

Digitalisierung im IT-Service-Desk

Neue Wege für mehr Kundennähe und Servicequalität

Eckpfeiler für einen zukunftsfähigen Support

- **Das IT-Service-Desk im digitalen Zeitalter:** Einsatz von Chatbots und virtuellen Assistenten
- **Aktive Wissensdatenbank:** Informationen schnell und einfach bereitstellen
- **Top-Kennzahlen zur optimalen Steuerung:** Leistungen, Prozesse und Kosten immer im Griff
- **Das hybride IT-Service-Desk:** Künstliche und menschliche Intelligenz kombinieren
- **Marktführende IT-Service-Desk-Tools:** Architektur und Funktionen im Vergleich
- **Motivierte IT-Service-Desk-Mitarbeiter:** Individuelle Schulungs- und Förderungskonzepte
- **Das intelligente IT-Self-Service-Portal:** IT-Kunden zu IT-Mitarbeitern machen

Ihr Expertenteam



Sven Burgmans
Basler
Sachversicherungs-AG



Dr. Robert Scholderer
Scholderer GmbH



Jörg Ziegler
Albrecht Dürer
Airport Nürnberg

Exklusive Praxisberichte

- ✓ Flughafen Nürnberg: Self-Service als Ergänzung zum prozess-orientierten Kundenservice
- ✓ Basler Sachversicherungs-AG: Der Kunden- und Fachbereichs-nutzen durch Self-Services

Bitte wählen Sie Ihren Termin

27. und 28. Januar 2020 in Köln

17. und 18. Februar 2020 in Frankfurt/M.

23. und 24. März 2020 in München

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

Innovative und intelligente IT-Service-Desk-Konzepte im Überblick



Ihre Seminarleiter
Dr. Robert Scholderer, Principal Service Level Manager und Geschäftsführer
Stefanie Metzner, Senior Consultant,
Scholderer GmbH, Bruchsal



- Empfang mit Tee und Kaffee, Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**
- 9.30** Begrüßung und Abstimmung der Seminarinhalte mit den Erwartungen der Teilnehmer
- 9.45** **Das IT-Service-Desk als Alleskönner**
- Ursprüngliche Idee des Service-Desks in den IT-Standards
 - Ausprägungen von heutigen IT-Service-Desks
 - Wirtschaftlichkeitsbetrachtung
 - Moderne Konzepte zur Lastbewältigung am IT-Service-Desk
 - Weiterentwicklungstendenzen hin zur Digitalisierung
 - Zielführender Einsatz von virtuellen Assistenten
 - Profilierte Chatbots
 - Das hybride Service-Desk aus künstlicher Intelligenz und menschlicher Intelligenz
 - Cloud-Anwendungen und Datensicherheit
- 10.30** Kaffee- und Teepause
- 11.00** **Intelligentes Wissensmanagement im IT-Service-Desk**
- Aufbau einer Wissensdatenbank zur Bereitstellung wichtiger Informationen
 - Methoden zur Wissenskonservierung
 - Sicherung von Informationen über Services, Prozesse und Anwender
 - Zeitnahe Bereitstellung von Informationen
 - Herausforderung „Known-Error-Datenbank“
 - Sichere Wege zum Ticket für ein Known Error-Datenbank-Eintrag
- 11.45** **Die Top-Kennzahlen zur IT-Service-Desk-Steuerung**
- Welche KPIs sind entscheidend?
 - Von der Erstlösungsquote bis zur Termintreue
 - Definitionen und Seiteneffekte bei Kennzahlen
 - Marktkonforme und betrieblich leistbare Pönalenformulierungen
- 12.30** Business Lunch
- 13.30** **Zugeschnittene Motivationskonzepte für IT-Service-Desk-Mitarbeiter**
- IT-Service-Desks leben durch ihre Mitarbeiter
 - Zentrale Fähigkeiten der Mitarbeiter
 - Schlagkräftige Kombination aus Schulung und Förderung
 - Partielles Coaching – individualisierte Formen der Förderung
 - Ergebnisse von langfristigen Mitarbeiterbegleitungen
- 14.15** **Die wichtigsten Förderungselemente für IT-Service-Desk-Mitarbeiter**
- Richtlinien für eine fokussierte Geschäftssprache
 - Angepasste Methodiken für ein taktisches Arbeiten
 - Projektsicheres Schreiben zur Vermeidung von Missverständnissen
 - Praxisbeispiele – Anwendung auf ein Ticketsystem
- 15.00** Kaffee- und Teepause
- 15.30** **Konzeption von IT-Self-Services zur Entlastung am IT-Service-Desk**
- 
- Umdenken – die IT wird vom Gebrauchsgegenstand zum Verbrauchsmittel
- Kriterien zum Design für einen IT-Self-Service
- Vorstellung von Kandidaten, die sich für den IT-Self-Service eignen
- Checkliste und Vorgehensmodell zum Prozessdesign von IT-Self-Services
- Wie man die Organisation darauf vorbereitet
- Was müssen Nutzer erleben, damit etwas als IT-Self-Service wahrgenommen wird
- 16.15** **Wie man die heutigen Vorstufen der IT für den IT-Self-Service nutzt**
- Heutige Vorstufen in der IT-Umgebung (z. B. SaaS, IaaS, PaaS, Cloud)
 - Vorratshaltung und Vorschubprinzip als wirtschaftliche Lösungen
 - Von der Halb-Automatisierung zur IT-Self-Service-Automatisierung
 - Praxisbeispiele – Umnutzungen von IT-Umgebungen
 - Umnutzungsinvestitionen/-kosten und deren ROI

