

# Der IT-Servicekatalog

Der Schlüssel zu mehr Kundennähe und Servicequalität

## Schritt für Schritt zum perfekten Servicekatalog

- **Klare Servicebeschreibung:** Komplexe Dienstleistungen über Abbildungen vermitteln
- **Verbesserte Servicestruktur:** Dienstleistungen kategorisieren und katalogisieren
- **Sinnvolle Leistungspakete:** Dienstleistungen zu normierten Angeboten bündeln
- **Eindeutige Preismodelle:** Verrechnungseinheiten kunden- und umsatzgerecht festsetzen
- **Unterstützende IT-Lösungen:** Aufbau und Funktionen von Markttools vergleichen

Sechs Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand



## Exklusive Praxisberichte

- ✓ Vom Kundeninterview bis zur Servicekatalog-Einführung bei Hamburg Süd
- ✓ Von der Produktentwicklung bis zum SLA-Management beim Airport Nürnberg

Ihr Expertenteam



Ralf Effler  
**Scholderer GmbH**



Stefan Kuhardt  
**Tisson & Company GmbH**  
Managementberatung



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



Jörg Ziegler  
**Flughafen Nürnberg**  
**GmbH**

Bitte wählen Sie Ihren Termin  
**7. und 8. Oktober 2019** in Berlin  
**14. und 15. November 2019** in Köln  
**10. und 11. Dezember 2019** in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch begrenzte Teilnehmerzahl!

**30** Jahre

MANAGEMENTCIRCLE®

## Ziele, Aufbau, Kennzahlen: Schritt für Schritt zum schlüssigen Servicekatalog



Ihr Seminarleiter:

Ralf Effler, Service Level Manager und Senior Consultant, **Scholderer GmbH**, Bruchsal

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

### 9.30 Ziele und Aufbau des IT-Servicekatalogs

- Service Catalogue Management (SCM): Grundbegriffe und -anforderungen im Überblick
- Aufbau eines Servicekatalogs
- Der IT-Servicekatalog nach ITIL: Service Level Agreements vs. Servicekataloge
- Effizienz und Standardisierung: Vorteile des IT-Servicekatalogs
- Fachabteilung vs. IT: Verschiedene Sichten auf einen Servicekatalog
- Aktueller Stand: Bedeutung und Herausforderungen von Servicekatalogen in der Praxis

10.30 Tee- und Kaffeepause

### 11.00 Modellierungsmethoden für IT-Services

- Vorgehen, um Services zu definieren
- Serviceschnitte und -hierarchie
- Beschreibungstechniken und -attribute anwenden
- Detaillierungsmöglichkeiten nutzen
- Abhängigkeiten beschreiben
- Leistungsbündel modellieren

### Kennzahlen definieren und implementieren

- IT-Kennzahlen richtig einordnen
- IT-Kennzahlen gestalten
  - Verfügbarkeit, Antwortzeit, Reaktionszeit, Wiederherstellzeit, Termintreue
- Kennzahlen richtig nutzen: Tipps für die Praxis



12.30 Business Lunch

### 13.30 Sechs Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand

- Umstellung der Sichtweise
- Neue Katalogansätze, die das Verständnis aus Kundensicht angehen



### Artikelansatz: Mit Artikelnummern punkten

- Aufbau des IT-Servicekatalogs analog eines Versandhandels
- Besonderheiten des Artikelansatzes sind Artikelnummern mit allen Vor- und Nachteilen
- Modularer kann kein anderer Katalog sein

### Imageansatz: Das Image des Unternehmens zählt

- Beachtung der Corporate Identity
- Alleinstellungsmerkmale des Unternehmens im Fokus

### Faktenansatz: Sich auf das Wesentliche konzentrieren

- Mit gesundem Menschenverstand Qualität und Leistung beschreiben
- Übergeordnete und spezifische Service Levels unterscheiden
- Services stark normiert ausarbeiten

15.00 Tee- und Kaffeepause

### 15.30 Kostenstellenansatz: Die Zahlen drehen

- One-Click-Shopping: In der IT nicht möglich, aber Many-Click-Shopping schon
- Zentrale Vorarbeiten des Controllings und des Service Level Managers
- Welche Dienste haben Anwender- und welche Pauschalkosten?

