

Der smarte IT-Service-Desk

✓ innovativ ✓ schnell ✓ leistungsstark

Neue Lösungen für mehr Effizienz, Kundennähe und Service-Erfolg

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

Ihr Expertenteam



© www.fotograf-
hueringen.de

Claudia Borst
Akkodis Germany
IT Services GmbH



© Nina Schoener

Petra Kallisch
DEVK Versicherungen



Dr. Robert Scholderer
Scholderer GmbH

Exklusive Praxisberichte

- ✓ Pfiffig gegen die
Tickeflut – toolgestützt
und bestens organisiert
- ✓ Kriterien und Technologien
für eine Service-Desk-
Hyperproduktivität

Wählen Sie Ihren Termin

23. und 24. August 2023 in Köln

16. und 17. Oktober 2023 in München

Online-Seminar am **20. und 21. November 2023**



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

Empfang mit Kaffee und Tee **ab 9.00 Uhr**

9.30 Herzlich willkommen

- Überblick über den Inhalt und Tagesablauf
- Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

9.45 Beurteilung IST-Stand und Ausrichtung der IT-Service-Desk-Strategie

- Ausprägungen von heutigen IT-Service-Desks
- Wirtschaftlichkeitsbetrachtung
- Konzepte zur Lastbewältigung am Service-Desk
- Weiterentwicklung hin zur Hyperproduktivität

10.30 Kaffeepause

11.00 Einsatz von Künstlicher Intelligenz und Open.GPT im Service-Desk

- Changeprozesse hin zu KI
- Automatisierung von Routineaufgaben
- Verbesserung der Kundenerfahrung
- Erhöhung der Effizienz
- Datengestützte Entscheidungen



12.00 Intelligentes Wissensmanagement und Kennzahlen für den Service Desk

- Aufbau einer Wissensdatenbank
- Zeitnahe Bereitstellung von Informationen
- Herausforderung „Known-Error-Datenbank“
- KPIs und deren Auswirkungen

13.00 Business Lunch

14.00 Digitales Skill Management und Motivationskonzepte für Mitarbeiter

- IT-Service-Desks leben durch ihre Mitarbeiter
- Zentrale Fähigkeiten der Mitarbeiter
- Schlagkräftige Schulung und Förderung
- Partielles Coaching – individualisierte Förderung
- Fazit aus langfristigen Mitarbeiterbegleitungen

14.30 Entlastung durch Zuarbeit des IT-Betriebs mittels Serviceziele und Steckbriefe

- Definition von Servicezielen
- Agile Einbindung des Kunden
- Aufbau von Service Decision Reports
- Tracking von Servicezielen
- Einbindung eines Ziel-Cockpits

15.15 Kaffeepause

15.45 Entlastung am IT-Service-Desk mittels Automatisierung und IT-Self-Services

- Umdenken – die IT wird zum Verbrauchsmittel
- Kandidaten, die sich für den IT-Self Service eignen
- Wie man die Organisation darauf vorbereitet
- Was müssen Nutzer beim Self-Service erleben

16.30 Pfiffig gegen die Ticketflut: Hohes Arbeitsaufkommen im IT-Support managen

- Technische Hilfestellungen über das Ticket Tool, automatische Eskalationsmechanismen und Automatic Call Distribution (ACD)-Anlage
- Überlast mit der passenden Organisation kreativ begegnen
- Transparenz hilft: So haben die Anwender den besten Überblick
- „Probably a Problem“: Incident- und Problem Management dynamisch verknüpfen

© Nina Schoener



Petra Kallisch
Leiterin IT Workplace Service,
DEVK Versicherungen,
Köln

17.50 Abschließende Diskussion

- Zusammenfassung des ersten Seminartages
- Gelegenheit für Ihre individuellen Fragen

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

Ihr Seminarleiter für beide Tage



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

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!

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

9.00 Es geht weiter

- Klärung offener Fragen vom Vortag
- Vorausschau auf die Inhalte des zweiten Seminartags

9.15 Design von IT-Self-Services und -Portalen

- Kriterien zum Design für einen IT-Self-Service
- Checkliste zum Design von IT-Self-Services
- Kritische Betrachtung der IT-Self-Servicekonzepte
- Vermeidung einer Hintertür zur Schatten-IT
- Wie viel kann man auf die Anwender verlagern?

