

ITR 服务管理

Part1 : ITR 简述

- 1、ITR 在公司流程中的位置
- 2、ITR 流程分解
- 3、ITR 流程价值
- 4、ITR 流程变革
- 5、ITR 的灵魂
- 6、客户分级分类
- 7、SLA 和 SLO
- 8、ITR 的推进障碍

Part2 : ITR 质量提升案例

- 1、ITR 质量提升背景
- 2、重点问题数据
- 3、质量问题反馈渠道
- 4、交付问题处理流程
- 5、外部问题处理流程
- 6、质量问题分级机制
- 7、质量问题管理机制
- 8、质量指标分析利用

Part3 : ITR 一线管理

- 1、ITR 一线问题管理流程
- 2、ITR 一线铁三角使用案例

Part4 : ITR 体验提升

- 1、基于 ITR 的 CEM

- 2、基于 ITR 的事件管理
- 3、ITR 事件规则
- 4、ITR 事件预警
- 5、ITR 闭环整改
- 6、ITR 轻量级工单

Part5 : ITR 服务变革

- 1、ITR 服务变革综述
- 2、ITR 服务框架
- 3、ITR 岗位职责
- 4、基于战略的服务设计
- 5、服务质量的评估维度
- 6、服务战略转型之道
- 7、企业服务发展的三个阶段
- 8、服务产品化的三个关键因素

Part6 : 提问与交流

- 1、回顾总结