### Beschreibender Ansatz: Prosa fürs Gemüt

- Was mache ich nur, wenn ich auf der grünen Wiese starten muss?
- Mitarbeiter sind wenig kundenorientiert und sie brauchen einen Servicekatalog
- Herausforderung Sprache: Jeder kann schreiben, nur jeder macht es anders

### Architekturansatz: Techniker am Werk

- Ein Bild sagt mehr als tausend Worte
- Architekturbilder sind in allen IT-Unternehmen zuhauf vorhanden
- Komplexe Dienstleistungen über Abbildungen vermitteln

17.30 Zusammenfassung der Ergebnisse des ersten Seminartages und Möglichkeit zur Diskussion

Ende des ersten Seminartages und anschließendes Get-together **ca. 18.00 Uhr**

# Normierte Preise, flexible Leistungen: Wie Sie Ihr IT-Angebot optimieren und Ihre Position stärken

Ihr Seminarleiter:  
Ralf Effler

9.00 Klärung offener Fragen vom Vortag und Überleitung zum zweiten Seminartag

9.15 **SLA-Management in integriertem Prozess- und Toolumfeld**



- Kurzübersicht der IT-Prozesse und deren Zusammenwirken mit ITIL-Ausrichtung
- Methodik, Rollen und Tooleinsatz des SLA-Managements
- Produkt- und Preisbildung für den IT-Warenkorb
- Definition von Verfügbarkeiten und Servicestufen sowie Abgleich mit der erreichten Qualität
- Steuerndes IT-Controlling auf Basis hoher Transparenz zu Qualität, Kosten und Kennzahlen



Jörg Ziegler  
Leiter IT,  
**Flughafen Nürnberg GmbH,**  
Nürnberg

10.30 Tee- und Kaffeepause

11.00 **Preispolitik: Den richtigen Preis definieren**

- Verschiedene Preismodelle im Überblick
- Einheitliche Verrechnungspolitik: Welches Preismodell ist für mich das richtige?
- Rollen und Verantwortlichkeiten: Wer ist für die Bepreisung zuständig?
- Was bestimmt den Preis?
- Wie kann man den Preis richtig erheben?
- Welches Preismodell ist langfristig das geeignete?

12.30 Business Lunch

### 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 dem Seminarleiter und den Teilnehmern!

13.30 **Lessons learned bei der Einführung eines Servicekatalogs**



- Inhaltliche Vorbereitung des Servicekatalogs
- Politische Vorarbeiten auf allen organisatorischen Ebenen
- Vom Kundeninterview bis zur tatsächlichen Einführung des Servicekatalogs
- Hürden bei der Einführung und dem Betrieb
- Unerwartete Unterstützer
- Nächste Schritte und Herausforderungen



Stefan Kuhardt  
Geschäftsführer,  
**Tisson & Company GmbH**  
Managementberatung, Hamburg



Jose Silva  
Manager Service Portfolio & Catalogue Management, **Hamburg Südamerikanische Dampfschiffahrts-Gesellschaft A/S & Co KG,** Hamburg

15.00 Tee- und Kaffeepause

15.30 **Service Catalogue Management: Services systematisch katalogisieren**



- Aufnahme neuer Services
- Aufbau und Bereitstellung von Servicekatalogen
- Verwaltung und Bereitstellung von Standards
- Koordination zwischen Supply-Einheiten
- Qualitätsmaßnahmen
- Vom Servicekatalog zum SLA

16.00 **Toolansätze: Vergleiche und Lösungen**

- Überblick über gängige Markttools für Servicekataloge
- Architektur der Tools und deren Ausrichtung
- Gestaltungsmöglichkeiten
- Diskussion über die Herangehensweise für den Entwurf von Lösungen

17.00 Zusammenfassung der Seminarergebnisse und Klärung abschließender Fragen

Ende des Intensiv-Seminars **ca. 17.30 Uhr**

## Ralf Effler

ist Service Level Manager und Senior Consultant bei der **Scholderer GmbH** in Bruchsal. Seine Kernkompetenzen liegen in den Bereichen IT-Service-Management, IT-Neuaufrichtung, IT-Strategie und Digitalisierung. In seiner branchenübergreifenden Beratungstätigkeit leitet er Projekte zum Design von IT-Services, zur Erstellung, Verhandlung und zum Management von Service Level Agreements sowie zum Aufbau von IT-Servicekatalogen. Zuvor war Ralf Effler über 10 Jahre CIO von 3.000 Mitarbeitern an 7 europäischen Standorten bei einem mittelständischen Industrieunternehmen.

