

Kod szkolenia: **HF441S**

Tytuł szkolenia: **ITIL®Continual Service Improvement(CSI)**

Dni: **3**



Opis:

Warsztat Continual Service Improvement (CSI) to 3-dniowe szkolenie opisujące fazę ustawicznego doskonalenia usług. Fazę w której dostawca usługi poprzez identyfikowanie, okazji do udoskonalenia; ocenę z punktu widzenia korzyści i ryzyka a także nadawanie priorytetów zidentyfikowanym okazjom, może realizować cel ciągłego dostosowywania usługi do zmieniających się potrzeb odbiorców, a także do zmieniającego się środowiska technicznego.

Adresaci szkolenia

Szkolenie dedykowane jest dyrektorom ds. informatycznych (CIO), dyrektorom ds. technicznych (CTO), menedżerom z branży IT, pracownikom nadzoru, kierownikom zespołów, projektantom, architektom, planistom, konsultantom IT, menedżerom ds. bezpieczeństwa, audytorom IT, trenerom ITSM.

Wymagania

- 2–4 lata doświadczenia zawodowego w zarządzaniu usługami informatycznymi.
- ITIL® V3 Foundation Certificate in IT Service Management; HF421M
- ITIL® V2 Foundation Certificate oraz V2–V3 Foundation Bridge Certificate. Zakłada się, że uczestnicy przeczytają pięć podstawowych publikacji ITIL® w zakresie zarządzania usługami w całym cyklu ich eksploatacji.

Informacje dodatkowe

Szkolenie może być zrealizowane w języku polskim lub angielskim. Uczestnicy otrzymują akredytowane materiały szkoleniowe w języku angielskim.

Program szkolenia:

Tematyka kursu obejmuje przegląd fazy ustawicznego doskonalenia usług wraz ze wszystkimi związanymi z nią działaniami prowadzącymi do regularnego udoskonalania wszystkich składających się na usługę komponentów.

Kurs pozwala poznać podstawowe pojęcia, zasady i narzędzia wykorzystywane w tej fazie cyklu życia usługi, między innymi cykl Deminga, model gromadzenia i przetwarzania danych (DIKW), sposoby wykorzystania zasobów dostawcy serwisu do skutecznego realizowania polityk dotyczących ustawicznego doskonalenia wszystkich aspektów usługi. W ramach kursu poruszana jest tematyka związana z podejściem do ustawicznego doskonalenia usług, rozważaniami i ograniczeniami technologicznymi, metodami wykorzystywanymi w tej fazie do identyfikowania, zarządzania i oceny okazji do udoskonalień.

Kurs zawiera zagadnienia z zakresu relacji pomiędzy fazą ustawicznego doskonalenia usług a pozostałymi fazami cyklu życia usługi tj. strategią usług, projektowaniem usług, przekazaniem usług i eksploatacją usług - prowadzących do zidentyfikowania, oceny, zarządzania i wdrożenia udoskonalenia w środowisku produkcyjnym, w kontrolowany sposób.

