

Effizienz und Qualität im Fokus:

Schritt für Schritt  
von der Planung bis zur  
Etablierung!

# Der neue Service Desk

So sorgen Sie für optimale Kommunikation mit dem Kunden!

Ihre Leitfaden für ein erfolgreiches  
Service Management:

## Brennpunkt Prozesse und Organisation

- ◆ Verantwortlichkeiten, Rollen und Schnittstellen klar definieren
- ◆ Vorfälle sinnvoll kategorisieren und priorisieren
- ◆ Ausreichende Dokumentation sicherstellen
- ◆ Key Performance Indicators einführen und SLAs definieren
- ◆ Qualitätsmanagement integrieren

## Brennpunkt Personalmanagement

- ◆ Mitarbeiterkompetenzen erkennen und fördern
- ◆ Wissen umfassend managen

Exklusiver Praxisbericht: Einführung eines  
Service Desk am Klinikum Nürnberg

Ihr ZIEL:

- ✓ Qualität Ihrer Services und Prozesse erhöhen!
- ✓ Bessere Erreichbarkeit für Ihre Kunden garantieren!
- ✓ Störungen schneller lösen!
- ✓ Wertbeitrag Ihres Service Desk transparent machen!

Ihre Service Desk-Experten :



Axel Decker



Daniel Kerem-Weinberger



Ralf Nick  
IMPAQ PLURALIS AG



Horst Grillmayer  
HGConsulting



Helmut Schlegel  
Klinikum Nürnberg

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

28. und 29. März 2007 in Frankfurt am Main  
18. und 19. April 2007 in München  
9. und 10. Mai 2007 in Düsseldorf

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

  
**MANAGEMENTCIRCLE®**  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

# Kernprozesse und Funktionen im Service Desk analysieren und optimieren!

Ihr Seminarteam:  
Axel Decker, Senior Consultant  
Daniel Kerem-Weinberger, Senior Consultant  
Ralf Nick, Management Consultant,  
**IMPAQ PLURALIS AG**, Wiesbaden

Praxisbericht!

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

14.30

## ITIL-basierte Einführung eines Service Desk am Klinikum Nürnberg – Von den Anforderungen bis zur erfolgreichen Implementierung

- Verursachende Gründe für das Projekt
- Zielsetzung der Einführung
- Aufgetretene Probleme und Risiken
- Entscheidungen zur Umsetzung/Ausprägung
- Ergebnisse und deren Bewertung
- Follow-up und Ausblick

Helmut Schlegel  
Leiter Informationsverarbeitung,  
**Klinikum Nürnberg**, Nürnberg  
(Referent in Frankfurt am Main und Düsseldorf)

Horst Grillmayer  
Inhaber,  
**HGConsulting**, Rosenheim  
(Referent in München)

16.00 Kaffee- und Teepause

## 16.30 Von der Störung zum Problem: Der Weg zu einem kompetenten Service Management

- Incident Management
  - Welche Aufgaben sind dem Incident Management zugeordnet?
- Problem Management
  - Welche Aufgaben sind im Problem Management zu erledigen?
  - Die Ablauffkette: Störung, Problem, Known Error und Request for Change
- Rollen & Schnittstellen
  - Die wichtigsten Schnittstellen zu anderen IT-Service Prozessen beachten
  - Welche Rollen gibt es und welche sind sinnvoll?
- Outsourcing Incident Management und Insourcing Problem Management
  - Vom Zwang des Auslagerns oder macht es Sinn, Spezialwissen im Haus zu behalten?

17.30 Zusammenfassung der Tagesergebnisse und Gelegenheit zur Diskussion offener Fragen

17.45 **Get-Together** ➤

## 9.30 Herzlich Willkommen!

- Eröffnung und Begrüßung durch das Seminarteam
- Überblick über Inhalte, Aufbau und Zielsetzung des Intensiv-Seminars
- Vorstellungsrunde der Teilnehmer
- Abstimmung der Inhalte mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

## 9.45 Vom „Hey-Joe-Service“ zu einem akzeptierten und wirkungsvollen Service Desk

- Babylonische Begriffsvielfalt
  - Hotline, Help Desk, Service Desk: Ein Begriff, verschiedene Ausprägungen?
- Wandel vom Technologie- zum Service Provider
  - Von der Bereitstellung von Infrastruktur zur Erbringung von Dienstleistung
  - Wie hat sich die IT vom Costcenter zum Dienstleister entwickelt?
- Wie verändern Anforderungen der Kunden die IT-Welt?
  - Über die Vereinbarkeit von Kosten und Qualität

11.15 Kaffee- und Teepause

## 11.45 Aufbau und Funktion eines Service Desk im Überblick

- Verantwortlichkeiten im Prozess und in der täglichen Arbeit
  - Der Prozessverantwortliche
  - Der Verantwortliche im Task
- Kategorisierungen
  - Um welche Art von Incident handelt es sich?
  - Zu welchem Themenkomplex passt der Incident?
- Prioritäten
  - Massenstörungen
  - Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse
- Eskalation
  - Funktionale und hierarchische Eskalation: Über den Umgang mit noch nicht gelösten Tickets

13.00 Gemeinsames Mittagessen

# Optimierungs- und Verbesserungspotenziale umsetzen!

Ihr Seminarteam:  
Axel Decker  
Daniel Kerem-Weinberger  
Ralf Nick

### 9.00 Es geht weiter!

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Überleitung zum zweiten Seminartag

### 9.05 Dokumentation als Basis für erfolgreiche Prozesse

- Aufnahme und Beschreibung der Ist-Situation
  - Bestehende Prozesse
  - Services
  - SLAs
  - „Raus aus den Köpfen aufs Papier“: Identifikation von Wissen(-strägern)
- Soll-Situation
  - Wie unterscheide ich wichtige von unwichtigen Informationen?
  - Die richtige Information zum passenden Zeitpunkt
- Schaffung einer Wissensdatenbank

### 10.30 Kaffee- und Teepause

### 11.00 Mitarbeiterqualifizierung und Entwicklung

- Der optimale Service Desk Mitarbeiter
  - „Macher“ oder Analytiker: Die Besetzung ist entscheidend
  - Technisches Fachwissen vs. Dienstleistungsmentalität: Ein Widerspruch?
- Umgang mit Problemerkunden
  - Konfliktsituationen entschärfen: Von der emotionalen auf die Sachebene
  - Der Blick durch die „Kundenbrille“
- Kompetenz-/Qualifikationsprofil der Mitarbeiter
  - Soziale Kompetenz
  - Methodische Kompetenz
  - Fachwissen

### 12.15 Gemeinsames Mittagessen

### 13.45 Wissensmanagement im Unternehmen umsetzen

- Die Rolle der Configuration Management Database (CMDB)
  - Woher kommen die Informationen über Services, Infrastruktur, Prozesse und Anwender?
  - Informationen zeitnah zur Verfügung stellen
- Die Rolle der „Know-Error-Datenbank“
  - Die Sicherstellung des Wissens über Störungsursachen und Lösungswege
  - Wie arbeiten Incident und Problem Management hierbei zusammen?
- Die Rolle des Service-Katalogs
  - Welche Dienstleistung bitte ich an?
  - Die Zusammenarbeit mit dem Service Level Management

### 15.15 Kaffee- und Teepause

### 15.45 Qualität durch Management sicherstellen

- Kritische Erfolgsfaktoren (CSF)
- Key Performance Indikatoren (KPIs)
- Reporting als Steuerungsinstrument
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

### 17.00 Abschluss

- Zusammenfassung der Ergebnisse des Intensiv-Seminars
- Spiegelung der Erwartung der Teilnehmer
- Offene Fragen und Diskussion

### 17.15 Ende des Intensiv-Seminars

## INHOUSE TRAINING

Zu diesen und anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Wir beraten Sie gerne und erstellen ein individuelles Angebot.



