



**Das dreitägige Seminar vermittelt einen fundierten Einblick in die Konzepte, Prozesse und Methoden der Lifecycle-Phase Continual Service Improvement und bereitet die Teilnehmenden auf die Continual Service Improvement Zertifikatsprüfung vor.**

**ITIL® V3 Continual Service Improvement ist ein eigenständiges Ausbildungsmodul innerhalb des Intermediate Lifecycle Streams und eines der Module, das zur ITIL® V3 Expert Zertifizierung führt.**

## Zielgruppe

- Personen, die sich ein fundiertes Verständnis zum Continual Service Improvement aneignen wollen
- Personen, die sich zum ITIL® V3 Experten oder ITIL® Master ausbilden wollen

## Voraussetzungen

- ITIL® V2 Foundation-Zertifikat mit ITIL® V3 Foundation Bridge-Zertifikat oder ITIL® V3 Foundation-Zertifikat

## Ausbildungsinhalte

- Prinzipien des Continual Service Improvement
- Prozesse des Continual Service Improvement
- Methoden und Techniken des Continual Service Improvement
- Organisation und Umsetzung des Continual Service Improvement
- Berücksichtigung der Technologie
- Kritische Erfolgsfaktoren, Herausforderungen und Risiken
- Prüfungsvorbereitung und ITIL® V3 Continual Service Improvement Examen

## Lernziele

### Nach dem Seminar kennen die Teilnehmenden:

- Bedeutung, Prinzipien sowie Ziel und Zweck des Continual Service Improvement
- Zusammenwirken mit den anderen Phasen des Service Lifecycles
- Die Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb des Continual Service Improvement
- Die Möglichkeiten zur Messung und Bewertung des Continual Service Improvement
- Die Herausforderungen, kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken bezüglich Konzeption und Umsetzung der Service Operation

## Zertifizierung

ITIL® V3 Continual Service Improvement-Zertifikat

Die Prüfung besteht aus 8 szenario-basierten und abgestuften Multiple Choice-Fragen, dauert 90 Minuten und gilt als bestanden, wenn 28 von 40 möglichen Punkten erreicht werden

## Dokumentation

Umfangreiche Semindokumentation bestehend aus Handout, CLAVIS<sup>map</sup>, CLAVIS<sup>cards</sup>, Übungen, Mustertexten, Ergänzungsliteratur sowie Zugriff auf die Lernplattform CLAVIS<sup>moodle</sup>

## Dauer

3 Tage (inklusive Zertifizierung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00

## Sprache

Deutsch

## Kosten

Seminar: CHF 3'250.- / Prüfungsgebühr: CHF 350.-  
Für In-House-Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte. Kontaktieren Sie uns via [info@klw.ch](mailto:info@klw.ch), [www.klw.ch/kontakt](http://www.klw.ch/kontakt) oder per Telefon: +41 61 270 93 43

## Anzahl Teilnehmer

Maximal 16 Teilnehmer

## Termine und Anmeldung

[www.klw.ch/ausbildung](http://www.klw.ch/ausbildung)

## Locations

Modern ausgerüstete Räume in Olten, Zürich-Altstetten oder Basel

## Zahlungsbedingungen

Die gesamten Ausbildungskosten sind vor der Durchführung zu bezahlen. Abmeldungen bis 15 Kalendertage vor Seminarbeginn sind gebührenfrei. Abmeldungen bis 10 Kalendertage vor Seminarbeginn kosten 50% der Gebühren. Bei späteren Abmeldungen oder Nichtteilnahme ist die gesamte Gebühr zu bezahlen. Ein Ersatzteilnehmer kann ohne Zusatzkosten an der Ausbildung teilnehmen.



Version 2011/2012

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.



CLAVIS<sup>KLW</sup> AG | Sperrstrasse 104b | CH-4057 Basel  
T +41 61 270 93 43 | [info@klw.ch](mailto:info@klw.ch) | [www.klw.ch](http://www.klw.ch)