## 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).

## 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.

## Jörg Ziegler

ist Leiter IT bei der **Flughafen Nürnberg GmbH**. 1992 begann er seine berufliche Laufbahn dort mit der Besetzung der Stabsstelle EDV-Koordination. Er konnte seine berufliche Entwicklung am Albrecht Dürer Airport Nürnberg kontinuierlich ausbauen und leitet heute die gesamte IT bestehend aus den Abteilungen IT-Betrieb, IT-Projekte und Administration. Jörg Ziegler verfügt über umfangreiche Kenntnisse zu Strategien, Methodiken und Prozesstheorie, dem dazu erforderlichen Tooleinsatz sowie der praktischen Erfahrung im täglichen Betrieb zum IT-Service-Management. In den letzten Jahren hat er die IT am Airport Nürnberg auch in die Rolle des internen Prozessberaters gebracht und die Digitalisierung durch Einsatz von eWorkflows vorangebracht.

## Begeisterte Teilnehmerstimmen

- ✓ „Diese Veranstaltung sollte jeder im IT-Service-Management mal besucht haben.“ M. Rochow, Rundfunk Berlin-Brandenburg (RBB)
- ✓ „Hat alles gepasst. Waren zwei tolle Tage.“ M. Bednorz, GÖRG Partnerschaft von Rechtsanwälten mbB
- ✓ „Sehr gut und klar strukturiert. Es wurden Beispiele aus der Praxis involviert, die einen perfekten Überblick über das Thema abgerundet haben.“ M. Preußat, Universitätsklinikum Leipzig
- ✓ „Hervorragende Mischung aus Theorie und Praxis. Sehr gute Unterlagen, die ich sofort in der Praxis anwenden kann.“ A. Vogt, Evangelischer Regionalverband Frankfurt am Main

## Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket

Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket: Buchen Sie bequem online den Best-Preis! Die Deutsche Bahn AG bringt Sie in Kooperation mit Management Circle zu attraktiven Sonderkonditionen an Ihren Veranstaltungsort – von jedem DB-Bahnhof. Entspannt ankommen – nachhaltig reisen:

[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)



## 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.



**Mandy Zunic**

Tel.: +49 6196 4722-635

[mandy.zunic@managementcircle.de](mailto:mandy.zunic@managementcircle.de)

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)



## Besonderes PLUS

Seminarbegleitend erhält jeder Teilnehmer zusätzlich ein Exemplar des ersten zu diesem Thema erschienenen Buches „IT-Servicekatalog“. Es liefert einen praxisorientierten Leitfaden zur Erstellung eines Servicekatalogs.



## Warum dieses Seminar so wichtig für Sie ist

Unklare Services, doppelte Leistungen und nicht verursachungsgerechte Preise: Bei wachsenden Anforderungen an die IT fehlt in vielen Unternehmen häufig ein strukturierter Überblick über das eigene IT-Serviceangebot. Doch Redundanzen und Überschneidungen schaffen nicht nur Unzufriedenheit bei den Kunden, sondern verursachen insbesondere enorme Kosten und senken die Qualität der Leistungen. Ein effizienter und reibungsloser Support kann somit nicht gewährleistet werden. Ein übersichtlicher und einheitlicher IT-Servicekatalog ist hier der Schlüssel zu mehr Servicequalität, Kundennähe und Zufriedenheit.

## Ihr Nutzen aus diesem Seminar

Nutzen Sie den **IT-Servicekatalog als Visitenkarte der IT**. Erhalten Sie in unserem Seminar einen kompakten Überblick über die Strategien, Verfahren, Prozesse und Problemlösungen bei der Einführung eines IT-Servicekatalogs. Unsere Experten zeigen Ihnen, wie Sie zielgruppengerechte Servicekataloge aufbauen und Ihren Kunden somit den Weg zum Einkauf ihrer IT-Leistungen vereinfachen.

