haufe akademie

Buchungsnummer
34881

Der IT Service Owner in der Praxis: Rolle, Aufgaben und Service-Verständnis

Service-Verantwortung effektiv umsetzen – der umfassende Einstieg in 4 Wochen

Die Rolle als IT Service Owner vereint Verantwortung und Expertise für die Planung, Gestaltung und kontinuierliche Auslieferung von Services. Stärke deine Fähigkeit, diese Rolle erfolgreich auszufüllen, im Unternehmen zu verankern und einen entscheidenden Mehrwert für deine Organisation zu schaffen.

Schon gewusst?

Dieser Kurs ist Bestandteil der zertifizierten **Master Class „Service Owner“**. Bei Buchung der gesamten Master Class **sparst du 34 Prozent** im Vergleich zur Buchung der einzelnen Module.

Modul 1: Webinar

2 h

Kick-off, Vorstellung und warum der IT Service Owner unverzichtbar ist
Das erste Webinar startet mit einer Vorstellung von Lernumgebung, Erwartungen und Zielen für den Kurs. Du lernst den Referenten und die anderen Teilnehmenden kennen. Anschließend wirfst du gemeinsam mit der Gruppe einen ersten Blick auf das Thema Service-Orientierung und die Rolle des IT Service Owners. Du reflektierst deine eigenen Erfahrungen, Herausforderungen und Erwartungen und bringst diese aktiv in den Austausch ein.

Erste Impulse zum Service-Mindset und zu grundlegenden Service-Prinzipien schaffen eine gemeinsame Basis, die im weiteren Verlauf des Kurses vertieft wird. Durch den Austausch mit den anderen Teilnehmenden gewinnst du neue Perspektiven und entwickelst erste praxisnahe Ideen für deine Arbeit.

Modul 2: Selbstlernphase

2,5 h

Service-Verständnis und Service-Definition
Das Verständnis von einem Service ist je nach Branche und Perspektive sehr unterschiedlich. Gleichzeitig wird die Qualität von Services oft nur intuitiv bewertet, da klare Kriterien fehlen um Eigenschaften, Qualität und Ziele von Services präzise zu erfassen und abzubilden. In dieser Selbstlernphase bekommst du dafür einen bewährten Rahmen an die Hand, der zu den Services aus fast allen Branchen passt:

- Was ist ein Service: Definitionen, Kriterien und Nutzen
- Wie definiert man Service-Qualität?
- Services zwischen Fakten- und Emotionen-Verständnis
- Service, Service-Typ und Service-Komponenten definieren
- Branchenspezifische Besonderheiten bei Service-Modellen

Modul 3: Selbstlernphase

2,5 h

Der Weg vom Geschäftsmodell bis zum Service
In dieser Selbstlernphase entwickelst du ein umfassendes Verständnis für das Geschäftsmodell, das deinem Service zugrunde liegt. Damit legst du eine entscheidende Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg deines Services. Je besser du den Business Case deines Services verstehst, desto gezielter und erfolgreicher kannst du ein Service-Modell realisieren.
Du lernst:

- Kundenverständnis und Nutzenversprechen definieren
- Von der Value Proposition bis zum Business Case
- Der Service als Lösungsbeitrag im Geschäftsmodell
- Customer Journey und Service Experience gestalten
- Use Cases zur Modellierung von Service-Prozessen
- Service-Modell, Service-Architektur und Delivery-Struktur planen
- Mehr Transparenz mit Service-Plänen und Service-Roadmaps

Modul 4: Webinar

3 h

Die Anatomie eines Services
Im zweiten Webinar vertiefst du dein Verständnis für die Rolle des IT Service Owners und arbeitest aktiv an zentralen Elementen eines erfolgreichen Service Designs.

Du reflektierst gemeinsam mit der Gruppe die Aufgaben aus der Selbstlernphase und tauschst dich über deine Erkenntnisse und Erfahrungen aus. Anschließend setzt du dich intensiv mit Kunden, Nutzern und Stakeholdern auseinander. Mithilfe praxisnaher Übungen entwickelst du Personas und analysierst relevante Touchpoints entlang der Service-Erfahrung.

Darauf aufbauend erhältst du einen strukturierten Einblick in den Service-Design-Prozess, von den Zielen und zentralen Inhalten bis hin zu den beteiligten Rollen. Ergänzend lernst du die wesentlichen Bestandteile einer professionellen Servicebeschreibung kennen.

