

Bindeglied zwischen Fachabteilung, IT und Serviceteam

Der IT Service Owner

Stellen Sie einen optimalen IT-Service-Lebenszyklus sicher

IT-Services definieren, implementieren und optimieren

- Wünsche und Bedürfnisse der Fachabteilungen erkennen
- Anforderungen mit allen Servicebeteiligten umsetzen
- IT-Serviceleistung steigern und IT-Serviceumfang erweitern

IT-Serviceteam führen, steuern und motivieren

- Souveräne Kommunikation über Hierarchieebenen hinweg
- Motivationsstrategien für mehr Leistungsfreude und -bereitschaft
- Toolbox zur Konfliktanalyse, -behandlung und -lösung

Exklusive Praxisberichte:

- ✓ Rolle und Aufgaben des IT Service Owner bei Hamburg Süd
- ✓ Anforderungen an den Service und den Owner bei einem Unternehmen im Gesundheitswesen

Ihr Expertenteam:



Stefan Kuhardt
Tisson & Company GmbH



Jose Silva
Hamburg Südamerikanische
Dampfschiffahrts-
Gesellschaft A/S & Co KG



Dr. Robert Scholderer
Scholderer GmbH



Frank Erdmann
Servicemanager
bei einem Unternehmen
im Gesundheitswesen



Marcus Ristau
Hamburg Südamerikanische
Dampfschiffahrts-
Gesellschaft A/S & Co KG

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

6. und 7. Juni 2019 in Düsseldorf

8. und 9. Juli 2019 in München

29. und 30. August 2019 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

30 Jahre

MANAGEMENTCIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! www.managementcircle.de/06-87155

Rolle, Aufgaben und Verantwortlichkeiten des IT Service Owner



Ihre Seminarleiter:

Stefan Kuhardt, Geschäftsführer, **Tisson & Company GmbH**, Hamburg
Jose Silva, Manager Service Portfolio & Catalogue Management, **Hamburg Südamerikanische Dampfschiffahrts-Gesellschaft A/S & Co KG**, Hamburg



Empfang mit Tee und Kaffee, Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

9.30 Überblick über Inhalt und Aufbau des Seminars und Abstimmung der Seminarziele mit den Teilnehmererwartungen

10.00 Die Rolle des IT Service Owner im Unternehmen

- Darstellung der IT Service Owner-Rolle der Teilnehmer in ihren Unternehmen
- Erarbeitung und Diskussion der IT Service Owner-Rolle anhand von Beispielen und Erfahrungen
- Vergleich und Abgrenzung der IT Service Owner-Rolle mit ähnlichen Rollen in anderen Modellen (z. B. Scrum, Kanban, ITIL, CMMI-SVC, ISO 20000)
 - Service Manager
 - Delivery Manager
 - Product Owner

11.00 Tee- und Kaffeepause

11.30 Aufgaben und Verantwortlichkeiten des IT Service Owner

- Klare Aufgaben und Verantwortlichkeiten als Schlüssel für den erfolgreichen Einsatz des Service Owner
- Erwartungen aller Beteiligten an den IT Service Owner
- Vorstellung und Diskussion eines IT Service-Modells
- Darstellung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten des IT Service Owner mit der RACI-Matrix
- Identifikation von Aufgaben, die sich aus den Schnittstellen zu Betrieb, Business, Mitarbeitern und Lieferanten ergeben

13.00 Business Lunch

14.30 Der IT Service Owner in der Praxis

- Welche Anforderungen werden an den Service und seinen Owner gestellt?
 - Den Service mit den Augen des Kunden sehen
- Habe ich Mitarbeiter, die sich mit dem Service identifizieren können?
 - Softskills
- Wie wichtig ist das Mandat?
 - Change
 - Budget
- Begleitung der Service Owner in ihre Rolle



