

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:**
Individualisierte Schulungs- + Förderungskonzepte
- **Das intelligente IT-Self-Service-Portal:**
IT-Kunden zu IT-Mitarbeitern machen

Mit den Experten:



Dr. Robert Scholderer
MetaOne GmbH
Service Level Agreement



Sven Burgmans
Basler
Sachversicherungs-AG



Jörg Ziegler
Albrecht Dürer Airport
Nürnberg

Exklusive Praxisberichte

- ✓ Flughafen Nürnberg:
Self-Service als Ergänzung
zum prozessorientierten
Kundenservice
- ✓ Basler Versicherungs-AG:
Der Kunden- und Fachbereichs-
Nutzen durch Self-Services

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

- 10. und 11. Dezember 2018 in München
- 11. und 12. Februar 2019 in Frankfurt/M.
- 11. und 12. März 2019 in Köln

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,
MetaOne GmbH Service Level Agreement, 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 Pönanalenformulierungen

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 von Umnutzungen von IT-Umgebungen
- Umnutzungsinvestitionen/-kosten und deren ROI

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

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

Ihr Seminarleiter:
Dr. Robert Scholderer

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 Projektübergabe 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 Berichterstellung

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
Abteilungsleiter IT-Koordination,
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

ca. 17.00 Ende des Intensiv-Seminars

Get-together

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

Sven Burgmans

ist Abteilungsleiter IT-Koordination bei der **Basler Sachversicherungs-AG** in Bad Homburg. Er arbeitet aktuell mit seinem 12-köpfigen Team an 45 Projekten und ist an 100 Aufträgen beteiligt. Das Spektrum reicht von Produkt- und Prozessoptimierungen bis hin zur vollständigen Neuimplementierung in die Systemlandschaft. Gleichzeitig ist er festes Entscheidungsmitglied für das Projektportfolio-management in den Grund- und Managementgremien, Ratgeber für diverse Lenkungsausschüsse und Auftraggeber verschiedener Projekte.

Dr. Robert Scholderer

ist Principal Service Level Manager und Geschäftsführer der **MetaOne 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. Hierfür wurde er mehrfach mit Innovationspreisen prämiert. Darüber hinaus ist er Dozent in dem Fach Service Management an der TU Ilmenau.

Jörg Ziegler

ist Leiter IT beim **Albrecht Dürer Airport Nürnberg**. 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-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.

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

E-Mail: malena.palinski@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.

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

Zum Veranstaltungsort	2. Klasse	1. Klasse
Bundesweit ab	€ 99,-	€ 159,-

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

Weitere Details und Informationen zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung zur Veranstaltung oder unter

www.managementcircle.de/bahn



Foto: ©Gerhard Linnekogel/DB

MANAGEMENT CIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Digitalisierungs-Blog

News und Trends zum Thema Digitalisierung!

Jetzt folgen!



www.management-circle.de/digitalisierung



@digi_circle

Begeisterte Teilnehmerstimmen:

- ✓ **„Sehr sinnvoll. Wertvolle Infos erhalten. Sehr gute Referenten. Gute Mischung aus Theorie und Praxis.“**
K. Stallbommer, Kommunalen Versorgungsverband Baden-Württemberg
- ✓ **„Inhaltlich und didaktisch sehr gut aufgebaut. Viele tolle und neue Ideen für unsere IT.“**
N. Uptmoor, Pöppelmann GmbH & Co. KG Kunststoffwerk-Werkzeugbau
- ✓ **„Alles in allem sehr informativ und praxisnah. Offene Gesprächsrunden und genügend Zeit für Fragen.“**
D. Kemmerle, BRITA GmbH
- ✓ **„Sehr viele Impulse für das eigene Tagesgeschäft und die eigene Strategie.“**
F. Weber, Hermes Germany GmbH

Warum dieses Seminar so wichtig für Sie ist

Ticketstau und Dauerklingeln am IT-Service-Desk – User-entritte, 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** 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 unserem Seminarleiter 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 Versicherungs-AG. Hören Sie, wie der Flughafen Nürnberg 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 Schaeztle

Bereichsleiterin

Tel.: +49 6196 4722-605

E-Mail: yvonne.schaeztle@managementcircle.de

■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Dieses Seminar richtet sich an **Leiter** und **leitende Mitarbeiter** 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

10. und 11. Dezember 2018 in München 12-86435

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

11. und 12. Februar 2019 in Frankfurt/M. 02-86436

Villa Kennedy, Kennedyallee 70, 60596 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 717121-430 Fax: +49 69 717121-2430
E-Mail: reservations.villakennedy@roccofortecollection.com

11. und 12. März 2019 in Köln 03-86437

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

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/12-86435

PDF zum Ausdrucken: www.managementcircle.de/form

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

Telefonisch: **+49 6196 4722-800**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts. (Germany)**

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 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de



Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung. Infos unter: www.managementcircle.de/bahn