Du arbeitest an den Schlüsselaktivitäten und -ressourcen deines Services und überträgst die Inhalte direkt auf deine eigene Praxis. Durch den Austausch mit den anderen Teilnehmenden gewinnst du zusätzliche Perspektiven und schärfst dein Verständnis für ein ganzheitliches und kundenorientiertes Service Design.

Modul 5: Selbstlernphase

1,5 h

Services in der Praxis: Liefermodelle und Lieferverfahren
Als IT Service Owner trägst du nicht nur die Verantwortung für deinen Service, sondern auch für die Ergebnisse, die durch Partner:innen und Lieferant:innen erbracht werden, selbst wenn du keinen direkten Zugriff darauf hast. Lerne, wie du dennoch Einfluss nehmen kannst und einfache bis komplexe Lieferketten effizient, kostensparend und qualitätsbewusst steuerst:

- Liefernetzwerke managen und Komplexität beherrschen
- Liefervereinbarungen zur Steuerung von Liefereinheiten einsetzen
- Lieferprozesse: Chaos vermeiden, aber ohne übertriebene Kontrolle
- Komplexe Lieferketten kosten- und qualitätsbewusst steuern
- Leitplanken für den Service-Betrieb einziehen
- Orientierung im Dschungel von Einsatzplänen und Arbeitsaufträgen

Modul 6: Selbstlernphase

3 h

Die Rolle des IT Service Owners in der Service-Organisation
Die Rolle IT Service Owner ist in vielen Unternehmen noch relativ neu bzw. sie muss erst noch geschaffen werden. Deshalb ist eine klare Definition und Abgrenzung wichtig — für Kund:innen, Partner:innen, Kolleg:innen, Stakeholder:innen und nicht zuletzt auch für dich selbst.

Du lernst:

- Wichtige Standards und Frameworks aus dem IT-Service-Management
- IT Service Owner zwischen strategischer und operativer Ebene
- Die Bedeutung des IT Service Owners im Service-Lifecycle
- Klare Regeln für Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Befugnisse
- Der IT Service Owner in Abgrenzung zu anderen Service-Beteiligten

Modul 7: Webinar

3 h

Spielfeld, Aufgaben und Bedeutung des IT Service Owners
In diesem Webinar schärfst du dein Verständnis für die Einordnung deines Services im Gesamtkontext.

Zu Beginn reflektierst du gemeinsam mit der Gruppe die Aufgaben aus der Selbstlernphase und tauschst Erfahrungen sowie Erkenntnisse aus. Anschließend analysierst du deine eigene Service-Struktur und ordnest deinen Service im Service-Portfolio ein, inklusive relevanter Abhängigkeiten und Schnittstellen.
Darauf aufbauend setzt du dich mit typischen Herausforderungen im Betriebsmodell auseinander und entwickelst erste praxisnahe Lösungsansätze für deinen Arbeitsalltag.
Du erhältst einen Überblick zu relevanten Frameworks und reflektierst, welche Prozesse für deine tägliche Arbeit als IT Service Owner besonders wichtig sind. Dabei setzt du dich auch mit der Abgrenzung zwischen Prozessverantwortung und Serviceverantwortung auseinander.
Abschließend erarbeitest du deine eigene Rollenbeschreibung als IT Service Owner und schaffst so Klarheit über deine Aufgaben, Verantwortlichkeiten und deinen Beitrag zum nachhaltigen Erfolg deines Services.

Inhalte

1. Service-Verständnis und Service-Definition
- Was ist ein Service? Definitionen, Kriterien und Nutzen
- Wie definiert man Service-Qualität?
- Services zwischen Fakten- und Emotionen-Verständnis
- Service, Service-Typ und Service-Komponenten definieren
- Branchenspezifische Besonderheiten bei Service-Modellen

2. Der Weg vom Geschäftsmodell bis zum Service
- Kundenverständnis und Nutzenversprechen definieren
- Von der Value Proposition bis zum Business Case
- Der Service als Lösungsbeitrag im Geschäftsmodell
- Customer Journey und Service Experience gestalten
- Use Cases zur Modellierung von Service-Prozessen
- Service-Modell, Service-Architektur und Delivery-Struktur planen
- Mehr Transparenz mit Service-Plänen und Service-Roadmaps