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

Konkreter Leitfaden zum Aufbau eines IT-Self-Service-Portals

Ihre Seminarleiterin
Stefanie Metzner

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

9.15 **Digitalisierung: Die Klammer zwischen Kunden und IT für gelebte IT-Betriebs- und Projektprozesse**



- Die prozessorientierte IT im Überblick
- Die IT als interner Prozessberater: Digitalisierung von Geschäftsprozessen durch ein eWorkflow-System zur Kostenreduktion und Qualitätsverbesserung
- SLA-Management zur Steuerung und Überwachung der definierten Business Process Views
- Single point of contact für interne Kunden zur Auftrags- und Projektanfrage sowie zur Prozessberatung abgebildet durch eWorkflow
- Digitalisiertes Call Management für das Störgeschäft mit IT-Self-Service sowie Beauftragungen aus dem IT-Servicekatalog



Jörg Ziegler
Leiter IT,
Albrecht Dürer Airport Nürnberg,
Nürnberg

10.30 Kaffee- und Teepause

11.00 **IT-Self-Services auf dem Prüfstand: Ein Test auf Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit**



- Onboarding neuer Mitarbeiter – von der Notebookbeschaffung bis zum IT-Benutzerprofil
- IT-Arbeitsplatz-Selbstverwaltung – Apps, Speicher, Smartphone, Konfiguration etc.
- Mitarbeiterumzug – Move von Telefon, Desktop bis zur Aktualisierung von Mitarbeiterdaten
- SW-Evaluation – vom virtuellen Server bis zur ausprobierfähigen Programmversion
- Instandsetzung von IT-Systemen – von der Ersthilfe durch Kollegen bis zum Restore
- Data Warehousing – Self-Service BI im Einsatz zur Analyse und Berichterstattung

Get-together

Ausgang 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 Referenten und den Teilnehmern!

11.45 **Effiziente Steuerung und Kontrolle von IT-Self-Services**

- Kritische Betrachtung der IT-Self-Servicekonzepte
- Vermeidung einer Hintertür zur erneuten Schatten-IT
- Konzepte zur effektiven Anwendung von IT-Self-Services
- Wie kontrolliert man den entkoppelten Regelkreislauf zwischen Anwendern und IT?
- Tracking und Ressourcenfreigabe
- Verwaltung und Aktualisierung von IT-Self-Services
- Verlagerung von Aufwänden vom Service-Desk hin zum Anwender
- Wie viel kann man auf die Anwender verlagern?

12.30 Business Lunch

13.30 **Welcher Kunden- und Fachbereichs-Nutzen entsteht durch Self-Services aus der IT?**



- Umdenken zuerst im Fachbereich, dann in der IT – wie sehen Sie das?
- Welche Kriterien braucht es, um einen IT-Self-Service sinnvoll einzusetzen?
- Wie kann man erarbeiten, welche Kandidaten sich für den IT-Self-Service eignen?
- Wie man die Organisation darauf vorbereitet und welche Hürden man gehen muss
- Was müssen Nutzer erleben, damit etwas als IT-Self-Service wahrgenommen wird?



