

ITIL® Intermediate Qualification: Continual Service Improvement - 3 dagar

kurser 994

- Du får lära dig att**
- Förbereda dig inför ITIL Intermediate Qualification: Continual Service Improvement Certification Exam
 - Planera de viktigaste processerna inom Continual Service Improvement (CSI) i tjänstlivscykeln
 - Förbättra kvaliteten på IT-tjänster inom organisationen
 - Bedöma Continual Service Improvement-processerna med viktiga framgångsfaktorer och nyckeltal
- Sammanfattning** ITIL Continual Service Improvement binder samman förbättringsförsök och -resultat med Service Strategy, Design, Transition och Operations. En lyckad implementering av bästa praxis för CSI låter IT-avdelningen skapa och bibehålla kundvärde med bättre design, introduktion och operativ verksamhet. På den här kursen får du lära dig att planera och implementera Continual Service Improvement-processerna och du får de kunskaper som krävs för att klara ITIL Intermediate Qualification: Continual Service Improvement Certification Exam.
- Vem bör delta** Kursen är värdefull för de som vill uppnå ITIL Intermediate Qualification: Continual Service Improvement Certificate. ITIL Foundation Certificate (eller v2-v3 uppgraderingskurs eller motsvarande) krävs för att gå kursen och skriva ITIL Certification Exam på kursens sista dag.
- Workshops** Kursens övningar ger dig kunskaper om Continual Service Improvement-processerna. Dessa workshops ingår:
- Förstå i vilken grad CSI är inbäddat i hanteringen av IT-tjänster I
 - Tillämpa sju-stegsprocessen för att förbättra tjänstekvalitet och operativ prestanda
 - Skapa en mall för rapporteringspolicyn
 - Skapa ett balanserat styrkort

ITIL® Intermediate Qualification: Continual Service Improvement - 3 dagar

kurser 994

Introduktion och översikt

CSI: mål och omfattning

- Syftet och målen med CSI
- Integrera CSI med organisatoriska processer
- Förklara hur CSI skapar affärsvärde

CSI-metod

- Ställa de rätta affärsfrågorna för att säkerställa att CSI-initiativet är godkänt
- Illustrera gränssnitten till andra stadier i ITIL-livscykeln

Principer inom Continual Service Improvement (CSI)

Etablera ansvarsfördelningen

- Definiera ett entydigt ägande och entydiga roller
- Stödja tillämpningen av CSI i CSI-registret
- CSI och hantering av servicenivåer

Tillhandahålla korrekt styrning

- Knowledge Management som ett huvuddel i alla förbättringsinitiativ
- Implementera och tillämpa CSI med Deming-cykeln
- Service Measurement
- Säkerställa effektiv styrning med CSI
- Stödja CSI med ramverk, modeller, standarder och kvalitetssystem

Process i sju steg för förbättringar

Avgöra vad som ska mätas

- Definiera vad du bör mäta: mätmetoder som till fullo stödjer organisationens mål
- Definiera vad du kan mäta
- Genomföra gapanalys för att identifiera vad som mäts eller kan mätas

Samla in data

- Bearbeta datan för att erbjuda ett end-to-end-perspektiv på tjänster och/eller processresultat
- Analysera datan: uppnådda mål, trender under utveckling, vilka korrigerande åtgärder krävs, kostnaden för åtgärderna
- Presentera och använda informationen
- Implementera korrigerande åtgärder
- Integrera CSI med övriga stadier i livscykeln

Metoder och tekniker

Aktiviteter för att leverera CSI

- Utföra en gapanalys
- Implementera benchmarking
- Designa och analysera ramverk för Service Measurement

- Skapa return on investment
- Artikulera tjänsterapportering

Nyckelmätningar

- Mäta teknik
- Mäta processer (CSF och nyckeltal)
- Mäta tjänster
- Initiera en SWOT-analys
- Möta fördelar för verksamheten

Stödja CSI-aktiviteter

- Hantering av tillgänglighet
- Hantering av kapacitet
- Hantering av kontinuerlig IT-service
- Problemhantering
- Kunskapshantering

Organisations- och teknikfrågor

- Definiera roller och ansvarsområden service owner, process owner, process manager, process practitioner
- Välja organisatoriska strukturer som stöder CSI
- Specificera verktygskrav för att lyckas med implementeringen
- Automatiserad händelse- och problemlösning
- Statistiska analysverktyg och business intelligence och rapportering

Implementera Continual Service Improvement

Viktiga ställningstaganden

- Analysera var man ska börja
- Ta hänsyn till den roll styrning spelar
- Avgöra effekten av organisatoriska förändringar
- Utforma strategier och planer för kommunikationen

Utmaningar och risker med

implementeringen

- Fastställa viktiga framgångsfaktorer och nyckeltal
- Utveckla risk-nyttoanalyser för att kunna tillämpa Continual Service Improvement