

ACADEMY



TRAIN YOUR TEAM

WIR MACHEN KUNDEN ZU HELDEN



TRAINING

SCHLANKES SERVICE MANAGEMENT

Der dreitägige Workshop „Schlankes Service Management“ vermittelt Teilnehmern theoretische und praktische Kenntnisse zur Einführung oder Optimierung eines effizienten Service Managements in ihrem Unternehmen. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der Entwicklung einer kundenzentrierten Service-Management-Strategie. Neben dem Fokus auf die USM-Methode basiert der Kurs auf zahlreichen praxisorientierten Einheiten.

Das Training „Schlankes Service Management“ führt auf interaktive Weise in die Grundlagen des Service Managements ein. Im Rahmen des dreitägigen Workshops werden dabei sowohl Werkzeuge als auch Ressourcen und Anwendungsbereiche vorgestellt und in praxisnahen Szenarien eingeübt.

Die Hauptinhalte des exklusiven Kurses bestehen aus der Vermittlung von Grundprinzipien und Leitlinien für effizientes Service Management, der Integration der USM-Methode sowie der praktischen Umsetzung und Fallstudien. Insbesondere die USM-Methode, die als universelles Service Management Tool vermittelt wird, stellt einen integralen Bestandteil des Kurses dar.

Neben dem theoretischen Grundwissen wird im Training viel Wert auf praktische Übungen und interaktive Sessions gelegt. So beinhaltet der Kurs zahlreiche Workshops, Gruppendiskussionen sowie individuelles Feedback und Anleitungen für spezifische Anforderungen und Projekte.

Der Workshop ist - ähnlich einer Reiseroute - in konkrete Etappen unterteilt:

- Standortbestimmung und Zieldefinition
- Erstellung eines strukturierten Service-Katalogs
- Teamentwicklung
- Aufbau eines Service Management Systems
- Betrachtung des Faktors Mensch

Ziel des Kurses ist die Entwicklung einer effizienten und kundenorientierten Service-Management-Strategie, die Vermittlung eines tiefgreifenden Verständnisses für das Thema sowie die generelle Einführung in die Grundlagen und Methodik von USM.

Der Workshop fördert generell langfristige Kompetenzen und kontinuierliche Verbesserungsprozesse und soll Teilnehmer dazu befähigen, schlankes und effizientes Service Management erfolgreich in ihrer Organisation zu implementieren.

➤ Zielgruppe

IT-Manager, Service Provider, IT-Fachleute, Unternehmensleiter, Teamleiter und Mitarbeiter von Service Teams, die an der Implementierung eines effektiven und kundenorientierten Service Management Systems interessiert sind.

➤ Voraussetzungen

Für dieses Training sind keine besonderen Vorkenntnisse erforderlich. Die Schulung findet jedoch ausschließlich als Präsenztraining in Waldbronn statt.

➤ Kundenstimmen

„Ein trockenes Thema erfrischend vorgetragen und die Inhalte schlank vermittelt. Wir gehen aus dem Training gut vorbereitet ins Team.“

Lothar Weiß, Knoll Maschinenbau GmbH

TAG 1

Grundlagen schaffen:

Wertschöpfung in der IT | Brücke zur Digitalisierung? | Projekt- und Betriebsanforderungen im ITSM? | Faktor Mensch?

Wie man beginnt:

Übersicht Ansätze, Standards und Rahmenbedingungen | Standort-Analyse, GAP-Identifizierung | Definition der Soll-Zustände | Business Case

Was vorbereitet werden muss:

Service-Roadmap | Anforderungen an ein Management-System | Organisatorische Rollen | Projekt-Governance etablieren

Prozessintegration ins Tool:

ITSM-Tool-Lifecycle | Tool-Anforderungen, Lasten- und Pflichtenhefte | Agile Solution, Entwicklung, Planung, SCRUM | KANBAN Boards nutzen | Architekturen definieren

Faktor Mensch?

Awareness für ITSM | Kommunikation inner- und außerhalb der IT | Professionalisierung der Mitarbeiter | Pläne/Aktionen etablieren | Widerständen begegnen

TAG 2

Prozess-Tool-Mensch-Integration:

Geeignete ITIL-Praktiken für schlankes Service-Management? | Organisatorische Anforderungen? | Use Cases entwickeln

Entwicklung der Praktiken und Prozesse:

Self-Service-Portal | Knowledge-Management | IT-Service-Definitionen und Service-Katalog | Service-Level etablieren | Service Management steuern

- Standard bestimmen und Ziele definieren: Analyse des aktuellen Stands und Zielsetzung für effizientes Service Management.
- Services bestimmen und steuern: Erstellung eines strukturierten Service-Katalogs
- Eine Koalition der Willigen aufbauen: Entwicklung eines Teams für Veränderungen und Innovation.
- Aufbau eines universellen Service Management Systems: Einblick in Schlüsselkomponenten und Bestandteile eines effizienten Service Management Systems.

TAG 3

Das Team mobilisieren und Nachhaltigkeit sichern:

Team- und Arbeitskultur aufbauen und pflegen | Kommunikationsprobleme reduzieren | Skills, Training und Coaching | Widerstände meistern | Umgang mit individuellen und strukturellen Problemen | Passende Arbeitskultur evaluieren und beeinflussen | Interaktion über Service-Portale | Kennzahlen als Kompass und Feedback nutzen

Workshop Abschluss:

Die richtigen Schlüsse | Verbesserungs- oder Entscheidungsvorlagen | Übergabe der Teilnehmerzertifikate

ORGANISATORISCHES

Die Vermittlung der Trainingsinhalte erfolgt nach dem Motto: „Aus der Praxis für die Praxis“. Anhand vielfältiger, praktischer Übungen lernen Teilnehmer den Umgang mit kniffligen Aufgabenstellungen - Technologie zum Anfassen und Begreifen, statt Screenshots und grauer Theorie.

HELDENBONUS

Auch wenn der Weg eines Helden nicht immer einfach ist – es lohnt sich! Bereits nach der ersten Trainingsteilnahme erhalten Sie einen Rabatt von 5% auf künftige Trainingsteilnahmen. Superhelden (ab dem 2. Training) bekommen 10% und ein Genius (ab dem 3. Training) erhält heldenhafte 15% Rabatt auf alle weiteren Trainings.

WEITERE INFORMATIONEN

Auf unserer Website finden Sie weitere nützliche Informationen. Zum Beispiel unser gesamtes Trainingsportfolio, die Schulungstermine, Informationen zur Hybrid-Academy und die Möglichkeit zur unverbindlichen Anfrage.



Sie möchten mehr über uns und unsere Produkte erfahren?

Rufen Sie uns einfach unter **+49 7243 2058 500** an oder schreiben Sie uns an insidesales@consulting4it.de.

Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

Consulting4IT GmbH – Wir machen Kunden zu Helden!

Im Ermisgrund 8 | D-76337 Waldbronn
 Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502
 Web: www.consulting4it.de | E-Mail: academy@consulting4it.de