

Besserer Service, zufriedene Kunden & optimierte Prozesse

Kurs: Service Excellence mit ITIL 4, SIAM & IT4IT

ITIL ist tot? Von wegen! ITIL und verwandte Frameworks bieten bewährte Ansatzpunkte in einem Umfeld, wo hohe Standardisierung und Effizienz gefragt sind. Auf die richtige Implementierung kommt es an!

In diesem 2-tägigen Training lernen die Teilnehmer praxisorientiert die Schlüsselkonzepte, Prinzipien und Praktiken des Service Managements kennen. Wir beschränken uns dabei nicht nur auf das bekannte Framework ITIL. In einem commodisierten Umfeld spielt Multi Provider Management eine wesentliche Rolle (SIAM), sowie ergänzende Value Chain Modelle wie IT4IT.



Dauer

2 Tage

Aufbau

- Einführung Service Management
- Service Management Schlüsselkonzepte & Leitprinzipien und deren Anwendung
- Die vier Dimensionen des Service Managements
 - Organisation und Personen
 - Informationen und Technologie
 - Partner und Lieferanten
 - Value Streams und Prozesse
- Das Service Value System, kombiniert mit IT4IT
- ITIL Capabilities
 - Incident, Problem & Service Request Management, Change Control
 - Service Desk Practice

- Service Level Management Practice
- Integration Multi Provider Management
- Implementierung und Weiterentwicklung Service Management, the agile way
- Integration Service Management mit DevOps & Agile

Für wen?

Service Manager, Prozessmanager, Operations, Provider Manager

Voraussetzungen, Unterlagen

- Formal keine Voraussetzungen
- Kursordner & elektronisch

Zertifikat

Die Teilnehmer erhalten im Anschluss an das Training eine Teilnahmebestätigung.

Customize It!

Der Inhalt dieses Kurses ist thematisch sehr breit. Auf Wunsch können wir den Fokus auf einzelne Themen setzen, welche für Sie von Interesse sind.

Warum dieser Kurs bei impact matters?

- ✔ Interaktive Session statt Power Point Folienschlachten
- ✔ Trainer sind kommen aus der Praxis
- ✔ Mehr als ITIL

Interessiert?

Kontaktieren Sie uns. Gerne bieten wir Ihnen ein Inhouse Training an.

 academy@impactmatters.ch

 +41 43 541 27 85