

» SERVICE MANAGEMENT APPROACH FÜR ALLE BRANCHEN

Service Management als innere Einstellung, Haltung und Kultur !

- » Sie wollen Wachstum und Kundenbindung
- » Sie wollen Kunden- und Konsumentenzufriedenheit wissen in sich, mit dem Sie Ihre Unternehmensziele erreichen
- » Sie wollen das richtige anbieten

» DIGITALISIERUNG UND KONSUMENTENFOKUS ? »

- » Der Konsument nutzt, was Nutzen stiftet
- » Der Kunde kommissioniert die Services, die das Geschäft vorwärts bringen
- » Das Business sucht sich den oder die Service Provider, deren Services die Geschäftsprozesse am besten unterstützen

Ob diese Services, physisch oder digital erbracht werden und ob diese IT basiert sind oder nicht, interessiert nicht. Entscheidend für den Service Provider ist, dass er aus den vorhandenen Ressourcen, im gegebenen Marktumfeld, aus den vorhandenen Methoden, Rahmenwerken und Standards ein tragfähiges Netz webt und dabei die Technologien einsetzt, mit denen die nachgefragten Services verzugsfrei, nutzenstiftend zu konkurrenzfähigen Preisen erbracht werden können.

Dies gilt für Entertainment Services (Theater, Konzerte), für Health Care Services (Pflege, operative Behandlungen), für Food & Beverage Services (Gastronomie & Hotel), IT basierte Services (eMail-Service, Datenveredelungs-Service) - kurz: **Für ALLE Services**.

- » Sie wollen **Service Management** leben: EXIN VeriSM™ Essential, Foundation

» Im VeriSM™-Foundation Kurs lernen Sie:

- » Die Ziele und das Vokabular von VeriSM™ kennen
- » Die Einbettung von VeriSM™ in den organisatorischen Kontext und das Handwerk der digitalen Transformation
- » Das VeriSM™ Modell bestehend aus Governance, Service Management Principals und Management Mesh anzuwenden

» Zielgruppe

- » Service-orientierte Menschen aller Branchen, Berufe & Positionen, Service Owner & Service Manager, IT Manager, Risiko Manager, Security Manager, Lean Manager, Organisations Change Manager, Projekt Manager, Agile Scrum Master, Agile Product Owner, Business Sponsor, Business Prozess Führungskräfte, Prozess Owner & Manager

» Kursdauer & Zertifizierung

- | | | |
|----------------------|--------|-------------------------|
| » VeriSM™ Essential | 1 Tag | EXIN VeriSM™ Essential |
| » VeriSM™ Foundation | 2 Tage | EXIN VeriSM™ Foundation |

» Detaillierte Kursbeschreibungen & Kursdaten

- » www.punctdavista.ch/academia

The Service Management Management Approach based on the VeriSM® Model