10.00 Proof of Concept vor der Einführung von IT-Self-Services

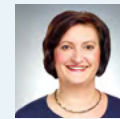
- Vorstufen in der IT-Umgebung (z. B. SaaS)
- Vorrathaltung als wirtschaftliche Lösung
- Automatisierung vs. IT-Self-Service
- Praxisbeispiele – Umnutzungen der IT
- Umnutzungsinvestitionen/-kosten und deren ROI

10.45 Kaffeepause

11.15 Hyperproduktivität im Service Desk der Akkodis GER ITS am Kundenbeispiel

- Definition von Kriterien für und Eingrenzung der Hyperproduktivität im Service Desk
- Service Desk-Hyperproduktivitätskriterien (Tools & Arbeitsweisen) aus der aktuellen Praxis
- Technologien zur Produktivitätssteigerung – heute und zukünftig
 - Für Service Desk-Leitende
 - Für Endkunden

© www.fotograf-thuringen.de



Claudia Borst
Abteilungsleiterin Service Delivery,
Akkodis Germany IT Services GmbH,
Erfurt

© www.fotograf-thuringen.de



Sven Lehmann
Head of Pre-Sales and Solution,
Service Product Manager,
Akkodis Germany IT Services GmbH, Erfurt

12.45 Business Lunch

14.00 Sechs Praxisbeispiele von IT-Self-Services auf dem Prüfstand

- Onboarding neuer Mitarbeiter
- IT-Arbeitsplatz-Selbstverwaltung
- Mitarbeiterumzug
- SW-Evaluation
- Instandsetzung von IT-Systemen
- Self-Service BI im Einsatz zur Analyse und Berichterstellung



15.15 Kaffeepause

15.45 IT-Service-Desk-Tools: Vergleich & Lösungen

- Überblick über den Service-Desk-Markt
- Architektur der Tools und deren Ausrichtung
- Spektrum von IT-Service-Desk-Dienstleistern
- Herangehensweise für den Entwurf von Lösungen
- Ausblick – Ausgereifte KI-Lösungen für den IT-Service-Desk
 - Welche Angebote gibt es?
 - Was ist zu beachten?
 - Wie funktioniert die effiziente Integration?

16.45 Tagesabschluss

- Zusammenfassung der Seminarergebnisse
- Feedback und Gelegenheit für Ihre abschließenden Fragen

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

Begeisterte Teilnehmerstimmen

“

Ein Seminar, was man unbedingt weiterempfehlen kann. Kurzweilig und sehr informativ.

T. Gutzeit, Hermes Germany GmbH

“

Sehr informativ!

M. Boland, ahd GmbH & Co. KG

“

Inhaltlich und didaktisch sehr gut aufgebaut. Viele tolle und neue Ideen.

N. Uptmoor, Pöppelmann GmbH & Co. KG Kunststoff-Werkzeugbau

Ihre Experten

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, hierfür wurde er mehrfach mit Innovationspreisen prämiert, und über 100 erstellten IT-Servicekatalogen sowie über 1.000 aufgesetzten Verträge in dieses Seminar mit ein. Darüber hinaus ist er als Dozent in dem Fach Service Management an der TU Ilmenau tätig.

Claudia Borst

lebt als Mitglied des Management Teams der **Akkodis Germany IT Services GmbH** (Akkodis GER ITS) den Service in jeder Situation. Sie verantwortet mehrere Teams im Bereich der Service Desk Delivery für verschiedene Kunden aus diversen Branchen und öffentlichen Verwaltungen. Claudia Borst ist mit ihrem gesamten Team verantwortlich für die Erbringung der jeweiligen Leistungen. Gemeinsam mit ihren Kolleginnen und Kollegen entwickelt sie innovative ITSM-Lösungen im Betrieb weiter.

Petra Kallisch

als erfahrene Führungskraft im IT Service Management leitet Petra Kallisch die Abteilung Workplace Service bei den **DEVK Versicherungen** in Köln. Zusätzlich engagiert sie sich freiberuflich als IT-Supportcoach auch in Seminaren und Vorträgen für den optimalen Aufbau der IT-Supportorganisation in Unternehmen. Petra Kallisch verfügt neben profunder Support-Expertise über formelle Ausbildungen zum ITIL4 Managing Professional und V3 Expert als auch zum systemischen Coach. Zusätzlich hat sie auch die TÜV-Ausbildung zur Datenschutzbeauftragten.

Sven Lehmann

entwickelt gemäß den Bedarfen, den Ausschreibungen der Kunden und den technischen Entwicklungen die Lösungen der **Akkodis Germany IT Services GmbH** (Akkodis GER ITS). Auch prägte er die Entwicklung vom ChatBot „Modito“ maßgeblich mit. Sven Lehmann setzt sich innerhalb des Akkodis GER ITS Management Teams für die Weiterentwicklung vom bestehenden IT-Service sowie für neue Automatisierungslösungen im IT-Service Delivery Management ein.

