

ITIL Service Lifecycle: Service Strategy

Açıklama

Bu eğitimde, katılımcılar hizmet yaşam döngüsünün hizmet stratejisi aşaması ile ilgili genel kavramlar hakkında bilgi sahibi olurlar. Katılımcılar, hizmet stratejisinin önemli ilkelerine giriş yaparken hizmet stratejisi süreçlerini öğrenirler. Eğitimde katılımcılar, yönetim ve ilgili çerçevelerin önemini keşfedecek ve organizasyonel tasarım, teknolojinin rolü ve hizmet otomasyonu gibi uygulama hususlarını ve yaklaşımlarını yakından inceleme şansı bulurlar. Katılımcılar eğitimde, çeşitli dersler, alıştırmalar ve senaryo tabanlı sınav soruları ile en iyi ITIL uygulamalarının ana disiplinlerini öğrenirler.

Eğitimin ana odak alanları şu şekildedir:

- BT hizmetleri için strateji yönetimi
- Hizmet portföyü yönetimi
- BT hizmetleri için finansal yönetim
- Talep yönetimi
- İş ilişkileri yönetimi

Bu eğitimde neler öğreneceksiniz?

- Önemli hizmet yönetimi kavramları
- Etkili hizmet ve hizmet yönetimi stratejilerinin tasarımı ile ilgili hizmet stratejisi ilkeleri
- BT hizmetleri için strateji yönetimi, hizmet portföyü yönetimi, BT hizmetleri için

finansal yönetim, talep yönetimi ve iş ilişkileri yönetimi gibi hizmet stratejisi süreçleri

- Etkili hizmet stratejileri oluşturmak ve yönetmek için ilgili çerçevelerin ve yönetişimin önemi
- İlgili organizasyonel ve bölümsel tasarım yöntemleri ve teknikleri
- Hizmet yaşam döngüsünü destekleyecek hizmet stratejisi teknolojileri ve hizmet otomasyonu
- Hizmet yaşam döngüsü yaklaşımını destekleyen ve takip eden uygulama stratejileri

Kimler Katılmalı?

- CIO'lar, CTO'lar, yöneticiler, denetim kadrosu ve ekip liderleri
- Hizmet tasarımcıları, BT mimarları, planlayıcılar, danışmanlar ve güvenlik yöneticileri
- Hizmet stratejisi ile ilgili en iyi ITIL uygulamaları hakkında bilgiye gereksinim duyan BT operasyonlarından sorumlu kişiler, BT yönetimi çalışanları ve teknik kişiler
- BT departmanında veya BT ile bağlantılı olarak ITIL süreçlerini yönetmek, uygulamak veya danışmanlık yapmaktan sorumlu olan herkes

Introduction to Service Strategy

- Key Service Management Concepts
- Purpose and Objectives of Service Strategy
- Scope of Service Strategy
- Business Value of Service Strategy
- Service Strategy Interfaces across the Service Lifecycle

Service Strategy Principles

- Basic Approach to Deciding Strategy

- Services
- Elements of Value
- Utility and Warranty
- Customer, Service, and Strategic Assets
- Service Providers
- Strategies for Customer Satisfaction
- Service Economics
- Sourcing Strategies and Governance

Strategy Management for IT Services Process

- Purpose, Objectives, and Scope of Strategy Management for IT Services
- Business Value of Strategy Management for IT Services
- Policies, Principles, and Basic Concepts of Strategy Management for IT Services
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs of Strategy Management for IT Services
- Critical Success Factors (CSFs) and Key Performance Indicators (KPIs)
- Challenges and Risks

Service Portfolio Management Process

- Purpose, Objectives, and Scope of Service Portfolio Management
- Business Value of Service Portfolio Management
- Policies, Principles, and Basic Concepts of Service Portfolio Management
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs of Service Portfolio Management
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks

Financial Management for IT Services Process

- Purpose, Objectives, and Scope of Financial Management for IT Services
- Business Value of Financial Management for IT services
- Policies, Principles, and Basic Concepts of Financial Management for IT Services
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs of Financial Management for IT Services
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks

Demand Management Process

- Purpose, Objectives, and Scope of Demand Management
- Business Value of Demand Management
- Policies, Principles, and Basic Concepts of Demand Management
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs of Demand Management
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks

Business Relationship Management Process

- Purpose, Objectives, and Scope of Business Relationship Management
- Business Value of Business Relationship Management
- Policies, Principles, and Basic Concepts of Business Relationship Management
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs of Business Relationship Management
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks

Governance

- Strategy for Governance
- Governance Frameworks and Bodies
- How Service Strategy Relates to Governance

Organizing for Service Strategy

- Service Strategy Roles
- Organizational Development
- Organizational Departmentalization
- Organizational Design

Technology Considerations

- Service Automation, Instrumentation, and Analytics
- Service Interfaces and Self-Service Channels

Implementing Service Strategy

- Implementation through the Service Lifecycle
- Following a Lifecycle Approach
- Impact of Service Strategy on the Other Service Lifecycle Stages

Service Strategy Challenges, Risks, and CSFs