

ניהול השירות – תוכנית הלימודים

תוכנית הלימודים המוצגת בטבלה שלהלן פורסת את מהלך הקורס המלא. ניתן להתאים את מסגרת השעות בהתאם, לדרישת הלקוח.

נושא	פירוט	שעות	סה"כ
מבוא לניהול השירות	הגדרת המערכת	1	8
	הגדרת תפקידו של מנהל שירות	2	
	סקירת מערכות המחשוב הקימות	2	
	הגדרת התהליכים הקיימים	2	
	קשיים ומכשולים בתפקוד מנהל השירות	1	
דיווח: כלי עזר ומונחי יסוד	מושגי יסוד בסטטיסטיקה ממוצע, חציון, שכיח ושונות של מדגם	2	4
	התפלגויות סטטיסטיות	1	
	ניתוח נתונים מדוחות ארגוניים	1	
חקר ביצועים	מבוא	2	16
	תורת התורים מערכות עקרוניות	2	
	מערכות תורים עם נותן שירות בודד	2	
	מערכות תורים עם מספר נותני שירות	2	
	ניהול שירות רב אפיקי: טלפון, צאט, אתר באינטרנט, פיסבוק, טוויטר	4	
	יישום תהליכים	4	
ניהול תפעול ומתן שירות	הגדרת מדיניות השירות	4	20
	איפיון תהליכי שירות: רמת האינטרקציה עם הלקוח, אופי מתן השירות, יחסים עם הלקוח,	4	
	ניהול שרשרת השירות: מיפוי תשתית השירות, נכסי השירות, מערכות מידע פנים וחוץ ארגוניים, הגדרת תהליכי עבודה בשירות, ניהול רציפות השירות,	4	
	ניהול תשומות ותפוקות השירות (כח אדם, שעות עבודה)	4	
	מעקב ובקרה	4	
		4	
ניהול חוויית הלקוח	הגדרת מושג הלקוח	3	20
	ניהול הלקוח: שיטות, כלים ותהליכים, תאור מסע הלקוח	3	
	ניהול דרישות הלקוח ורמת השירות SLA	4	
	ביצוע ניתוח SWOT בתחום השירות	2	
	הגדרת יעדים ובניית תוכנית עבודה השנתית	4	
	ניתוחו הבנת חוויית הלקוח בהתאם לסקרי השירות	4	
ניהול תשתיות	ניהול מתקני השירות	2	6
	תשתיות מחשוביות, עקרונות יסוד בנייהול לקוחות, מחזור חיי לקוח	4	
תרגיל יישומי מסכם	בניית תוכנית לשירות החדש	4	26
	תכנון התהליך תוך מתן דגש כמותי ואיכותי	6	
	תכנון תפעול מערכת השירות	4	
	ניתוח זרימת תהליכים, הגדרת מערכת שירות ובחינת ערכה	2	
	הגדרת המבנה הארגוני של מערך השירות	2	
	הגדרת המשאבים	2	
	חישוב נקודת איזון וניתוחי רגישות	2	
	הצגת התוכנית	2	
		4	
הכנה למבחן ומבחן		8	8
סה"כ			100