebilirsiniz.