CONSULTING4IT

TRAINING

MATRIX42 SERVICE MANAGEMENT EXPRESS – DIE REISE ZU SCHLANKEN IT-SERVICES

Service Management muss nicht kompliziert sein, um erfolgreich zu funktionieren. In diesem zweitägigen Training begeben sich die Teilnehmer auf eine praxisnahe Reise durch die wichtigsten Stationen des modernen Service Managements und lernen, wie sich mit klaren Strukturen, sinnvollen Services und pragmatischen Prozessen echter Mehrwert schaffen lässt.

FREUEN SIE SICH AUF FOLGENDE STATIONEN:

Abfahrt - Warum Service Management oft scheitert (und wie es besser geht)
- Was Kunden wirklich von Service Management erwarten
- Typische Overengineering-Fallen
- Fokus: Nutzen vor Prozessen & Tools

Station 1: Fundament - Stammdaten & Assets
- Warum saubere Stammdaten der wahre Erfolgsfaktor sind
- Assets nicht sammeln, sondern beherrschen
- Praxisbeispiele: „Was brauchen wir wirklich und was nicht?“

Kundennutzen: Transparenz, weniger Chaos, bessere Entscheidungen

Station 2: Ordnung schaffen – Service Catalog
- Servicekatalog ≠ Leistungsliste
- Wie Services verständlich, steuerbar und messbar werden
- Zusammenhang zwischen Services, Kosten und Verantwortung

Kundennutzen: Klarheit für Fachbereiche, bessere Erwartungssteuerung

Zielgruppe

Das Training richtet sich an Projektleiter im IT- und Service-Management-Umfeld, IT-Leiter, Teamleiter sowie Service Owner und Prozessverantwortliche. Ebenso profitieren Consultants, interne IT-Berater und Unternehmen, die bestehende Service-Management-Strukturen vereinfachen oder neu aufbauen möchten.

MATRIX42

AGENDA

Inhalte des zweitägigen Trainings

Station 3: Drehkreuz - Service Desk

- Service Desk als Single Point of Value, nicht nur als Single Point of Contact
- Prozesse, Rollen & Kommunikation im richtigen Maß
- Was Anwender wirklich erwarten (und was nicht)

Kundennutzen: Schnellere Lösungen, höhere Akzeptanz, weniger Reibung

Station 4: Kontrolle behalten - Lizenz- & Vertragsmanagement

- Typische Risiken & Kostenfallen
- Lizenzmanagement pragmatisch statt bürokratisch
- Verträge als Steuerungsinstrument nutzen

Kundennutzen: Kostenkontrolle, Compliance, Planungssicherheit

Zielbahnhof - Was zählt wirklich im Service Management?

- Die fünf wichtigsten Erfolgsprinzipien für schlankes Service Management
- Wo Organisationen starten sollten - realistisch & machbar
- Nächste Schritte für Teilnehmer

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.

Die Schulung wird hybrid durchgeführt. Jeder Teilnehmer entscheidet, ob er das Training in unseren Räumlichkeiten in Waldbronn oder online absolvieren möchte.

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.

SCAN MICH

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 Ermlisgrund 8 | D-76337 Waldbronn
Telefon: +49 7243 2058 550 | Fax: +49 7243 2058 502
Web: www.consulting4it.de | E-Mail: academy@consulting4it.de