Frank Erdmann
Servicemanager bei einem Unternehmen im Gesundheitswesen, Hannover

16.00 Tee- und Kaffeepause

16.30 Kommunikationsradius und Kommunikationsmodelle des IT Service Owner

- Analyse ausgewählter typischer Situationen mit drei Modellen zur Orientierung im zwischenmenschlichen Bereich
- Kommunikation über Hierarchieebenen hinweg
 - Zu Führungskräften im Business
 - Zu Mitarbeitern in interdisziplinären Service-Teams
 - Zu externen Lieferanten außerhalb des Unternehmens
- Grundbotschaften werden nicht ausgesprochen und trotzdem deutlich vernommen: Wie funktioniert das?
- Kommunikation einer Person ist nicht nur Ausdruck ihrer Persönlichkeit und Befindlichkeit, sondern führt zu einer Beziehung – Aufzeigen des Kreislaufs am Schema des Teufelskreises
- In Diskussionen wird oft polarisiert – Beleuchtung der Zusammenhänge und was man daraus lernt
- Erkennen von Standardsituationen und wie man daraus aussteigen kann

18.00 Zusammenfassung der Tagesergebnisse und Gelegenheit zur Diskussion individueller Fragen

Ende des ersten Seminartages und anschließendes Get-together **ca. 18.30 Uhr**

Get-together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Seminarleitern und den Teilnehmern!

Werkzeuge, Befugnisse und Kommunikations-Toolbox des IT Service Owner

Ihre Seminarleiter:
Stefan Kuhardt und Jose Silva

9.00 Klärung offener Fragen vom Vortag und Überleitung zu den Themen des zweiten Seminartages

9.15 Werkzeuge und Befugnisse des IT Service Owner



- Unvorhergesehene Herausforderungen bei der Einführung von IT Service Ownern
- Verdichtung von Prozessen hin zur Service Ownerschaft
- Grenzen der Service Ownerschaft im Tagesgeschäft
- IT-Service Owner und deren Verständnis von IT
- IT Service Owner und eine Wissensbegleitung
- IT Service Owner und deren Weisungsberechtigung
- Herausforderung in der Budgetverfügung zur Serviceverbesserung
- IT Service Owner und deren Kommunikationsradius
- Jobrotation macht Service Ownerschaft schwierig
- Konflikte der Rollen: Projektmanager und Service Owner



Dr. Robert Scholderer
Principal Service Level Manager
und Geschäftsführer,
Scholderer GmbH,
Bruchsal

10.30 Tee- und Kaffeepause

11.00 Motivationsstrategien für mehr Leistungsbereitschaft

- Aufzeigen der Diskrepanz zwischen dem, was die Wissenschaft heute über Motivation weiß und dem, was die Wirtschaft tut
- Der Mitarbeiter als Schachfigur und nicht als Spieler
- Vor- und Nachteile von Belohnungs- und Bestrafungssystemen – wann funktioniert „Zuckerbrot und Peitsche“?
- Einfluss des Gefühls der Selbstbestimmung auf die Motivation eines Einzelnen
- Vorstellung eines wissenschaftlich begründeten Motivationsansatzes und dessen Anwendung für den IT Service Owner

12.30 Business Lunch

14.00 Rolle und Aufgaben des IT Service Owner bei Hamburg Süd



- Übersicht über Entstehung und Erläuterung des Service „Collaborative Workflows“
- „Die Praxis“ – die tagtäglichen und planerischen Tätigkeiten als IT Service Owner
- „Der Prophet im eigenen Land“ – Herausforderungen als IT Service Owner im Unternehmen
- „Die Zukunft“ – Ausblick über die weitere Entwicklung und Gestaltung des Services



Marcus Ristau
IT-Projektleiter,
**Hamburg Südamerikanische
Dampfschiffahrts- Gesellschaft A/S & Co KG**,
Hamburg

15.30 Tee- und Kaffeepause

16.00 Toolbox zur Konfliktanalyse und Konfliktlösung

- Konfliktanalyse
 - Betrachtung des Menschen mit seinen sozialen Beziehungen als Mittelpunkt jeglichen Konflikts
 - Diskussion der Typologie von Konflikten (z. B. nach Streitgegenstand)
 - Beleuchtung der Umgebung zur Einordnung der Komplexität des Konflikts
- Eskalationsdynamik
 - Vorstellung eines Eskalationsmodells zur Bewertung des Stadiums und des Verlaufs des Konflikts
- Konfliktbehandlung
 - Unterschiedliche Interventionen je nach Stadium des Konflikts
 - Möglichkeiten zur Deeskalation entsprechend der jeweiligen Konfliktstufe
- Einführung in die Grundlagen der Verhandlungsführung

