


Kurz Continual Service Improvement - ITIL® Intermediate

Intermediate course ITIL CSI – Lifecycle stream

Délka kurzu: 3 dny

Cena kurzu: 26.970 Kč bez DPH (33.860 Kč včetně certifikačního testu PeopleCert)
* možnost realizovat kurz u zákazníka v uzavřené skupině - 

Přihláška [zde](#)

Termíny: uvedeny na stránce www.q4it.eu

Cílová skupina: CIO, CTO, IT manažer, manažer IT provozu, manažer kvality IT služeb, Service level manager, vedoucí týmu, Service Desk manager, zájemci o dosažení nejvyšší certifikace ITIL Expert

Cíle kurzu: Formou certifikačního kurzu podrobně seznámit účastníky kurzu s procesy a principy fáze Continual Service Improvement (CSI) - pochopit principy kontinuálního zlepšování, aktivit a vazby na další fáze životního cyklu služeb. Získat 3 body do certifikačního schématu pro získání titulu ITIL® Expert.

Podmínky účasti na kurzu: Kandidát kurzu musí být držitelem certifikátu „ITIL® Foundation“. Kurz je veden akreditovaným trenérem splňujícím předpoklady akreditora – držitel certifikace ITIL Expert.

Náplň kurzu:

- ❖ Introduction to CSI
- ❖ CSI principles - CSI and organizational change, Ownership and accountability, CSI register, Service level management and CSI, Knowledge management and CSI, The Deming Cycle, Service measurement, Governance
- ❖ CSI process - Purpose, objectives and scope of 7-Step Improvement Process
- ❖ CSI methods and techniques - Gap analysis, Benchmarking, Service measurement, Scorecards and reports, Balanced Scorecards, SWOT analysis, Creating ROI
- ❖ Organizing for CSI
- ❖ Technology considerations
- ❖ Implementing CSI
- ❖ Challenges, critical success factors and risks

Další detaily kurzu:

- ❖ Manuál kurzu je v angličtině z důvodu konzistence používaných termínů
- ❖ Během kurzu je zajištěno občerstvení, studené a teplé nápoje, oběd
- ❖ Součástí kurzu jsou cvičení a případové studie
- ❖ Kurz vede zkušený lektor z dlouholetou praxí, držitel certifikace ITIL expert, akreditovaný trenér

Společnost Q4IT s.r.o. je držitelem akreditací:

- Accredited Training Organization
- Approved Examination Organization pro provádění certifikačních zkoušek

Q4IT s.r.o. je uvedena na oficiálním seznamu akreditovaných poskytovatelů ITIL® kurzů [zde](#)



ITIL® is a registered mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved
The ITIL Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

Q4IT logo is a registered mark of Q4IT limited. All rights reserved