### Ihr Fahrplan zum perfekten IT-Servicekatalog

- ✓ Sie lernen, wie Sie Ihre **IT-Dienstleistungen kategorisieren und katalogisieren**.
- ✓ Sie trainieren, wie Sie **komplexe IT-Services über Abbildungen vermitteln**.
- ✓ Sie erfahren, wie Sie Ihre Leistungen zu sinnvollen **IT-Leistungspaketen** bündeln.
- ✓ Sie lernen, wie Sie **IT-Kennzahlen** definieren und implementieren.
- ✓ Sie informieren sich, wie Sie die **Ist-Kosten der Dienstleistungen** methodisch sicher bestimmen.
- ✓ Sie hören, wie Sie **eindeutige Preismodelle** definieren und **Verrechnungseinheiten kunden- und umsatzgerecht** festsetzen.
- ✓ Sie erfahren, wie Sie den **IT-Servicekatalog unternehmensweit verankern** und kontinuierlich pflegen.
- ✓ Sie erhalten einen kompakten Überblick über **Aufbau und Funktionen von unterstützenden IT-Lösungen**.

## Ihre Vorteile auf einen Blick

### Absolute Experten

Sie werden von anerkannten und erfahrenen Referenten aus der Beratung und Unternehmenspraxis trainiert und begleitet. Umfangreiches Wissen im IT-Service-Management 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.

### Zahlreiche Fallstudien

Trainieren Sie im Rahmen von Fallstudien, wie Sie Servicebeschreibungen eindeutig gestalten, Services systematisch kategorisieren und Kennzahlen strukturiert definieren und implementieren.

### Integrierter Workshop und Checkliste

Nehmen Sie gemeinsam mit unserem Seminarleiter sechs verschiedene IT-Servicekataloge aus der Praxis unter die Lupe. Prüfen Sie diese auf Aufbau, Inhalt, Design und Übersichtlichkeit.

### Exklusive Praxisberichte

Erfahren Sie mehr über die Konzeption und Implementierung des IT-Servicekatalogs bei Hamburg Süd. Hören Sie, wie die Flughafen Nürnberg GmbH die Produkt- und Preisbildung sowie das SLA-Management gestaltet.

## Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



*Y. Schaetzle*

**Yvonne Schaetzle**

Bereichsleiterin

Tel.: +49 6196 4722-605

yvonne.schaetzle@managementcircle.de



## ■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Dieses Seminar richtet sich an **Fach- und Führungskräfte** aus den Bereichen **IT/EDV, IT-Strategie, IT-Infrastruktur, IT-Management, IT-Organisation, IT-Prozessmanagement, IT-Administration, 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**.

## ■ 3 gute Gründe, sich noch heute anzumelden

- Sie informieren sich über **Strategien, Verfahren, Prozesse und Problemlösungen** bei der **Einführung eines IT-Servicekataloges**.
- Sie erfahren mehr über **eindeutige Preismodelle** und **kunden- und umsatzgerechte Verrechnungseinheiten**.
- Sie erhalten einen Überblick über die **unternehmensweite Verankerung** und **kontinuierliche Pflege** des IT-Servicekataloges.

## ■ Termine und Veranstaltungsorte

### 7. und 8. Oktober 2019 in Berlin

Sofitel Berlin Kurfürstendamm, Augsburgsberger Straße 41  
10789 Berlin, Tel.: +49 30 800999-1517  
Fax: +49 30 800999-36, E-Mail: h9387-re@sofitel.com

10-87611

### 14. und 15. November 2019 in Köln

Dorint Hotel am Heumarkt Köln, Pipinstraße 1, 50667 Köln  
Tel.: +49 221 80190-111, Fax: +49 221 80190-190  
E-Mail: reservierung.koeln-heumarkt@dorint.com

11-87612

### 10. und 11. Dezember 2019 in Frankfurt/M.

Fleming's Deluxe Hotel Frankfurt Main-Riverside  
Lange Straße 5-9, 60311 Frankfurt/M.  
Tel.: +49 69 370030, Fax: +49 69 37003-333  
E-Mail: frankfurt.riverside@flemings-hotels.com

12-87613

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/10-87611](http://www.managementcircle.de/10-87611)

PDF zum Ausdrucken: [www.managementcircle.de/form](http://www.managementcircle.de/form)

E-Mail: [anmeldung@managementcircle.de](mailto: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,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. 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](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die unten genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://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](http://www.managementcircle.de)



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.  
Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)