**Dirk Gollnick**

Tel.: 0 61 96/47 22-646

E-Mail: gollnick@managementcircle.de

### 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 den Referenten und Teilnehmern!

So urteilen ehemalige Teilnehmer über Management Circle-Seminare:

„**Sehr praxisnah und gut verständlich!**“

„**Sehr gute Berücksichtigung der Anliegen der Teilnehmer durch die Trainer!**“

„**Höchst informativ, eine gelungene Veranstaltung!**“

### Neue Herausforderungen für den Service Desk

Für Sie als Verantwortlichen tritt die Steuerung und Überwachung Ihrer IT-Services immer mehr in den Vordergrund. Maßgebend hierbei ist der Quasi-Standard ITIL, dessen Anwendbarkeit auf die konkrete betriebliche Situation jedoch immer einer genauen Prüfung unterzogen werden muss. Der **Service Desk garantiert** in diesem Zusammenhang nicht mehr nur die **verlässliche Bereitstellung der Informationstechnologie**, sondern **kümmert sich auch um weitere die IT betreffende Kundenanfragen und Forderungen**. Der Trend hin zu einer **Konsolidierung verschiedener IT Services in einem Single Point of Contact (SPoC)**, um größtmögliche Effektivität und Flexibilität sicherzustellen, ist bereits deutlich zu beobachten.

So weit die Theorie...

Die Praxis zeigt jedoch, dass die Funktion des Service Desk in sehr unterschiedlichen Reifegraden etabliert wurde und nur selten den gewünschten Erfolg erzielt.

**Behalten Sie Ihre IT-Services im Griff und optimieren Sie Ihren Service Desk!**

### Warum dieses Seminar so wichtig für Sie ist

Fragen auch Sie sich, was einen **effizienten und effektiven Service Desk ausmacht** und wie Sie diesen **erfolgreich in Ihrem Unternehmen etablieren** können?

Wir zeigen Ihnen, wie es geht!

### Ihr Nutzen aus diesem Seminar

- Sie lernen die **Planung, Konzeption und Einführung eines Service Desk** kennen.
- Sie erfahren, wie Sie einen **kontinuierlichen Verbesserungsprozess** in Ihrem Unternehmen etablieren.
- Sie informieren sich, wie Sie Ihren Single Point of Contact zu einer jederzeit erreichbaren, auskunftsfähigen und kompetenten Anlaufstelle im Unternehmen machen. Sorgen Sie für eine **vereinfachte Kommunikation** und **verbesserten Informationsfluss** zwischen der IT-Abteilung und dem Endbenutzer.
- Sie lernen wesentliche Einflussfaktoren auf die Qualität und Produktivität Ihres Service Desk kennen und erwerben somit die Fähigkeit, Ihre Kunden durch **herausragende Servicequalität** dauerhaft an sich zu binden.

### Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



*Marion Link*

**Marion Link**  
Konferenz Managerin  
Tel.: 0 61 96/47 22-635  
E-Mail: [link@managementcircle.de](mailto:link@managementcircle.de)

### **Axel Decker**

ist als Senior Consultant bei der **Impaq Pluralis AG** in der Geschäftsstelle IT Services in Wiesbaden tätig. Seit mehr als 12 Jahren ist er als Berater bei renommierten und global agierenden Beratungshäusern in der IT-Branche tätig. Seit 5 Jahren ist sein Themenschwerpunkt der Bereich IT Service Management, den er auch in verschiedenen branchenübergreifenden Projekten ausgebaut hat. Hierbei stehen insbesondere die Prozessanalyse und das Coaching der IT-Service-Prozesse nach ITIL im fachlichen Fokus.

### **Horst Grillmayer**

ist seit Ende 2003 Inhaber der **HGConsulting** in Rosenheim. Hier beschäftigt er sich primär mit Projekten, die integriertes Geschäftsprozessmanagement zum Ziel haben sowie mit Projektmanagement- und Coaching-Aufgaben. Weiterhin liegt sein Fokus auf der Analyse, Konzeption und Auswahl von IT-Systemen und -Applikationen. Zuvor war er viele Jahre als Senior Consultant und in leitenden Positionen bei namhaften Beratungshäusern (Bull AG, Steria GmbH) im Bereich Servicemanagement, Anwendungs- und Organisationsberatung tätig.

