

Universeel Service Management (USM) Beyond ITIL (NL)

Group Training

Training code	CGAUSM-FCD
Gesproken taal	Nederlands
Taal materiaal	Nederlands
Dagdelen	4
Kosten	€1.100,00 excl. BTW Geen extra kosten.

Wat is Universeel Service Management (USM) Beyond ITIL

De USM-training benadrukt de procesmatige inrichting van de serviceorganisatie en haar werkwijze, vanuit de overtuiging dat processen de kortste en efficiëntste weg naar het voor de klant relevante doel vormen. Organisaties die sterk sturen op hiërarchische of projectmatige werkwijzen – of daar zelfs hun organisatiestructuur op hebben gebaseerd – kunnen hiermee veel aan effectiviteit en efficiëntie winnen. De Syllabus USM Foundation beschrijft in detail de structuur en opzet van de training.

Voor wie is Universeel Service Management (USM) Beyond ITIL

Serviceorganisaties die op uniforme wijze willen werken, volgens de nieuwste inzichten, met een eenvoudig leerbare en logische werkwijze. Dit zijn organisaties die streven naar Service Excellence en klantgerichtheid, en die dat met eigen medewerkers willen kunnen realiseren, zonder overmatige afhankelijkheid van externe consultants.

Deelnemers aan de training zijn zowel de managers die verantwoordelijk zijn voor het organisatieverbeterproject, als de medewerkers die moeten leren werken in een organisatie die de USM-methode hanteert.

De training USM is een eye-opener, ook voor doorgewinterde experts. Na een USM-training kijk je nooit meer op dezelfde manier naar servicemanagement.

Voorvereisten

Er is geen specifieke vooropleiding noodzakelijk.

Doelstellingen

De USM-training benadrukt de procesmatige inrichting van de serviceorganisatie en haar werkwijze, vanuit de overtuiging dat processen de kortste en efficiëntste weg naar het voor de klant relevante doel vormen. Organisaties die sterk sturen op hiërarchische of projectmatige werkwijzen – of daar zelfs hun organisatiestructuur op hebben gebaseerd – kunnen hiermee veel aan effectiviteit en efficiëntie winnen.

Examen Informatie

- Duur examen: 60 min
- % extra tijd indien niet in moedertaal: 0%
- Aantal examenvragen: 40
- Minimaal aantal goed te beantwoorden: 26
- Examen stijl: Multiple choice
- Open Boek: Nee

Indien een copyright van derden van toepassing is op deze training, vind je het copyright op <https://academy.capgemini.nl/trademarks>

Op de producten en diensten die genoemd zijn in dit document zijn de Algemene Voorwaarden van Capgemini Academy van toepassing. Kijk voor de laatste versie op <https://academy.capgemini.com/>. De prijzen van genoemde producten en diensten zijn aan verandering onderhevig. Controleer ook voor de meest recente prijzen, onze website.

Over Academy

De professionals van Capgemini Academy bieden IT'ers wat ze nodig hebben. Onze mensen hebben een scherp oog voor drijfveren, aandacht voor talent en besef van specifieke omstandigheden. Ze bewegen tot beweging. Programma's die hun oorsprong vinden in het dagelijks werk van onze zowel didactisch als inhoudelijk onderlegde trainers wakkeren het vuur aan. Praktijkverhalen die vertellen hoe je problemen met IT en de mensen eromheen nou écht oplost doen de rest.

Een instituut als het onze helpt mensen en organisaties iedere dag weer het beste uit zichzelf en elkaar te halen. Bereidt hen voor op het zelfbewust aangaan van de uitdagingen van morgen. Stimuleert leer- en nieuwsgierigheid. Opdat IT'ers en hun werkgever beter, langer en intensiever met elkaar vooruit kunnen. Tot wederzijds genoegen.

Capgemini Academy. We transform IT professionals
academy.capgemini.nl

IN/3A-018.18