17.30 Zusammenfassung der Seminarergebnisse und Möglichkeit für abschließende Fragen

Ende des Intensiv-Seminars **ca. 18.00 Uhr**

Frank Erdmann

ist seit einigen Jahren als Servicemanager und ITIL Expert im Gesundheitswesen aktiv. Bei der Erarbeitung und Einführung von Services und Prozessen kann er auf seine langjährige IT-Erfahrung aus unterschiedlichen Branchen zurückgreifen. Frank Erdmann ist davon überzeugt, dass Service Owner, die sich mit ihrem Service identifizieren, einen hohen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben.

Stefan Kuhardt

ist Geschäftsführer der **Tisson & Company GmbH** sowie Gründungsmitglied der Digitalisierungsallianz und des Arbeitskreises „Service Katalog für den Mittelstand“ in Hamburg. Er beschäftigt sich mit dem Einfluss der Digitalisierung auf die Organisations- und Zusammenarbeitsformen in Unternehmen sowie dem Aufbau von Servicestrukturen in Unternehmen. Darunter ist sowohl das Schaffen anderer Formen der Zusammenarbeit zu verstehen als auch der Umbau hin zu service-orientierten Teams. Stefan Kuhardt ist zertifizierter Projektleiter (GPM Level B) und ausgebildeter Personal Coach (Mitglied im ICF).

Marcus Ristau

ist IT-Projektleiter bei der **Hamburg Südamerikanische Dampfschiffahrts-Gesellschaft A/S & Co KG** (Maersk-Gruppe) in Hamburg. In den ersten Jahren war er im Unternehmen als Systemanalytiker im Release Management tätig und übernahm dann die Leitung unterschiedlicher Organisations- und Infrastruktur-Projekte. Seit Mitte 2018 ist Marcus Ristau zudem als Service Owner für den Service „Collaborative Workflows“, inklusive der Atlassian Produkte Jira und Confluence, verantwortlich. Hierbei fällt sowohl die fachliche Bewertung neuer Anforderungen in Hinblick auf den End-to-End-Prozess als auch die Ausarbeitung und Implementierung sowie das Training neuer Workflows in den jeweiligen Tools in seinen Verantwortungsbereich.

Dr. Robert Scholderer

ist Principal Service Level Manager und Geschäftsführer der **Scholderer GmbH** in Bruchsal. In seiner branchenübergreifenden Beratungstätigkeit mit Schwerpunkt IT-Service Management leitet er Projekte zu Design, Verhandlung und Management von IT-Services. Seit 2015 zählt sein SOUSIS-Modell zur Beschreibung des Service-Level-Managements neben COBIT, ISO 20000 und ITIL offiziell zu den 4 internationalen IT-Standards. Dr. Robert Scholderer bringt seine Erfahrung aus über 4.000 designten IT-Services in diesem Seminar mit ein, um IT-Services zu erstellen und zu managen. Hierfür wurde er mehrfach mit Innovationspreisen prämiert. Darüber hinaus ist er Dozent in dem Fach Service Management an der TU Ilmenau.

Jose Silva

ist Manager Service Portfolio & Catalogue Management bei der **Hamburg Südamerikanische Dampfschiffahrts-Gesellschaft A/S & Co KG** (Maersk-Gruppe) in Hamburg. Aktuell arbeitet er mit seinem Team an dem Aufbau und der Einführung des weltweit gesamten IT Service Portfolios und IT Service Katalogs für die Hamburg Süd. Sein Handlungsbereich erstreckt sich von der Entwicklung/Optimierung und Einführung erforderlicher Prozesse und Rollen unter Berücksichtigung organisatorischer Veränderungen bis hin zur ganzheitlichen Betrachtung des Service Nutzens inkl. Business Impact Analysen und deren Auswirkungen. Jose Silva ist Gründungsmitglied des Arbeitskreises „Service Katalog im Mittelstand“ in Hamburg und Ratgeber und Berater interner Managementgremien, Lenkungsausschüsse und des Betriebsrats für die Einführung neuer IT-Services bzw. IT-Produkte. Er greift dabei auf seine Service Management-Erfahrungen aus den Bereichen Mobilfunk, IT Provider, Wirtschaftsprüfung und Logistik zurück.

