

Evolving (IT) Service Leadership

Erfolgreiches Service & Value Delivery (intern und extern)

Die IT- und Business-Transformation zum (IT) Service Broker und XaaS (Everything-as-a-Service)-Lieferant hat längst begonnen. Serviceorientierte IT- und Geschäftsmanager*innen sind wichtige Katalysatoren für gelungene Veränderungen, Digitalisierungsansätzen und Transformationen in unserer disruptiven Welt. Dieser Kurs gibt Ihnen kontextbasierte Ansätze, damit Sie als digitale (IT) Service-Leader nachhaltige Erfolge von heute und morgen erzielen können.

Das erwartet Sie:

- Warum der Evolving (IT) Service Leadership-Ansatz für Managers so erfolgreich ist
- Leading Best Practices von 10 digitalen (IT) Service-Unternehmen/Leader weltweit (Klein-, Mittelstand und größere Unternehmen)
- Das 6P-Framework für erfolgreiche IT-Services (Profit – Package – People – Prozess – Planet – Position)
- Profitabilität von IT-Services und deren Messbarkeit inkl. Customer & Renewal Management
- Wie wir Kunden im IT-Service-Lifecycle integrieren können und das Engagement der Kunden erhöhen
- Praktikable Hands-On-Lösungsansätze, welche Sie direkt umsetzen können
- Case Study im Bereich IT-Service-Exzellenz und Einblicke von erfolgreichen IT-Service-Brokern

Der Kurs beinhaltet zwei Module und ein Case-Study. Modul Eins behandelt die Trends, Best Practices und Methoden, um erfolgreiche IT-Services zu entwickeln, zu planen und zu managen (IT Service Delivery). Das Modul Zwei legt den Fokus auf Erfolgsmessung, Positionierung und Service-Team-Entwicklung. Der Kurs wird auf Basis einer Case Study aus der Praxis geleitet, die ebenfalls auf das eigene Unternehmen oder ein Unternehmen eines Kunden adaptiert werden kann.

Kursinhalt

- Warum Evolving Leadership den nachhaltigen Serviceerfolg fördert
- Human Full Stack & Technical Full Stack – Förderung von Menschen & Services
- Trends & Best Practices in der IT-Service-Industrie – eine globale Übersicht
- Wie Service Brokering die Hybrid Cloud-Strategie unterstützen
- Der 6P-Ansatz einsetzen, um Serviceinnovation und Serviceperformance zu fördern
- Messbarkeit, Profitabilität und Kostenoptimierung als IT Service Broker
- E4 Framework für IT Service Brokers – Experience, Effizienz, Effektivität und Elastizität
- Customer Success Management und Renewal Management für XaaS
- Case Study mit Best Practices von einem IT-Service-Broker

Jeder Teilnehmer erhält Kursunterlagen und ein Fotoprotokoll.

Zielgruppe

Der Kurs richtet sich an Personen, die eine führende Rolle im IT-Service inne haben oder anstreben sowie für Organisationen, die IT-Services stärker im Vordergrund platzieren wollen.

Voraussetzungen

Eigene IT-Service-Erfahrungen sind erwünscht.

Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.ch/go/ELBI

Vormerkung

Sie können auf unserer Website einen Platz kostenlos und unverbindlich für 7 Tage reservieren. Dies geht auch telefonisch unter 06074 4868-0.

Garantierte Kurstermine

Für Ihre Planungssicherheit bieten wir stets eine große Auswahl garantierter Kurstermine an.

Ihr Kurs maßgeschneidert

Diesen Kurs können wir für Ihr Projekt exakt an Ihre Anforderungen anpassen.

Training	Preise zzgl. MwSt.
Termine in Deutschland	1 Tag CHF 1.095,-
Online Training	1 Tag CHF 1.095,-
Termin/Kursort	Kursprache Deutsch
21.10.-21.10.24	21.10.-21.10.24

Stand 09.04.2024



Unser Trainingsangebot für Sie:



Classroom Training

Das Live-Trainingserlebnis in unseren Training Centern oder bei Ihnen vor Ort.



Online Training

Nehmen Sie online am Kurs teil – ohne Reise- und Hotelaufwände.



Hybrid Training

Classroom & online in einem Kurs – Sie wählen, wie Sie teilnehmen möchten.



Inhouse-Schulungen

Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



Garantierte Kurstermine

Die ExperTeach Garantietermine geben Ihnen Sicherheit für Ihre Planung.

Auszeichnungen für ExperTeach



ExperTeach AG

Kronenstrasse 11 · 8735 St. Gallenkappel · Telefon: +41 55 420 2591 · Fax: +41 55 420 2592 · info@experteach.ch · www.experteach.ch