

ITIL® Lifecycle Certificate in Continual Service Improvement

Learn via: **Classroom / Virtual Classroom / Online**

Duration: **3 Gün**

Overview

The ITIL Lifecycle in Continual Service Improvement (Kesintisiz Hizmet İyileştirmede ITIL Yaşam Döngüsü) Sertifikası, ITIL sertifikasyonunun yaşam döngüsü kapsamındaki beş eğitimden biridir. Bu eğitim ile BT Hizmet Yönetimi alanında ITIL Temel Sertifikası'na sahip olan kişilere, Hizmet Yönetimi yaşam döngüsünü desteklerken bu eğitim kapsamındaki kavramları pratik olarak uygulayabilmeleri için ihtiyaç duydukları becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

Prerequisites

You will receive electronic pre-course reading. Delegates should spend a minimum half an hour reviewing the document and are encouraged to explore all of the links provided for further reading. Success on the course will be enhanced by candidates spending at least 12 hours on reviewing their ITIL Foundation material prior to attending one of the ITIL Intermediate courses

Possession of one of the following is mandatory. Proof of prerequisites **MUST** be produced on the day of the exam to the trainer.

- ITIL v3, 2011 or v4 Foundation.
- ITIL v2 Foundation and v2/v3 Foundation Bridge.

Acceptable forms of prerequisite confirmation are as follows:

- A copy of the candidates examination certificate
- Confirmed entry in the AXELOS Successful Candidate Register. You will need to provide the full SCR number (registration/candidate number located on your certificate).

Who Should Attend

- ITIL temel yaşam döngüsündeki ITIL Kesintisiz Hizmet İyileştirme aşamasını ve bunun bir kuruluş bünyesinde BT hizmetlerinin sunum kalitesini iyileştirmek amacıyla nasıl uygulamaya konulabileceğini ayrıntılı olarak anlaması gereken kişiler.
- Kesintisiz Hizmet İyileştirme ortamında çalışan veya çalışacak olan ve ilgili süreçler, fonksiyonlar ve faaliyetler hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olması gereken BT profesyonelleri.
- Bu kalifikasyonun ön koşul niteliğindeki modüllerden biri olduğu BT Hizmet Yönetiminde ITIL Uzmanı sertifikasını almak isteyen kişiler.
- ITIL Uzmanı sertifikasının bir ön koşul olduğu BT Hizmet Yönetiminde ITIL Ustası sertifikasına ulaşmak için ilerlemek isteyen kişiler.

Outline

The course is comprised of lecture sessions, facilitated assignments and exercises and a practice examination and covers the following topics

- Introduction to Continual Service Improvement
- Continual Service Improvement Principles and Process
- Continual Service Improvement Methods and Techniques
- Organisation for Continual Service Improvement
- Technology for Continual Service Improvement
- Implementation Considerations
- Critical success factors and risk involved in Continual Service Improvement.

The ITIL Framework is a source of good practice in service management. ITIL is used by organisations world-wide to establish and improve capabilities in service management. Service Management is a set of specialised organisational capabilities for providing value to customers in the form of services. The

capabilities take the form of functions and processes for managing services over a lifecycle, with specializations in strategy, design, transition, operation and continual service improvement. The capabilities represent a service organisation's capacity, competency and confidence for action. The act of transforming resources into valuable services is at the core of service management. Without these capabilities, a service organisation is merely a bundle of resources that by itself has relatively low intrinsic value for customers.

Examination:

The exam is gradient, scenario based multi-choice. There are 8 questions to be completed in 90 minutes. Each question will have 4 possible answer options, one of which is worth 5 marks, one which is worth 3 marks, one which is worth 1 mark, and one which is a distracter and achieves no marks. The pass mark is 28 marks from 40 (70%).

ITIL® is a registered trademark of AXELOS.