

IT Management Group

De IT Management Group is kwaliteitsopleider in Nederland. De IT Management Group verzorgt deze training op basis van open inschrijving en in-company. Op verzoek verstrekken wij graag referenties. Wilt u meer informatie? Wij staan u graag te woord!

Masterclass Service Management

Op dag één van de training worden de basisconcepten van servicemanagement uitgediept. De vraag is echter hoe u deze basisconcepten nu het best in de praktijk toepast. Tijdens het tweede deel van dag één bespreekt de trainer de stappen die doorlopen dienen te worden vanaf het ontwerp naar de inrichting en de bewaking van procesinrichting. Tevens worden basisconcepten besproken als COPAFIJTS en strategieën zoals top-down/bottom up versus evolutionair/revolutionair. In dit deel van de training kunt u bepalen welke strategie voor u het beste werkt. Een belangrijk aspect van dag I is de mogelijkheid om uw eigen knelpunten voor te leggen aan de trainer.

Op dag 2 worden de verschillen tussen taak-, proces- en serviceoriëntatie behandeld. Veel organisaties worstelen nog met de vraag of en hoe serviceoriëntatie toe te passen. Een belangrijk aspect is het definiëren van services en het meetbaar maken van deze services. In dit blok kunt u uw eigen servicedefinitie en vraagstukken bespreken. Het tweede deel van dag 2 betreft het bespreken van de mogelijkheden om service management te integreren met andere kwaliteitsdisciplines zoals business informatie management (BiSL), projectmanagement (PRINCE2), testmanagement (TMAP Next) en andere best practices. In dit blok worden diverse voorbeelden aangedragen om de integratie van deze vakgebieden vorm te geven.

Dag 3 gaat in op speciale topics zoals beheerarchitectuur, Agile / Scrum en DevOPS. Deze ontwikkelingen hebben een sterke invloed op de inrichting en verrichting – ofwel uitvoering – van uw beheerprocessen.

Gezien de vele onderwerpen en interacties ligt het tempo van deze masterclass hoog. In een vlot tempo worden de meest voorkomende vraagstukken met u doorgenomen door een door de wol geleverde servicemanager!

Doelgroep

De Masterclass Servicemanagement is geschikt voor (toekomstige) Servicemanagers en Service Level Managers die zich nog verder willen verdiepen in Servicemanagement.

Opleidingsprofiel

DAG I: Processen aan het werk

- Opfrismodule ITIL (3 uur)
- Processen aan het werk (3 uur)

DAG II: Serviceverlening en integratie

- Serviceoriëntatie (3 uur)
- Integratie (3 uur)

DAG III: Trends in IT

- Beheren onder architectuur (1,5 uur)
- DevOPS en Agile (3 uur)
- Cloud Services (1,5 uur)

Voorkennis

Deze masterclass Service Management is bedoeld voor diegenen die al enige kennis hebben van IT beheer en functioneel beheer en de bijbehorende best practices zoals ITIL en BiSL.

Materiaal

Het materiaal bij deze training wordt digitaal geleverd.

Taal (training, materiaal en examen)

De voertaal tijdens de training is Nederlands. De examens zijn in het Engels.

Duur en tijden

De training duurt 3 dagen. De dagen starten om 09.00 uur en zijn rond 17.00 uur afgerond.

Kosten (open inschrijving)

De kosten voor deze training bedragen € 1450,-. Deze prijs is inclusief (digitaal) lesmateriaal, koffie, thee en lunch en exclusief BTW.

Docenten en locaties

ITMG werkt alleen met de beste docenten. Trainingen op basis van open inschrijving worden gegeven op centrale en kwalitatief hoogwaardige locaties.

Heeft u een vraag over onze trainingen? We informeren u graag per telefoon of per e-mail!