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



Daniela Rühl

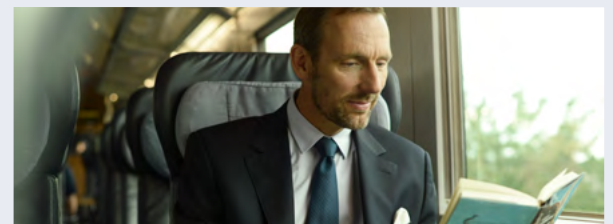
Tel.: +49 6196 4722-615

daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket



Entspannt ankommen – nachhaltig reisen.

Die Deutsche Bahn bringt Sie in Kooperation mit Management Circle an Ihren Veranstaltungsort.

Buchen Sie bequem online und sichern Sie sich so das günstigste Bahn-Ticket. Wir bieten Ihnen automatisch eine Übersicht aller Bahn-Angebote auf Ihrer Wunschstrecke für Hin- und Rückfahrt.

Von jedem beliebigen DB-Bahnhof können Sie Ihre Reise zu günstigen Sonderkonditionen antreten.

Alle Details zum Veranstaltungsticket finden Sie hier:

www.managementcircle.de/bahn



Warum dieses Seminar so wichtig für Sie ist

Als IT Service Owner sind Sie für den kompletten IT-Service-Lebenszyklus verantwortlich – von der Definition über die Steuerung und Überwachung bis zur Weiterentwicklung. Sie fungieren als unverzichtbares Bindeglied zwischen den Fachabteilungen, dem IT-Management und Ihrem Serviceteam.

Ihre Rolle als IT Service Owner ist vielschichtig und anspruchsvoll. Neben fundiertem Fachwissen wird von Ihnen auch Führungs- und Kommunikationsgeschick erwartet: Als IT Service Owner stehen Sie in Kontakt mit den Fachabteilungen, nehmen deren Anforderungen auf und konkretisieren diese. Anschließend besprechen und beurteilen Sie die Anforderungen mit allen Servicebeteiligten. Danach definieren Sie die IT-Services, ausgerichtet an der Unternehmensstrategie, den IT-Guidelines und unter Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen, und setzen die Serviceziele um. Die Servicebeteiligten bilden ein interdisziplinäres Team, das Sie ohne disziplinarische Hoheit führen, steuern und motivieren müssen.

In diesem Seminar werden Sie sich Ihrer Verantwortung und Rolle als IT Service Owner bewusst und lernen, diese zu vertreten und zu leben. Hierfür statten wir Sie mit den notwendigen Tools aus, um Ihre Ziele – permanente Weiterentwicklung der IT-Services, Erweiterung des Serviceumfangs, Fehlerfreiheit und Performancesteigerung – konsequent zu gewährleisten.

Was Sie in diesem Seminar lernen

IT-Services definieren, implementieren und optimieren

- ✓ Wünsche und Bedürfnisse der Fachabteilungen erkennen
- ✓ Anforderungen mit allen Servicebeteiligten umsetzen
- ✓ IT-Serviceleistung steigern und IT-Serviceumfang erweitern

IT-Serviceteam führen, steuern und motivieren

- ✓ Souveräne Kommunikation über Hierarchieebenen hinweg
- ✓ Motivationsstrategien für mehr Leistungsfreude und -bereitschaft
- ✓ Toolbox zur Konflikthanalyse, -behandlung und -lösung

Ihre Vorteile auf einen Blick

Ausgewiesene Experten:

Sie werden von erfahrenen Referenten aus der Beratung und Unternehmenspraxis trainiert und begleitet. Umfangreiches Wissen im Bereich Service Ownerschaft wird direkt an Sie weitergegeben.