Sven Burgmans
Senior Projektleiter,
Basler Sachversicherungs-AG,
Bad Homburg

15.00 Kaffee- und Teepause

15.30 **IT-Service-Desk-Tools im Vergleich**

- Überblick über den Markt für IT-Service-Desk-Lösungen
- Architektur der Tools und deren Ausrichtung
- Angebots-Spektrum von IT-Service-Desk-Dienstleistern
- Herangehensweise für den Entwurf von Lösungen

Ende des Intensiv-Seminars **ca. 17.00 Uhr**

Sven Burgmans

ist seit Oktober 2018 Senior Projektleiter im Bereich Projekte und Prozesse bei der **Basler Sachversicherungs-AG** in Bad Homburg. Hier leitet er große und kritische Strategie- und Digitalisierungsprojekte. Zuvor war er bei der Basler Abteilungsleiter IT-Koordination und arbeitete mit seinem 12-köpfigen Team an 20 Projekten und war an 100 Aufträgen beteiligt. Das Spektrum reichte von Produkt- und Prozessoptimierungen bis hin zur vollständigen Neuimplementierung in die Systemlandschaft.

Stefanie Metzner

ist Senior Consultant bei der **Scholderer GmbH** in Bruchsal. Ihre Kernkompetenzen liegen in den Bereichen Projektmanagement, Programmmanagement und Digitalisierung. In ihrer branchenübergreifenden Beratungstätigkeit leitet sie Projekte zur Einführung von SAP, zur Integration eines aufgekauften Unternehmens in die Softwarelandschaft der Unternehmensgruppe und zum Aufbau und zur Weiterentwicklung eines 20-köpfigen First Level Support-Teams.

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 vier internationalen IT-Standards. Dr. Robert Scholderer bringt seine Erfahrung aus über 4.000 designten IT-Services in diesem Seminar mit ein, um IT-Self-Services zu erstellen und zu managen. Hierfür wurde er mehrfach mit Innovationspreisen prämiert. Darüber hinaus ist er Dozent im Fach Service Management an der TU Ilmenau.

Jörg Ziegler

ist Leiter IT bei der **Flughafen Nürnberg GmbH**. Dort begann er 1992 seine berufliche Laufbahn 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-Servicemanagement. 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.

Digitalisierungs-Blog

MANAGEMENTCIRCLE®

News und Trends zum Thema Digitalisierung!

Jetzt folgen!



www.management-circle.de/digitalisierung



@digi_circle

Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket

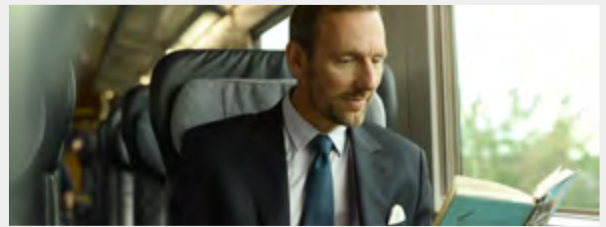


Foto: ©Gerhard Linnekegel/Deutsche Bahn

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



AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne** Schulungen an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Begeisterte Teilnehmerstimmen

- ✓ **„Ich kann sehr viel von den Vorträgen mitnehmen. Sehr gute Praxisbeispiele, durch die veranschaulicht wird, wie es geht.“** A. Gülde, GÖRG Partnerschaft von Rechtsanwälten mbB
- ✓ **„Inhaltlich und didaktisch sehr gut aufgebaut. Viele tolle und neue Ideen für unsere IT.“** N. Uptmoor, Pöppelmann GmbH & Co. KG Kunststoffwerk- Werkzeugbau
- ✓ **„Sehr viele Impulse für das eigene Tagesgeschäft und die eigene Strategie.“** F. Weber, Hermes Germany GmbH
- ✓ **„Viele Informationen und Anregungen zu interessanten Themen.“** J. Orłowski, Deutsche Edelstahlwerke Services GmbH

Warum dieses Seminar so wichtig für Sie ist

Ticketstau und Dauerklingeln am IT-Service-Desk: Userintritte, Useraustritte, Entwicklungs-Requests, defekte Drucker, Mitarbeiterumzüge, E-Mail-Fehlermeldungen, Passwort-Resets. Der tägliche Strom an Anfragen reißt nicht ab. Da die IT-Anwender auf einen effizienten und reibungslosen Support angewiesen sind, avanciert das IT-Service-Desk als zentrale Anlaufstelle für IT-Service- und Supportnachfragen zum Alleskönner.