Besuchen Sie auch mal unseren Blog!

Begeisterte Teilnehmerstimmen

- ✓ „**Sehr sinnvoll. Wertvolle Infos erhalten. Sehr gute Referenten. Gute Mischung aus Theorie und Praxis.**“
K.-D. Stallbommer, Kommunalen Versorgungsverband Baden-Württemberg
- ✓ „**Top. Besonders hat mir gefallen, dass das Thema aus vielen Betrachtungswinkeln dargestellt wurde. Hilft mir dabei, mir verschiedene Hüte aufzusetzen.**“
T. Domberg, Dörken Service GmbH
- ✓ „**Sehr viele Ideen und Möglichkeiten erhalten, für die man im Alltag zu wenig Zeit hat.**“
G. Kettenmann, Universitätsklinikum Heidelberg
- ✓ „**Sehr schöne Eindrücke mit spannenden Themen mit Fokus auf den IT-Service-Desk.**“
S. Seek, SüdLeasing GmbH

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

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



Daniela Rühl
Tel.: +49 6196 4722-615
daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Die Systemanforderungen für das Online-Seminar

- ✓ Internetzugang, aktueller Browser
- ✓ Headset bzw. Lautsprecher und Mikrofon
- ✓ Webcam
- ✓ Wir nutzen das Meeting-Tool Zoom. Bitte überprüfen Sie mit diesem Link die Systemkompatibilität: <https://zoom.us/test>
- ✓ Sie erhalten vorab die digitalen Seminarunterlagen

Zum Seminarinhalt

Warum ist das Seminar wichtig?

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 der 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 den IT-Service-Desk, ihr Konzept weiterzuentwickeln. Nur so kann er auch zukünftig optimal auf Kundenanforderungen reagieren und gleichzeitig effizient und wirtschaftlich arbeiten.

Ihr Nutzen

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 lernen, wie Sie eine **aktive Wissensdatenbank** aufbauen und so Informationen intelligent, schnell und einfach bereitstellen.
- ✓ Sie informieren sich über den IT-Service-Desk im digitalen Zeitalter und den **Einsatz von Chatbots** und **virtuellen Assistenten**.
- ✓ 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 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

Lernen Sie, wie Sie ein hohes Arbeitsaufkommen im IT-Support erfolgreich managen und erfahren Sie mehr über die Kriterien und die Eingrenzung der Hyperproduktivität eines IT-Service-Desks an einem Kundenbeispiel.

Ihre Fragen vorab

Sie erhalten ca. zwei Wochen vor dem Seminar einen Fragebogen, in dem Sie uns Ihre Fragen und Themenschwerpunkte mitteilen können. Unser Expertenteam kann sich so besser auf Ihre individuellen Interessen und Bedürfnisse einstellen.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



Jana Huhn
Projektmanagerin
Tel.: +49 6196 4722-691
jana.huhn@managementcircle.de

Der smarte 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**.

■ Termine und Veranstaltungsorte

23. und 24. August 2023 in Köln	08-92261
16. und 17. Oktober 2023 in München	10-92262
20. und 21. November 2023 als Online-Seminar	11-92263

■ Präsenz oder online – Sie haben die Wahl!

Wir bieten Ihnen das Seminar entweder als Präsenz- oder alternativ als reines Online-Seminar an. Weitere Informationen erhalten Sie von:



Stephan Wolf
Teamleiter Kundenservice
+49 6196 4722-800
kundenservice@managementcircle.de

i Seminarhotel

Bei Buchung unserer Präsenztermine erhalten Sie bis spätestens drei Wochen vor dem Seminarbeginn die Informationen zum Veranstaltungshotel.

Eine Liste unserer aktuellen Seminarhotels finden Sie unter:
www.managementcircle.de/hotels

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung:	www.managementcircle.de/M03553
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 € 2.295,-. Die Gebühr für die Online-Teilnahme beträgt € 2.095,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. **Buchen Sie ohne Risiko: Bis 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

Seit über 30 Jahren bieten wir berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Unter dem Motto **Bildung für die Besten** erlangen Sie den Wissensvorsprung, der Sie auf Ihrem Karrierepfad weiterbringt. In Zusammenarbeit mit unseren Experten aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft identifizieren wir für Sie die relevanten Themen und Trends – aktuell und zukunftsweisend. Unser gesamtes Weiterbildungsangebot finden Sie unter www.managementcircle.de



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