Hohe Praxisrelevanz:

Die Seminarinhalte werden durch zahlreiche Beispiele und Erfahrungsberichte aus der Praxis ergänzt. In jedem Seminar ist ausreichend Zeit für Ihre persönlichen Fragestellungen.

Intensives Networking:

Nutzen Sie den branchenübergreifenden Erfahrungsaustausch mit Experten und Fachkollegen und knüpfen Sie wertvolle Kontakte. Bauen Sie so Ihr Experten-Netzwerk aus.

Umfangreiche Arbeitsunterlagen:

Detaillierte Seminarunterlagen machen jedes Mitschreiben für Sie entbehrlich und werden Sie im Tagesgeschäft unterstützen.

Exklusive Praxisberichte:

Informieren Sie sich über die Rolle und die tagtäglichen und planerischen Aufgaben des IT Service Owner bei Hamburg Süd. Erfahren Sie, welche Anforderungen an den IT-Service und seinen Owner bei einem Unternehmen im Gesundheitswesen gestellt und erfüllt werden.

Ihre Fragen vorab:

Damit sich unser Expertenteam noch gezielter auf Ihre Fragen vorbereiten kann, erhalten Sie zwei Wochen vor Seminarbeginn einen Fragenbogen, in dem Sie uns Ihre spezifischen Themenschwerpunkte übermitteln können.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



Y. Schaeztle

Yvonne Schaeztle

Bereichsleiterin

Tel.: +49 6196 4722-605

yvonne.schaeztle@managementcircle.de

Digitalisierungs-Blog

News und Trends zum Thema Digitalisierung!

30 Jahre
MANAGEMENTCIRCLE®

Jetzt folgen!



www.management-circle.de/digitalisierung



@digi_circle

Der IT Service Owner

■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Dieses Seminar richtet sich an **IT Service Owner** und **IT Service Manager** sowie an **Fach- und Führungskräfte** aus den Bereichen **IT/EDV, IT-Strategie, IT-Infrastruktur, IT-Anforderungsmanagement, IT-Management, IT-Organisation, IT-Prozessmanagement, IT-Administration, IT-Support, IT-Service-Management, IT-Service-Desk, IT-Service-Delivery-Management, IT-Controlling** und **IT-Revision**. Weiterhin angesprochen sind **CIOs** sowie **interessierte IT-Berater** und **IT-Dienstleister**.

■ 4 gute Gründe, sich noch heute anzumelden

- Sie erhalten einen umfassenden Einblick in die **Rolle, Aufgaben und Verantwortlichkeiten des IT Service Owner** im Unternehmen.
- Sie lernen, wie Sie **IT-Services definieren, implementieren und optimieren**.
- Sie hören, wie Sie die **IT-Serviceleistung steigern** und den **IT-Serviceumfang erweitern**.
- Sie erfahren, wie Sie Ihr **IT-Service-Team souverän führen, steuern und motivieren**.

■ Termine und Veranstaltungsorte

6. und 7. Juni 2019 in Düsseldorf 06-87155
Renaissance Hotel Düsseldorf, Nördlicher Zubringer 6
40470 Düsseldorf, Tel.: +49 211 6216-346, Fax: +49 211 6216-666
E-Mail: rhi.dusrn.Reservations.Sup@renaissancehotels.com

8. und 9. Juli 2019 in München 07-87156
Sheraton München Arabellapark Hotel, Arabellastraße 5
81925 München, Tel.: +49 89 93001-6399, Fax: +49 89 93001-6837
E-Mail: Reservierung.arabellapark@starwoodhotels.com

29. und 30. August 2019 in Frankfurt/M. 08-87157
Intercontinental Frankfurt, Wilhelm-Leuschner-Straße 43
60329 Frankfurt/M., Tel.: +49 69 2605-2444, Fax: +49 69 2605-2322
E-Mail: frankfurt.reservations@ihg.com

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: **www.managementcircle.de/06-87155**
PDF zum Ausdrucken: **www.managementcircle.de/form**
E-Mail: **anmeldung@managementcircle.de**
Telefonisch: **+49 6196 4722-700**
per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.995,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen rund 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 2000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter **www.managementcircle.de**



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.
Infos unter: **www.managementcircle.de/bahn**