

Certifierad Kundansvarig IT

Vem bör gå utbildningen?

Det här är en utbildning för dig som är kundansvarig för IT-tjänster eller leveranser till verksamheten eller har en liknande befattning. Ditt arbete består till stor del av kontakter med kunder, verksamhetsansvariga, förvaltningar, beställare och användare. Din uppgift är att representera IT vilket innebär att du kommunicerar, samordnar, frågar och lyssnar, informerar och övertygar. Hela tiden med IT som utgångspunkt och optimal verksamhetsnytta som mål.

Hur omfattande är utbildningen?

Utbildningen Certifierad Kundansvarig IT utvecklar ditt affärsmannaskap genom att ge kunskaper och konkreta verktyg inom de viktigaste områdena för din roll. Utbildningen omfattar 6 kursdagar fördelade på 3 tillfällen om vardera 2 dagar med cirka en månad mellan varje tillfälle.



Vad får deltagarna lära sig?

Efter utbildningen vet du hur du ska planera och genomföra lyckade möten, hur du långsiktigt ska marknadsföra dig själv och IT, hur du gör för att skapa goda relationer, fånga kundernas behov och önskemål och hur du på bästa sätt presenterar dina egna budskap. Du vet hur du ska paketera ekonomiska och finansiella kalkyler på ett affärsmässigt sätt och du kan hantera en förhandlingssituation. Du har också kunskap om hur du upprättar avtal eller överenskommelser.

Utbildningen fokuserar på praktisk hjälp och konkreta verktyg men du får även med dig kunskaper om kvalitet inom IT, IT-strategi, tjänsteorientering och riktlinjerna för gott förändringsarbete. Kursledaren och de gästföreläsare som besöker utbildningen förmedlar inte bara kunskaper utan delar med sig av sina erfarenheter och stimulerar deltagarna till givande diskussioner. Utbildningen genomförs för grupper upp till 16 personer.



Vad krävs för att bli certifierad?

Certifieringen kräver att du varit närvarande på samtliga kursdagar och att du blir godkänd på de projekt som du tilldelas under kursen. Du får också räkna med att mellan kurstillfällena sätta av upp till 10 timmar för hemarbete. Kursdokumentationen är digital och därför får du en iPad vid första kurstillfället. Du har bilder, dokument, övningar och egna anteckningar med dig hem och lätt tillgängligt mellan kurstillfällena.

Mer detaljerad information om utbildningen på vår hemsida.
Gå in under *Utbildning/Våra kurser/Rollbaserade utbildningar*



BiTA Service Management
Stockholm – Göteborg – Malmö
www.bitau.eu