### **Daniel Kerem-Weinberger**

ist seit September 2000 bei der **Impaq Pluralis AG** als Senior Consultant IT Services in verschiedenen Bereichen aktiv. Seit über 10 Jahren beschäftigt er sich dabei vornehmlich mit der Ausgestaltung, Steuerung und Erbringung von Services. Insbesondere in den letzten Jahren war er maßgeblich an Projekten zum Aufbau und der Einführung neuer Services aktiv. In der jüngeren Vergangenheit lag sein Fokus auf der Optimierung von Servicestrukturen und der Beratung von verschiedenen Service Providern bei der Erbringung von Services.

### **Ralf Nick**

ist Management Berater und Teamleiter im Bereich IT-Organisationen bei der **Impaq Pluralis AG** in Wiesbaden. Er betreut namhafte Unternehmen beim Einsatz und der Implementierung und Verbesserung von IT-Servicemanagement Prozessen. Zuvor war Ralf Nick mehr als 6 Jahre bei weltweit tätigen IT-Systemhäusern und Providern für Managed Services und Outsourcing Situationen verantwortlich und führte ein Team von 12 Consultants in einem Kompetenz-Center für die Anbahnung über Beratung und Implementierung bis zur Betriebsübergabe von IT-Managed Service Verträgen. Dabei wurde die IT-Infrastructure Library bereits ein ständiger Begleiter. Ralf Nick machte die Zertifizierung bereits 1998 und verbindet seither ITIL mit SixSigma-Methoden, um die notwendigen Prozesse ins Leben zu rufen, Verbesserungen anzustoßen und die Umsetzung zu monitoren. Er ist zertifizierter IT-Service-manager und Black Belt (SixSigma).

### **Helmut Schlegel**

ist seit 1996 als IT-Leiter am **Klinikum Nürnberg** tätig. Seit 2002 ist er weiterhin stellvertretender Sprecher des AK Krankenhaus der DSAG e.V. und seit 2004 Mitglied der Arbeitsgruppe eGK des KH-IT e.V. Vor seiner jetzigen Tätigkeit war Helmut Schlegel sechs Jahre als Berater bei der BULL AG in Stuttgart tätig, bevor er dort in zehn Jahren verschiedene leitende Tätigkeiten in Nürnberg und Walldorf übernahm

## Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

Hier lernen Sie,

- wie Sie Ihren Service Desk zu einem **kompetenten Single Point of Contact** aufbauen.
- die konstante **Qualität Ihrer Services** zu etablieren und sicherzustellen.
- den **betriebswirtschaftlichen Nutzen** Ihres Service Desk transparent zu machen.
- die **richtigen Mitarbeiter** für Ihren Service Desk auszuwählen.

## Wen Sie auf diesem Seminar treffen

**CIOs, IT-Manager, Leiter IT und Support Manager, Leiter und leitende Mitarbeiter** sowie **Prozessverantwortliche des Service Desks, Incident Managements, Problem Managements und Help Desks, IT-verantwortliche Mitarbeiter** aus den Bereichen **Organisation** sowie **Benutzer- und Kundenservice**. Weiterhin angesprochen sind interessierte **Berater und Dienstleister**.

## Termine und Veranstaltungsorte

### 28. und 29. März 2007 in Frankfurt am Main

Steigenberger Airport Hotel Frankfurt  
Unterschweinstiege 16, 60549 Frankfurt  
Tel.: 069/69 75-0, Fax: 069/69 75-25 05  
E-Mail: info@airporthotel.steigenberger.de  
**Airport-Shuttle auf Anfrage**

### 18. und 19. April 2007 in München

ArabellaSheraton Hotel Bogenhausen  
Arabellastraße 5, 81925 München  
Tel.: 089/92 32-0, Fax: 089/92 32-44 49  
E-Mail: muenchen.reservation@arabellasheraton.com

### 9. und 10. Mai 2007 in Düsseldorf

Holiday Inn Düsseldorf City Centre Königsallee  
Graf-Adolf-Platz 8-10, 40213 Düsseldorf  
Tel.: 02 11/38 48-0, Fax: 02 11/38 48-390  
E-Mail: reservation.hi-duesseldorf-citycentre@queensgruppe.de

### Zimmerreservierung

Für die 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.

