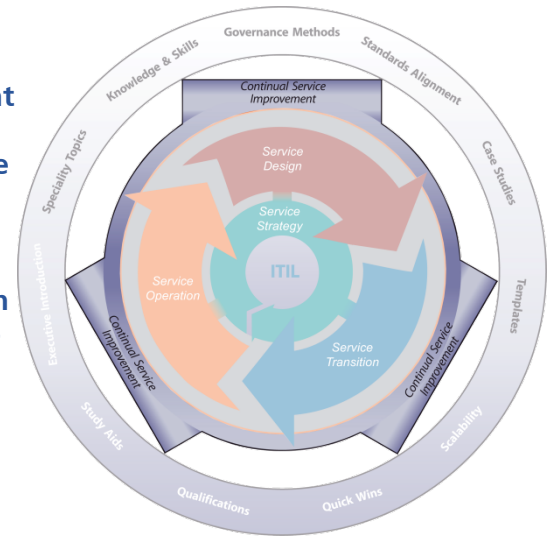




**ITIL® V3 Continual Service Improvement ist ein eigenständiges Ausbildungsmodul innerhalb des Intermediate Lifecycle Streams und eines der Module, das zu der ITIL® Expert Zertifizierung führt.**

**Das dreitägige Seminar vermittelt einen fundierten Einblick in das Element Continual Service Improvement des Service Lifecycle und bereitet die Teilnehmenden auf die Continual Service Improvement Zertifizierung vor.**



#### Ausbildungsinhalte

- Prinzipien des Continual Service Improvement.
- Der Prozess des Continual Service Improvement.
- Methoden und Techniken des Continual Service Improvement.
- Organisation des Continual Service Improvement
- Umsetzung des Continual Service Improvement.
- Analyse, Beurteilung und Auswahl der Implementierungsansätze, der Herausforderungen, der kritischen Erfolgsfaktoren und der Risiken.
- Prüfungsvorbereitung.
- Zertifizierung 'ITIL® V3 Continual Service Improvement'.

#### Lernziele

Nach dem Seminar kennen die Teilnehmenden

- die Bedeutung des IT Service Management, die Prinzipien sowie Ziel und Zweck des Continual Service Improvement.
- das Zusammenwirken des Continual Service Improvement mit den anderen Prozessen des Service Lifecycle.
- die Teilprozesse, Aktivitäten, Methoden und Funktionen des Continual Service Improvement.
- die Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb des Continual Service Improvement sowie die Aktivitäten und Funktionen zur Erreichung von operativer Qualität.
- die anzustellenden Überlegungen bezüglich Technologien und deren Einsatz.
- die Herausforderungen, die kritischen Erfolgsfaktoren und die Risiken in Bezug auf die Konzeption und Umsetzung des Continual Service Improvement.

#### Zielgruppe

Personen, die ein detailliertes Verständnis der ITIL Continual Service Improvement Phase und deren Implementierung zur Erhöhung der Qualität der Service Bereitstellung erlangen wollen.

IT Professionals aus dem Betriebs- und Projektumfeld, die sich mit der Verbesserung von Services und Service Management Prozessen befassen und ein Verständnis der involvierten Konzepte, Prozesse, Funktionen und Aktivitäten erlangen wollen.

Personen, welche die ITIL® Expert oder ITIL® Master Zertifizierung erlangen wollen. Diese Ausbildung stellt eine Voraussetzung dafür dar.

# ITIL® V3 Continual Service Improvement

|  |   |
|--|---|
| <b>Voraussetzungen</b>                   | <p>ITIL® V3 Foundation Zertifikat oder ITIL® V2 Foundation Zertifikat und ITIL® V3 Foundation Bridge Zertifikat.</p> <p>Eine IT Grundausbildung und zwei Jahre IT Erfahrung werden empfohlen, sind für die Seminarteilnahme aber nicht Voraussetzung.</p>   |
| <b>Zertifizierung</b>                    | <p>Die Ausbildung kann auf Wunsch mit dem international anerkannten ITIL® V3 Continual Service Improvement Certificate in IT Service Management abgeschlossen werden.</p> <p>Die Prüfung besteht aus 8 szenario-basierten und abgestuften Multiple-Choice Fragen. Zu jeder Frage stehen vier mögliche Antworten zur Auswahl wobei jeweils eine der Antwortmöglichkeiten 5 Punkte ergibt, eine der Antwortmöglichkeiten 3 Punkte ergibt, eine der Antwortmöglichkeiten 1 Punkt ergibt sowie eine der Antwortmöglichkeiten falsch ist und keinen Punkt ergibt.</p> <p>Die Prüfungsdauer beträgt 90 Minuten resp. 120 Minuten falls Englisch nicht die Muttersprache des Kandidaten ist. Die Prüfung kann zurzeit nur in Englischer Sprache abgelegt werden. Die Prüfung gilt als bestanden, wenn der Kandidat 28 von maximal 40 möglichen Punkten erreicht.</p> |
| <b>Dokumentation</b>                     | <p>Umfangreiche Semindokumentation, Übungen, Musterexamen und die OGC Publikation „ITIL® V3 Continual Service Improvement“ (Deutsche oder Englische Ausgabe).</p>   |
| <b>Dauer</b>                             | <p>3 Tage (inklusive Zertifizierung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00.</p>  |
| <b>Sprache</b>                           | <p>Das Seminar ITIL® V3 Continual Service Improvement wird in Deutscher Sprache angeboten.</p>  |
| <b>Kosten</b>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Seminar: Fr 3'250-<br/>Teilnehmende, die bereits im Besitz der OGC Publikation „ITIL® V3 Continual Service Improvement“ sind, erhalten einen Preisnachlass von Fr 200.- auf die Seminargebühr.</li><li>▪ Prüfungsgebühr: Fr. 350.-</li></ul> <p>Sind Sie an der Ausbildung zum ITIL® Expert interessiert? Erkundigen Sie sich bei uns nach den attraktiven Package Angeboten!</p> <p>Für In-House Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte.</p> <p>Kontaktieren Sie uns per eMail (<a href="mailto:info@klw.ch">info@klw.ch</a>), per Kontaktformular (<a href="http://www.klw.ch/kontakt">www.klw.ch/kontakt</a>) oder per Telefon unter +41-61-270 93 43.</p>   |
| <b>Anzahl Teilnehmer</b>                 | <p>Maximal 16 Teilnehmer.</p>   |
| <b>Termine und Anmeldung</b>             | <p>Termine und Anmeldung unter: <a href="http://www.klw.ch/ausbildung/">www.klw.ch/ausbildung/</a>.</p> <p>Die Seminare finden in modern ausgerüsteten Ausbildungsräumen in Olten oder Zürich-Altstetten statt.</p>   |
| <b>Zahlungs- &amp; Stornobedingungen</b> | <p>Die gesamten Ausbildungskosten sind vor der Durchführung zur Zahlung fällig. Abmeldungen bis 15 Kalendertage vor Ausbildungsbeginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldungen bis zu 10 Kalendertagen vor Ausbildungsbeginn sind 50% der Gebühren fällig. Bei späteren Abmeldungen oder Nichtteilnahme ist die gesamte Gebühr zur Zahlung fällig. Ohne Zusatzkosten kann ein Ersatzteilnehmer an der Ausbildung teilnehmen.</p>  |