

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
Thinksurance GmbH



Dr. Robert Scholderer
Scholderer GmbH



Jörg Ziegler
**Experte und Berater
für IT-Prozesse**

Exklusive Praxisberichte

- ✓ IT-Stör- und Auftragsmanagement mit integriertem Self-Service
- ✓ Der Kunden- und Fachbereichsnutzen durch Self-Services

Bitte wählen Sie Ihren Termin

12. und 13. Oktober 2020 in Köln

23. und 24. November 2020 in Frankfurt/M.

27. und 28. Januar 2021 in München

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

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



Ihr Seminarleiter

Dr. Robert Scholderer, Principal Service Level Manager und Geschäftsführer

Empfang mit Tee und Kaffee **ab 8.45 Uhr**

9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung und Vorstellungsrunde
- Abstimmung der Seminarinhalte mit Ihren Erwartungen als 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 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

Ihr Seminarleiterin
Dr. Robert Scholderer

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

9.15 IT-Stör- und Auftragsmanagement mit integriertem Self-Service als Bindeglied zwischen Kunden und IT



- Die prozessorientierte IT im Überblick
- Zentrales IT-Service-Desk für alle Anliegen des Kunden an die IT
- Incident Management mit integriertem Self-Service
- Automatisierte IT-Auftragssteuerung auf Basis eines IT-Servicekataloges
- Antragsmanagement für IT-Projekte und Prozessberatung als weitere Komponente eines zentralen Kundenportals
- SLA-Management zur Steuerung und Überwachung der definierten Servicevereinbarungen



Jörg Ziegler
Experte und Berater für IT-Prozesse

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 Berichterstellung

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
Teamlead Produktmanagement,
Thinksurance GmbH,
Frankfurt/M.

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

übernahm im März 2020 bei der **Thinksurance GmbH**, einer Technologieplattform für Versicherungsvertrieb und Versicherungsprozesse, den Teamlead für das Produktmanagement. Bis März 2020 ist er bei der Basler Versicherung im Bereich Projekte und Prozesse in Bad Homburg tätig gewesen. Hier leitete er große und kritische Strategie- und Digitalisierungsprojekte. Zuvor war er bei Basler Abteilungsleiter der IT-Koordination und arbeitete mit seinem 12-köpfigen Team an 20 Projekten. Zudem war er an einer Vielzahl von Aufträgen beteiligt. Das Spektrum reichte von Produkt- und Prozessoptimierungen bis hin zur vollständigen Neimplementierung in die Systemlandschaft.

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 seit 2019 als Experte und Berater im Bereich IT-Servicemanagement tätig. Von 1998 bis 2019 war er 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 leitete die gesamte IT bestehend aus den Abteilungen IT-Betrieb, IT-Projekte und Administration. In den letzten Jahren sah er sich auch in die Rolle des internen Prozessberaters und hat die Digitalisierung durch den Einsatz von eWorkflows vorangebracht. Jörg Ziegler verfügt über umfangreiche Kenntnisse zur IT-Strategien und Prozesstheorien sowie der praktischen Erfahrung im täglichen Betrieb zum IT-Servicemanagement.

Digitalisierungs-Blog

MANAGEMENTCIRCLE®

News und Trends zum Thema Digitalisierung!

Jetzt folgen!



www.management-circle.de/digitalisierung



@digi_circle

BEACHTEN SIE AUCH UNSERE VERANSTALTUNG

Digitales Prozessmanagement

12. und 13. November 2020 in Köln
25. und 26. Februar 2021 in Frankfurt/M.
22. und 23. März 2021 in München

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf**
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888,
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de
Web: www.managementcircle.de/11-89014

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.



Malena Palinski

Tel.: +49 6196 4722-932

malena.palinski@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
- ✓ **„Viele Informationen und Anregungen zu interessanten Themen.“** J. Orłowski, Deutsche Edelstahlwerke Services GmbH
- ✓ **„Sehr sinnvoll. Wertvolle Infos erhalten. Sehr gute Referenten. Gute Mischung aus Theorie und Praxis.“** K. D. Stallbommer, Kommunalen Versorgungsverband Baden-Württemberg
- ✓ **„Viel Inhalt zu diversen Themen.“** C. Hellrung, Caritasverband für die Stadt Köln e.V.

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 Thinksurance GmbH. Erhalten Sie zudem einen Überblick, wie das IT-Stör- und Auftragsmanagement mit integriertem Self-Service als Bindeglied zwischen Kunden und IT fungiert.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



Sina vom Knappen

Projektmanagerin

Tel. +49 6196 4722-675

E-Mail: sina.vomknappen@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

12. und 13. Oktober 2020 in Köln

Hotel Mondial am Dom Cologne
Kurt-Hackenberg-Platz 1, 50667 Köln
Tel.: +49 221 2063-0, Fax: +49 221 2063-527
E-Mail: h1306@accor.com

10-88987

23. und 24. November 2020 in Frankfurt/M.

Le Meridien Frankfurt
Wiesenhüttenplatz 28-38, 60329 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 2697-834, Fax: +49 69 2697-812
E-Mail: reservations@lemeridienfrankfurt.com

11-88988

27. und 28. Januar 2021 in München

Steigenberger Hotel München, Berliner Straße 85, 80805 München
Tel.: +49 89 1590 61 0, Fax: +49 89 1590 61 712
E-Mail: muenchen@steigenberger.com

01-88989

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/10-88987

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.**

★★★★★
**KOSTENLOSE
RÜCKTRITTSGARANTIE**

Die kostenlose Stornierung ist bis zu
4 Wochen vor Beginn des Seminars möglich

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. Buchen ohne Risiko: Bis zu vier Wochen vor dem 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