Doch die wachsende Komplexität der IT-Landschaft, neue Technologien, starker Kostendruck und über Unternehmensgrenzen hinweg arbeitende Mitarbeiter zwingen das IT-Service-Desk, ihr Konzept weiterzuentwickeln. Nur so kann es auch zukünftig optimal auf Kundenanforderungen reagieren und gleichzeitig effizient und wirtschaftlich arbeiten.

Ihr Nutzen aus diesem Seminar

Erhalten Sie in unserem Seminar einen kompakten Überblick über innovative und intelligente IT-Service-Desk-Konzepte. Erfahren Sie, mit welchen Konzepten Sie die Prozesse im IT-Service-Desk optimieren, die Verfügbarkeit verbessern, die Servicequalität erhöhen und das Callvolumen reduzieren. Hören Sie darüber hinaus, wie Sie Ihre IT-Service-Desk-Mitarbeiter motivieren und eine optimale Kommunikation zwischen IT und Anwendern sicherstellen.

Die Eckpfeiler für einen leistungsstarken und zukunftsfähigen IT-Support:

- ✓ Sie informieren sich über das **IT-Service-Desk im digitalen Zeitalter** und den Einsatz von **Chatbots** und **virtuellen Assistenten**.
- ✓ Sie lernen, wie Sie eine **aktive Wissensdatenbank** aufbauen und so Informationen intelligent, schnell und einfach bereitstellen.
- ✓ Sie erfahren, mit welchen **Top-Kennzahlen** Sie Ihre **IT-Service-Desk-Leistungen, -prozesse und -kosten** optimal steuern.
- ✓ Sie hören, wie Sie bei einem **hybriden IT-Service-Desk künstliche Intelligenz** und **menschliche Intelligenz** zielführend kombinieren.
- ✓ Sie profitieren von einem **Vergleich marktführender IT-Service-Desk-Tools und IT-Service-Desk-Anbieter**.
- ✓ Sie erhalten einen kompakten Überblick über **Schulungs- und Förderungskonzepte zur Motivation von Service-Desk-Mitarbeitern**.
- ✓ Sie lernen, wie Sie ein **intelligentes IT-Self-Service-Portal** konzipieren und so IT-Kunden zu IT-Mitarbeitern machen.

Ihre Vorteile auf einen Blick

Ausgewiesene Experten

Sie werden von anerkannten und erfahrenen Referenten aus der Beratung und Unternehmenspraxis, die sich als ausgezeichnete Wissensvermittler bereits erfolgreich in Management Circle-Seminaren bewährt haben, 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.

Integrierter Workshop und Checkliste

Nehmen Sie gemeinsam mit unseren Seminarleitern verschiedene IT-Self-Services unter die Lupe. Prüfen Sie diese auf Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit. Profitieren Sie von einer Checkliste zum Prozessdesign von IT-Self-Services.

Exklusive Praxisberichte

Erfahren Sie mehr über den Kunden- und Fachbereichs-Nutzen durch Self-Services bei der Basler Sachversicherungs-AG. Hören Sie, wie die Flughafen Nürnberg GmbH Self-Services als Ergänzung zum prozessorientierten Kundenservice nutzt.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



Yvonne Schaetzle

Bereichsleiterin

Tel.: +49 6196 4722-605

yvonne.schaetzle@managementcircle.de

Digitalisierung im IT-Service-Desk

■ 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 erhalten einen kompakten Überblick über **innovative und intelligente IT-Service-Desk-Konzepte**.
- Sie erfahren, mit welchen Konzepten Sie die **Prozesse im IT-Service-Desk optimieren** und die **Servicequalität erhöhen**.
- Sie informieren sich über das **IT-Service-Desk im digitalen Zeitalter** und den **Aufbau eines IT-Self-Service-Portals**.

■ Termine und Veranstaltungsorte

27. und 28. Januar 2020 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

01-87981

17. und 18. Februar 2020 in Frankfurt/M.

Hotel Frankfurt Messe managed by Mélia
Katharinenkreisel (Opelrondell), 60486 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 70730-0, Fax: +49 69 70730-333
E-Mail: reservations.hotel.frankfurt.messe@melia.com

02-87982

23. und 24. März 2020 in München

Platzl Hotel, Sparkassenstraße 10, 80331 München
Tel.: +49 89 23703-722, Fax: +49 89 23703-727
E-Mail: reservation@platzl.de

03-87983

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/01-87981

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 € 2.095,-. 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, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. 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