

Service Automation Framework e-learning (EN)

e-Learning

Training code	CGASAF-FEE
Gesproken taal	<?php?> Engels
Taal materiaal	Engels
Kosten	€800,00 excl. BTW Geen extra kosten.

Wat is Service Automation Framework e-learning

Service Automation is het concept van het bereiken van klantloyaliteit door het gebruik van geautomatiseerde technologieën en bouwt voort op een grote demografische en sociologische trend. We zijn eraan gewend geraakt om ons leven online te regelen en verwachten diensten die aan die verwachtingen kunnen voldoen: wij zijn de Self Service Generation.

Deze training geeft u een diep inzicht in het concept van serviceautomatisering, het concept waarmee u uw serviceaanbod kunt automatiseren. Als u Service Automation adequaat toepast in uw organisatie, zult u zowel de medewerkerstevredenheid als de klanttevredenheid zien toenemen en het aantal mensen dat uw bedrijf 'leuk' zal vinden aanzienlijk toenemen.

Voor wie is Service Automation Framework e-learning

De training is bedoeld voor iedereen die ooit heeft ervaren dat het serviceniveau in zijn organisatie kan worden verhoogd en begeleiding zoekt om dit doel te bereiken. Of je nu een ondernemer, leidinggevende, consultant bent of werkzaam bent in de academische wereld, het Service Automation Framework helpt je om de verwachtingen van gebruikers consequent te overtreffen.

Doelstellingen

- Begrijp de zakelijke drijfveren van door technologie ondersteunde geautomatiseerde services om de businesscase voor serviceautomatisering uit te leggen.
- Bespreek hoe Service Automation Framework de praktijk mogelijk maakt van een branche die hun autonome gebruikers in staat stelt om services aan te schaffen, te beheren en aan te passen via selfservicetechnologie.
- Leg het verschil en de synergie uit tussen de gebruikers, serviceontwerp en technologieontwerpelementen die bijdragen aan het voldoen aan en overtreffen van de

verwachtingen van de gebruiker om langdurige waarde te creëren.

- Leg het verschil uit tussen geautomatiseerde implementatie, serviceleveringsautomatisering en serendipiteitsbeheer en beschrijf hun onderliggende processen.
- Geef een overzicht van de stappen voor het voltooien van een Service Automation Blueprint om services te visualiseren om geautomatiseerde services te ontwerpen en te leveren.

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