

IT-SERVICEKATALOG

Dauer: 2 Tage

Nr.: 8690

Durchführungsart: Präsenztraining

Schulungsmethode: Vortrag, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Fallbeispiele.

Zielgruppe: Service Level Manager, IT-Sales Manager, Rechenzentrumsleiter, Outsourcingbeauftragte.

Voraussetzungen: Keine speziellen Kenntnisse.

Mangelhafte Services, doppelte Leistungen und unklare Preise: bei wachsenden Anforderungen an die IT fehlt in Unternehmen meist ein strukturierter Überblick über das eigene IT-Serviceangebot. Doch Redundanzen und Überschneidungen schaffen nicht nur Unzufriedenheit bei den Kunden, sondern verursachen insbesondere enorme Kosten und senken die Qualität der Leistungen. Ein übersichtlicher und einheitlicher IT-Servicekatalog ist hier der Schlüssel zum Erfolg! Nutzen Sie die Vorteile eines IT-Servicekataloges als Visitenkarte der IT. Lernen Sie, wie Sie Ihre IT-Services methodisch sicher klassifizieren, zu Leistungspaketen schnüren und ein einheitliches Preismodell entwickeln. Sie lernen in diesem Seminar, wie Sie zielgruppengerechte Servicekataloge aufbauen und den Weg zum Einkauf Ihrer (internen und externen) IT-Leistung vereinfachen.

Programm

Services analysieren und standardisieren:

Services zu effizienten Leistungspaketen bündeln - Erfolgsfaktoren einer Leistungsbeschreibung kennen - Die Sicht des Kunden aufnehmen und umsetzen

Pricing:

Ist-Kosten Ihrer Leistung methodisch sicher bestimmen - Preise richtig kalkulieren und eine einheitliche Verrechnungspolitik erreichen

Service Catalogue Management:

Den Servicekatalog in die unternehmensweiten Prozesse integrieren - IT-Servicekatalog kontinuierlich pflegen und reibungslose Änderungen sichern

Hinweis

Lernen Sie anhand konkreter Fallbeispiele die Herausforderungen und Erfolgsfaktoren von IT-Servicekatalogen in der Praxis kennen. Der Trainer verrät Ihnen Tipps & Tricks für den Aufbau Ihres IT-Servicekataloges.

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | seminaranmeldung@integrata.de

<https://www.integrata.de/8690>

19/06/2019