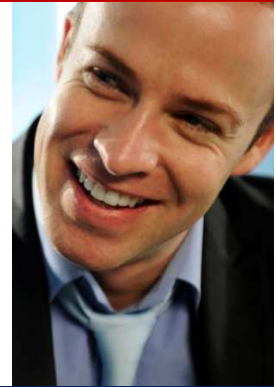


ITIL® CSI

	Gap Analysis		SWOT		Service Measurement		Service Reporting	
CSI Process		Benchmarking		Deming Cycle		Return On Investments (ROI)		CSI in Service Lifecycle

MANAŽERSKÉ SHRNUTÍ

Kurz ITIL® Continual Service Improvements (CSI) je kurzem navazujícím na ITIL® Foundation. Jedná se o praktický kurz, který rozšiřuje znalosti v oblasti řízení IT služeb. Na úrovni středně pokročilé (intermediate level) je běžnou součástí i příprava účastníků na použití základních principů v praxi v jejich konkrétním prostředí. Účastníci si pomocí praktických příkladů a cvičení mají možnost vyzkoušet na vlastní kůži řešení situací, které jsou součástí běžných pracovních povinností vlastníků specifických procesů i funkčních manažerů. Je jim tak umožněno pochopit principy ve svém specifickém prostředí a připravit se na jejich aplikaci. Poslední den kurzu je možné složit certifikační zkoušku a potvrdit tak nově nabitě zkušenosti.



PŘÍNOBY PRO VÁS

Náš akreditovaný kurz Vám umožní rozšířit znalosti principů řízení IT služeb dle ITIL® v oblastech i CSI, na základě kterých můžete:

- ❖ Identifikovat soulad vašich procesů s tím nejlepším z praxe
- ❖ Získat znalosti nutné pro vlastníky procesů a manažery oddělení
- ❖ Pochopit způsob praktické implementace principů ITIL®
- ❖ Analyzovat řešení specifických problematik aktuálních pro Vaši společnost
- ❖ Sjednotit terminologii a vylepšit komunikaci s kolegy
- ❖ Identifikovat klíčové propojení procesů a hranice procesních odpovědností
- ❖ Získat podněty pro vylepšení svojí práce
- ❖ Pochopit lépe svou roli ve Vaší organizaci
- ❖ Získat pohled zkušeného konzultanta s certifikací ITIL® Expert
- ❖ Získat certifikační zkoušku ITIL® Intermediate CSI



KOMU JE URČEN

Kurz je určen pro speciality v oblasti IT, manažery, vedoucí týmů, vlastníky procesů, funkčním manažery a ostatní, kteří chtějí:

- ❖ pochopit a naučit se aplikovat principy ITIL® v praxi
- ❖ orientovat se detailně v problematice ITIL® CSI
- ❖ implementovat procesy v souladu s mezinárodně uznávaným rámcem ITIL®
- ❖ identifikovat možnosti pro vylepšení
- ❖ zvýšit výkonnost a efektivitu svou, týmu, IT nebo celé společnosti
- ❖ rozšiřovat svoje vzdělání v oblasti řízení IT služeb
- ❖ získat certifikát ITIL® Intermediate CSI



ORGANIZACE KURZU

- ❖ Délka kurzu: 4 dny (4. den určený pro zkoušku)
- ❖ Běžná délka trvání: 9:00 – 17:00

Součástí kurzu jsou:

- ❖ Akreditované materiály v anglickém jazyce
- ❖ Výklad v českém/anglickém jazyce
- ❖ Občerstvení

