

ITIL® Intermediate Qualification: Service Strategy - 3 dagar

kurser 982

- Du får lära dig att**
- Förbereda dig inför att skriva ITIL Intermediate Qualification: Service Strategy Certification Exam
 - Definiera tjänster och marknadsdelar inom Service Strategy
 - Genomföra strategiska bedömningar och hantera efterfrågan
 - Genomföra Financial Management och Service Portfolio Management
 - Driva strategin genom hela Service Lifecycle
 - Utvärdera Service Strategy med viktiga framgångsfaktorer och riskbedömning
- Sammanfattning** Service Strategy ger de kunskaper som behövs för att utnyttja tjänstelivscykeln som strategisk tillgång. Service Strategy ger riktlinjer om design, utveckling och implementering av ITIL Service Management. På kursen lär du dig planera, implementera och optimera Service Strategy-processer och du får de kunskaper du behöver för att klara ITIL Intermediate Qualification: Service Strategy Certification Exam.
- Vem bör delta** Kursen är värdefull för de som vill uppnå ITIL Intermediate Qualification: Service Strategy Certificate. ITIL v3 Foundation Certificate (eller v2-v3 uppgradering) krävs för att gå kursen och skriva ITIL Certification Exam på kursens sista dag.
- Workshops** Omfattande övningar ger dig kunskaper om att utveckla och implementera lämplig Service Strategy. Dessa workshops ingår:
- Kartlägga krav på affärsresultat med en lämplig IT-strategi
 - Skapa en organisationsstruktur med rätt resurser och kapacitet
 - Bedöma efterfrågan inom IT-system för att dokumentera affärshändelsers mönster
 - Skriva ITIL Intermediate Qualification: Service Strategy Certification Exam

ITIL[®] Intermediate Qualification: Service Strategy - 3 dagar

kurser 982

Introduktion och översikt

Service Strategy-principer

- Värdeskapande inom tjänstelivscykeln
- Kapacitet och resurser

Service Strategy och övergripande

ITIL-livcykel

- Strategikoncept och praxis som används för Service Management och IT
- Utforska strategiska perspektiv, planer, lägen och mönster

Definiera tjänster och marknadsdelar

Kärnkoncept

- Praxis inom intern marknadsföring, affärsutveckling och möjlighetsanalys
- Planera och genomföra tjänster inom tjänstelivscykeln

Identifiera affärsresultat

- Översätta tjänster till kundnytta, tjänstetillgångar, nytta och garanti
- Marknadsdelar och tjänster som konfigurationer och mönster
- Utforska möjligheter för nya och förändrade tjänster

Genomföra strategiska bedömningar

Bedöma strategier

- Kunder och marknadsdelar inom strategiska bedömningar
- Avgöra befintlig kapacitet hos en tjänsteleverantör

Viktiga framgångsfaktorer (CSF)

- Identifiera och analysera viktiga framgångsfaktorer
- Anpassa befintliga tjänster, kapacitet och strategier till kundens verksamhet

Mäta affärspotentialen hos befintliga

kunder

- Analysera mönster inom tjänstekatalogen
- Ta kundens affärsstrategi med i beräkningen
- Miljöfaktorer: trender, tekniska nyheter och regelefterlevnad

Financial Management and Service Portfolio Management

Financial Management och investeringar

- Utföra tjänstevärdering och tjänsteanskaffning
- Analysera påverkan på verksamheten
- Starta Service Portfolio och livscykelns faser
- Definiera förväntingar eller avkastningsgrad

Service Portfolio

- Utforska viktiga koncept och principer
- Analysera metoder och processer för Service Portfolio

Hantera efterfrågan

Strategier för efterfrågehantering

- Strategier för profilering, segmentering och tjänstepaketering
- Product Manager och Business Relationship Manager: roller

Tillgodose kundbehov och mönster för affärshändelser

- Utmaningar, möjligheter och risker
- Implementera strategier för efterfrågehantering

Efterfrågan och kundnytta

- Mönster för affärsaktivitet och användarprofiler
- Krav- och kapacitetskällor inom tjänstekatalogen och Service Pipeline
- Viktiga Service Packages och Service Level Packages

Driva strategin genom

tjänstelivscykeln

Implementera Service Strategy

- Taktik och åtgärder inom Service Strategy-implementering
- Förbättringsmöjligheter

Service Strategy och tjänstelivscykeln

- Koda in strategiska mål med Service Design-principer och -begränsningar
- Krav på Service Transition för att minska kostnader och risker
- Taktiska planer för tjänstekatalogen och Service Operation-fasen

Viktiga framgångsfaktorer och risker

Avgöra genomförbarhet för strategiska

mål och planer

- Organisationsutvecklingens roll
- Avgöra nödvändig automatisering och verktyg för att kunna möta strategiska mål

Fördelar och risker

- Komplexitet, koordination, immateriella tillgångar och Total Cost of Utilization (TCU)
- Risktyper och lämpliga sätt att mildra risker