## So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

## Ihre Service-Hotlines

### Anmeldung:

**Bettina Gräf**

Telefon: 0 61 96/47 22-700 oder  
0 61 96/47 22-0 (Telefonzentrale)  
Fax: 0 61 96/47 22-999

Per Post: Management Circle AG  
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.  
Hauptstraße 129, 65760 Eschborn/Ts.  
E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

### Kundenservice:

**Eberhard Bergmann**

Telefon: 0 61 96/47 22-800 (Fax: -888)  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

### Adressänderung:

**Susanne Pietsch**

Telefon: 0 61 96/47 22-500 (Fax: -562)  
E-Mail: marketing@managementcircle.de

### Datenschutz-Hinweis:

Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie in Zukunft keine Prospekte mehr erhalten möchten. (§28 VI BDSG)

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Intensiv-Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.595,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzl. MwSt.

## Der neue Service Desk

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

- 28. und 29. März 2007 in Frankfurt am Main** 03-53369
- 18. und 19. April 2007 in München** 04-53370
- 9. und 10. Mai 2007 in Düsseldorf** 05-53371

**1** NAME/VORNAME \_\_\_\_\_  
POSITION/ABTEILUNG \_\_\_\_\_

**2** NAME/VORNAME \_\_\_\_\_  
POSITION/ABTEILUNG \_\_\_\_\_

**3** NAME/VORNAME \_\_\_\_\_  
POSITION/ABTEILUNG \_\_\_\_\_  
MITARBEITER:  BIS 100  100-200  200-500  500-1000  ÜBER 1000

FIRMENNAME \_\_\_\_\_

STRASSE/POSTFACH \_\_\_\_\_

PLZ/ORT \_\_\_\_\_

TELEFON/FAX \_\_\_\_\_

### Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist!

Sie erhalten so schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

E-MAIL  
(MIT NENNUNG MEINER E-MAIL-ADRESSE ERKLÄRE ICH MICH EINVERSTANDEN, ÜBER DIESE MEDIUM INFORMATIONEN DER MANAGEMENT CIRCLE GRUPPE ZU ERHALTEN.)

DATUM \_\_\_\_\_ UNTERSCHRIFT \_\_\_\_\_

ANSPRECHPARTNER/IN IM SEKRETARIAT: \_\_\_\_\_

ANMELDEBESTÄTIGUNG BITTE AN: \_\_\_\_\_ ABTEILUNG \_\_\_\_\_

RECHNUNG BITTE AN: \_\_\_\_\_ ABTEILUNG \_\_\_\_\_

### Bitte rufen Sie mich an, ich interessiere mich für

- Inhouse Trainings
- E-Learning
- Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten

## Über Management Circle

Management Circle steht für **WissensWerte** und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen. Mit kompetenten Bildungsleistungen garantieren wir durch unsere Erfahrung Fach- und Führungskräften nachhaltigen Lernerfolg. Vom praxisnahen Seminar bis zur richtungsweisenden Kongressmesse – vom individuell konzipierten Inhouse Training, praxisorientierten schriftlichen Management-Lehrgang bis zum innovativen E-Learning erhalten Sie alles aus einer Hand. Mit über 40.000 Teilnehmern bei unseren Präsenzveranstaltungen im vergangenen Jahr gehört die Management Circle AG zu den Marktführern im deutschsprachigen Raum. Unser aktuelles und vollständiges Bildungsangebot finden Sie unter: [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de).

Aktuelle Veranstaltungsangebote: [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)