

## SEI autorisiertes CMMI®-SVC Einführungstraining V 1.3

Dienstleistungserbringung – CMMI® for Services (CMMI-SVC)

CMMI® für Services ist ein umfassendes Richtlinien-Set, das hilft, Dienstleistungsprozesse einzurichten und zu verbessern. CMMI®-SVC bietet Dienstleistungsanbietern ein praktisches Bezugssystem, um die Qualität ihrer Dienstleistungen zu erhöhen, die Kosten zu überwachen, den Planablauf zu verbessern und die Zufriedenheit der Kunden sicherzustellen. Dienstleistungsbereiche, die von CMMI®-SVC profitieren z.B. Betrieb, Logistik, Wartung, IT, sowie viele andere Dienste im öffentlichen Sektor und in der Industrie.

Dieser dreitägige Kurs bietet Dienstleistern und Mitgliedern von Appraisal Teams und Prozessgruppen eine Einführung in die grundlegenden CMMI® Konzepte, bezogen auf das Erbringen von Dienstleistungen. Am Ende des Kurses werden Teilnehmer in der Lage sein, das CMMI®-SVC Modell zu beschreiben, die Prozessbereiche des Modells zu erörtern und relevante Informationen im Modell zu lokalisieren.

### Kursziele

Dieser Kurs vermittelt:

- Anwendung des CMMI-SVC in ihren Geschäftskontext
- effektive Praktiken für die Definition, Einrichtung und das Management von Dienstleistungen
- Wie erhalte ich Verbesserungen aufrecht?
- Vorbereitung eines Appraisals oder einer Zertifizierung

### Kursinhalte

- Einführung und Überblick CMMI® für Services
- Definition, Einrichtung und Lieferung von Dienstleistungen
- Überwachen und Steuern von Dienstleistungs- und Arbeitsprodukten
- Dienstleistungsaufträge erfolgreich sicherstellen
- Management von Entscheidungen, Lieferanten und Dienstleistungen
- Entwicklung einer Kultur, die die Exzellenz von Dienstleistungen aufrecht erhält
- Institutionalisierung von Praktiken
- Struktur einer staged und continuous representation
- Unternehmenskultur und Veränderung

### Teilnehmer und Voraussetzungen

Teilnehmerzahl: bis ca. 12 Personen

Zielgruppe: Dienstleister, Personen, die Prozesse implementieren, CMMI®-SVC Appraisal Team Mitglieder, Interessierte am CMMI-SVC Modell

### Die Teilnehmer erhalten

- die original CMMI-Schulungsunterlagen (Hardcover), Übungsunterlagen des SEI
- den offiziellen CMMI-Text; (SEI Technical Report CMU/SEI-2009-TR-001)

- Kugler Maag Cie Pocket Guide CMMI-DEV
- Registrierung beim SEI

Dies ist der offizielle, vom Software Engineering Institute (SEI) lizenzierte Kurs. Die Teilnehmer erhalten ein Zertifikat und werden beim SEI registriert. Dies ist eine unabdingbare Voraussetzung für weiterführende SEI-Kurse, sowie für die Teilnahme an CMMI Appraisals.

### Trainer

Der Kurs wird durch einen sehr erfahrenen deutschsprachigen Trainer mit der Qualifikation SEI-authorized SCAMPI Lead Appraiser und SEI-authorized CMMI Instructor gehalten.

### Termine und Dauer

- Dauer: 3 Tage
- Die aktuellen Termine finden Sie unter [www.kuglermaag.de/trainings](http://www.kuglermaag.de/trainings)

### Teilnahmepreis

Kurspreis: 1.490 €\*, plus SEI-Registrierung;  
 20 % Rabatt auf den Kurspreis ab dem 2. Teilnehmer bei gleichzeitiger Anmeldung

### Kontakt

Frau Ute Schieß  
[training@kuglermaag.com](mailto:training@kuglermaag.com)  
 Telefon: 07154 1796 124

Wir sind Partner des SEI-USA und Sponsor des SEI-Europa, Gründungsmitglied von intacs™ und Trainingspartner des VDA-QMC.

