

IT Management Group

De IT Management Group is kwaliteitsopleider in Nederland. 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!

Training: Masterclass Servicemonitoring

Centraal in deze masterclass staat het meten van uw IT organisatie op basis van uw bedrijfs- en beheerprocessen.

Met deze Masterclass Servicemonitoring krijgt u inzicht in de wijze waarop u uw dienstverlening kan monitoren en vervolgens kan bijsturen. U heeft uw bedrijfs- en beheerprocessen ingericht en afspraken gemaakt met uw leveranciers en klanten over deze dienstverlening. De dienstverlening zijn vervolgens vastgelegd in Service Level Agreements.

Het afspreken van de serviceverlening in SLA's en contracten vereist het definiëren van ICT-services. Deze ICT-services moeten vervolgens meetbaar gemaakt worden. Dat blijkt in de praktijk geen eenvoudige aangelegenheid. Veel ICT-services zijn erg complex en lastig objectief te monitoren. Daarnaast is alleen het meten van de ICT-services niet goed genoeg. Van de ICT-services moet tevens vastgesteld worden uit welke componenten deze bestaan om de locatie van een verstoring inzichtelijk te kunnen maken.

Met deze Masterclass Servicemonitoring krijgt u een stappenplan aangereikt waarmee het mogelijk is om in uw eigen IT organisatie een servicemonitoring systeem vorm te geven dat zowel uw servicemanagement, projectmanagement als human resource management prestaties meetbaar maakt. Hierbij wordt de balanced scorecard ingezet als overkoepelend instrument zodat de prestaties gericht zijn en blijven op uw bedrijfsdoelen. Hierdoor bent u niet alleen in staat om uw SLA's meetbaar te maken, maar kunt u ook achteraf aangeven wat de behaalde kwaliteit is van de ICT-serviceverlening en waar deze verbeterd kan worden.

Doelgroep

Functionarissen die betrokken zijn bij en sturing geven aan de bedrijfs- en beheerprocessen.

Opleidingsprofiel

In deze professionele en praktijkgerichte masterclass komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Hoe maak ik mijn IT organisatie meetbaar?
- Wat is monitoring?
- Wat zijn prestatie indicatoren en kritieke succes factoren?
- Hoe kan ik de balanced scorecard inzetten om mijn IT organisatie meetbaar te maken?
- Welke prestatie-afspraken over producten, processen en services komen in de SLA?
- Hoe laat ik mijn prestatie indicatoren aansluiten op het bedrijfsdoel?
- Hoe weet ik dat mijn SLA een complete vertaling is van de behoefte van de business?
- Wat betekenen benchmarking en outsourcing voor mijn meetsysteem?
- Wat betekent ketenmanagement voor mijn meetsysteem?
- Hoe monitor ik ICT-componenten, ICT-services en ICT-ketens?

Materiaal

Het materiaal bij deze training wordt digitaal geleverd.

Taal (training, materiaal en examen)

De voertaal tijdens de training is Nederlands.

Duur en tijden

De training duurt 2 dagen. De dagen starten om 09.00 uur en zijn rond 17.00 uur afgerond.

Kosten (open inschrijving)

De kosten voor deze training bedragen € 1050,-. 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!