

Постоянное улучшение услуг - Continual Service Improvement (CSI)

Код курса **HF441S**

Длительность 3 дня

Аннотация

Этот трехдневный курс позволяет получить квалификацию специалиста в области Постоянного улучшения услуг (Continual Service Improvement), а также представляет собой модуль, являющийся частью подготовки к получению квалификации Эксперта по ITIL (ITIL Expert). Содержание курса охватывает все аспекты Постоянного улучшения услуг и основывается на содержимом одноименной книги ITIL V3.

Аудитория

Основная целевая аудитория этого курса – соискатели квалификации ITIL промежуточного уровня Постоянное улучшение услуг (Continual Service Improvement Certification). Это могут быть:

- ИТ руководители всех уровней, персонал, осуществляющий функции контроля, проектировщики, архитекторы, ИТ консультанты, руководители служб ИТ аудита и персонал этих служб, руководители и сотрудники подразделений по Информационной безопасности, руководители и сотрудники подразделений, занимающихся тестированием ИТ услуг, преподаватели дисциплин в области управления ИТ услугами и т.п.
- ИТ специалисты, которые хотят получить углубленное понимание аспектов Постоянного улучшения услуг как одной из основных стадий жизненного цикла услуг ITIL, а также понять, как можно реализовать эту стадию, чтобы улучшить качество предоставления ИТ услуг в организации;
- ИТ специалисты, задействованные на стадии Постоянного улучшения услуг или собирающиеся заниматься подобной работой, желающие получить углубленные знания о соответствующих процессах, функциях и видах деятельности;
- ИТ специалисты, собирающиеся включить этот модуль как часть подготовки к получению квалификации Эксперта по ITIL (ITIL expert);
- ИТ специалисты, собирающиеся получить квалификацию ITIL® Advanced Level, для которой наличие квалификации Эксперта по ITIL (ITIL expert) является необходимым условием.

Курс освещает вопросы, связанные с управлением и контролем видов деятельности и технологий, связанных со стадией Постоянного улучшения услуг, исключая детальное описание каждого процесса, поддерживающего эту стадию.

Предварительная подготовка

- Наличие сертификата, подтверждающего знание основ ITIL V3 (ITIL V3 Foundation Certificate), или более раннего аналогичного сертификата, дополненного сертификатом, подтверждающим знание отличий ITIL V3 от предыдущих версий библиотеки (ITIL V3 Foundation Bridge Certificate).
- Желательно предварительно прочитать книги ITIL V3 Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operations, Continual Service Improvement.
- Желательно иметь опыт работы в области управления ИТ услугами от 2 лет.

После окончания этого курса слушатели:

- Получат представление о важности применения концепции управления ИТ услугами, о принципах, целях и задачах стадии Постоянного улучшения услуг;
- Получат понятие о важных интерфейсах между стадией Постоянного улучшения услуг и другими стадиями управления жизненным циклом услуг, изложенными в ITIL;
- Смогут сдать формальный экзамен по аспектам Эксплуатации услуг ITIL (ITIL Continual Service Improvement Examination).

Содержание курса

- Введение в Постоянное улучшение услуг
- Принципы Постоянного улучшения услуг
- Процессы Постоянного улучшения услуг
- Средства и методики, используемые на стадии Постоянного улучшения услуг
- Виды деятельности стадии Постоянного улучшения услуг
- Технологические аспекты стадии Постоянного улучшения услуг
- Организационные аспекты стадии Постоянного улучшения услуг
- Критические факторы успеха и риски, ассоциированные со стадией Постоянного улучшения услуг.