

## ITIL Seminar und Training

Continual Service Improvement (CSI) Training

### Dauer

2 Tage

### Preis

EUR 1600.00,-- exkl. Ust.

### Termine (Österreich)

ITIL Continual Service Improvement Seminar:

auf Anfrage

auch als Inhouse Workshop oder Coaching mit Consulting

### Termine (Deutschland)

ITIL Continual Service Improvement Seminar:

München: 15. - 16.07.2019

München: 02. - 03.12.2019

auch als Inhouse Workshop oder Coaching mit Consulting

### Ihr Nutzen

Im 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.

### Voraussetzungen

ITIL Foundation

ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management (nach v3) bzw. das ITIL® Foundation Bridge Zertifikat sowie der Besuch des CSI-Kurses bei einem akkreditierten Trainingsinstitut.

### Inhalte

ITIL Continual Service Improvement Seminar und Training:

Inhalte:

Prozesse & Funktionen zu

CSI Improvement Process  
Service Reporting

Organisation  
Methoden, Techniken und Tools  
Implementierung  
Prüfungsvorbereitung und Continual Service Improvement-Zertifizierung

## 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. Bei bestandener Prüfung erhalten Sie 3 Credits.

Kandidaten, die an der Prüfung in einer Sprache teilnehmen, die nicht ihre Muttersprache ist, oder Teilnehmer mit besonderen Anforderungen (z.B. gesundheitliche Einschränkungen) haben Anrecht auf eine verlängerte Prüfungsdauer. Bitte informieren Sie uns bereits bei der Anmeldung, wenn wir eine verlängerte Prüfungsdauer für Sie beantragen sollen.

## Kontakt

abadir IT training & consulting GmbH, Grabenweg 68, 6020 Innsbruck, Österreich  
T (+43 512) 27 92 69-0, F (+43 512) 27 92 69-10, E office@abadir.at