



Teilnehmer des Service Strategy-Seminars werden in die Hintergründe der betriebswirtschaftlich effizienten Planung und Realisierung von Dienstleistungen eingeführt. Geschäftsziele der Kunden sollen mithilfe spezifischer Dienstleistungen so unterstützt werden, dass nachvollziehbare Mehrwerte erwirtschaftet werden können. Sie erlernen Methoden, mit denen Risiken und Kosten effektiv betrachtet und Dienstleistungen auf diese Weise im Einklang mit realistischen, messbaren betriebswirtschaftlichen Erwartungen angeboten werden können. Das Seminar gewährt Ihnen darüber hinaus Einblicke in Datenanalyse- und Entscheidungsfindungsmechanismen der IT-Führungsebene.

Inhalte

- Einführung, Prinzipien der Service Strategy
- Definition von Services & Märkten
- Strategische Assessments
- Prozesse & Funktionen zu Financial Management, Service Portfolio Management (SPM), Demand Management
- Service Strategy im Service Lifecycle
- Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Prüfungsvorbereitung und Service Strategy-Zertifizierung

Lernziele

- die Prinzipien und Ziele der Service Strategy zu verstehen,
- den Markt definieren und entsprechende Angebote erstellen zu können,
- die Bedeutung strategischer Assessments wiederzugeben,
- die Rollen und Verantwortlichkeiten in der Service Strategy zu analysieren,
- Implementierung im gesamten Lebenszyklus umzusetzen,
- Herausforderungen, Risiken und kritische Erfolgsfaktoren zu erkennen.

Zertifizierung

Die Zertifizierung findet im Anschluss an das Seminar statt. Diese besteht aus 8 Szenario-basierten Multiple-Choice-Fragen von denen mindestens 70% in 90 Minuten mit ausreichender Punktezahl beantwortet werden müssen. Bei bestandener Prüfung erhalten Sie 3 Credits. Kandidaten, die an der Prüfung in einer Sprache teilnehmen, die nicht ihre Muttersprache ist, oder Teilnehmer mit besonderen Anforderungen (z.B. gesundheitliche Einschränkungen) haben Anrecht auf eine verlängerte Prüfungsdauer. Bitte informieren Sie uns bereits bei der Anmeldung, wenn wir eine verlängerte Prüfungsdauer für Sie beantragen sollen.

Teilnehmerkreis

Führungskräfte, Prozessmanager, IT-Berater und Projektmanager, die mit der Einführung und Umsetzung von ITIL®-Prozessen betraut sind.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management (nach v3) bzw. das ITIL® Foundation Bridge Zertifikat sowie der Besuch des Service Strategy-Kurses bei einem akkreditierten Trainingsinstitut.

Dauer

2,5 Tage

Preise und weitere Informationen

<http://education.excccon.com/>

Seminarbedingungen

Alle Preise MwSt. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der excccon AG. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar auch als Inhouse Schulung sowie auf Englisch an.

Kontakt und Anmeldung:

excccon AG
Tal 11
80331 München

Tel: +49 (0)89-189 04 775 55
Fax: +49 (0)89-189 04 775 99

education@excccon.com
<http://education.excccon.com>