

## ITIL Yaşam Döngüsü Sürekli Hizmet İyileştirme (CSI)

Bu ITIL Yaşam Döngüsü Sürekli Hizmet İyileştirme (CSI) eğitimi, katılımcılara CSI'yi gerçekten "sürekli" hale getirmek ve kuruluşunuz genelinde süreç ve hizmet olgunluğunu iyileştirmek için gerekli olan sistemik değişikliği yürütmek için pratik becerileri öğretir.

### Hedefler:

- Sürekli Hizmet İyileştirme kavramlarını,
- Sürekli Hizmet İyileştirme ilkelerini,
- Sürekli Hizmet İyileştirme süreçlerini,
- Sürekli Hizmet İyileştirme yöntemlerini ve tekniklerini,
- Sürekli Hizmet İyileştirme teknolojisi ile ilgili faaliyetleri,
- Sürekli Hizmet İyileştirme için organizasyon ve teknolojileri,
- Uygulama yaklaşımları, zorluklar, kritik başarı faktörleri ve riskleri.

### Topics:

- Sürekli Hizmet İyileştirme İlkeleri
  - CSI Modeli
  - İyileştirme Etmenleri
  - CSI Görünümünde Kurumsal Değişiklik
  - Kıyaslama
  - Servis seviye yönetimi

- SWOT analizi
- Mülkiyet
- Hizmet Ölçümü
- Bilgi Yönetimi - DIKW
- Yönetim
- Diğer Çerçevesel, Modeller ve Kalite Sistemleriyle Entegrasyon
- Sürekli Hizmet İyileştirme Süreci
  - 7 Adımlı İyileştirme Süreci
  - Veri Gereksinimlerini Tanımlama
  - Veri Yeteneğini Tanımlama
  - Veri toplama
  - Veri işleniyor
  - Verileri Analiz Etme
  - Verilerin İşlenmesi ve Kullanılması
  - Uygulama Süreci / Hizmet İyileştirmeleri
- CSI'yi Sürdürmek
- Sürekli Hizmet İyileştirme Roller ve Sorumlulukları
  - Servis Müdürü
  - Servis Sahibi
  - Süreç Sahipleri
  - CSI Yöneticisi

- Sürekli Hizmet İyileştirme Araçları ve Teknolojisi
  - Ölçme ve Raporlama Çerçevesi
  - Uygulama Yaklaşımları
  - Zorluklar, CSF'ler ve Riskler