3. Service-Supply-Chain und Service-Experience
- Liefernetzwerke managen und Komplexität beherrschen
- Liefervereinbarungen zur Steuerung von Liefereinheiten einsetzen
- Lieferprozesse: Chaos vermeiden, aber ohne übertriebene Kontrolle
- Komplexe Lieferketten kosten- und qualitätsbewusst steuern
- Leitplanken für den Service-Betrieb einziehen
- Orientierung im Dschungel von Einsatzplänen und Arbeitsaufträgen

4. Der IT Service Owner in Abgrenzung zum Service-Management
- Wichtige Standards und Frameworks aus dem IT-Service-Management
- Der IT Service Owner zwischen strategischer und operativer Ebene
- Die Bedeutung des IT Service Owners im Service-Lifecycle
- Klare Regeln für Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Befugnisse
- Der IT Service Owner in Abgrenzung zu anderen Service-Beteiligten

So lernst du in diesem Kurs

Diese Class bietet dir ein digitales Blended-Konzept, das für berufsbegleitendes Lernen entwickelt wurde. Durch einen flexiblen Mix aus Online-Seminaren und Selbstlernphasen kommst du sicher ans Ziel. So lernst du in dieser Weiterbildung:

Lernumgebung: In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Selbstlernphasen: Lerne selbstbestimmt, in deinem eigenen Tempo und wann immer du möchtest. Unsere Kurse bieten dir dafür didaktisch hochwertiges Lernmaterial.

Live-Webinare: In regelmäßigen Online-Seminaren triffst du deine Trainer:innen persönlich. Du erhältst Antworten auf deine Fragen, konkrete Hilfestellungen und Anleitungen, um dein Wissen zu vertiefen und die erworbenen Fähigkeiten in praktischen Übungen anzuwenden.

Lern-Community: Während der gesamten Class steht dir eine digitale Lern-Community zur Verfügung. Tausche dich mit anderen Teilnehmenden und den Trainer:innen aus und kläre Fragen.

Teilnahmebestätigung und Open Badge: Als Absolvent:in der Class erhältst du eine Teilnahmebestätigung und ein Open Badge, das du u. a. auch ganz einfach in beruflichen Netzwerken (u. a. LinkedIn) teilen kannst.

Dein Nutzen

- Du erfährst, wie du die neue Rolle IT Service Owner in deiner Organisation einführst, ausfüllst und etablierst.
- Du lernst die wichtigsten Begriffsdefinitionen und wesentliche methodische Grundlagen des Service-Managements kennen.
- Du erfährst, welche Komponenten, Eigenschaften und KPI erfolgreiche Services auszeichnen.
- Du bekommst Strategien und Methoden an die Hand, die dir beim Stakeholder:innen-Management helfen.
- Du vereinst Service-Verantwortung, Service-Kompetenz und unternehmerisches Denken und bietest dich damit für eine verantwortungsvolle Rolle in deiner Organisation an.
- Du qualifizierst dich für einen neuen Beruf, der in der Zukunft eine große Rolle spielen wird und schon heute stark gefragt ist.

Nimm aktiv an unserer Online-Community teil, arbeite mit deinen eigenen Fragestellungen – so profitierst du am meisten von diesem Kurs. Dadurch bringst du die Inhalte sowohl im Selbststudium als auch in praktischen Übungen in die Anwendung.

Methoden

Fundierter Trainer:innen-Input, Präsentationen, Praktische Übungen, Selbstreflektionen, Diskussionen, Arbeitshilfen, Gruppenarbeiten zu realen Projekten der Teilnehmenden und Erfahrungsaustausch in der Lern-Community.

In der Veranstaltung kann folgendes Drittanbieter-Tool eingesetzt werden

Miro

Miro ist ein digitales Whiteboard, auf dem Teilnehmer:innen in Echtzeit zusammenarbeiten können. Ideen, Konzepte und Prozesse können visuell dargestellt und organisiert werden. Auf dem Whiteboard können unter anderem verschiedene Formen, Texte, Bilder, Videos und Dateien hochgeladen werden. Miro ist einfach zu bedienen und erfordert keine zusätzliche Software, da es über den Browser aufgerufen werden kann.

Weitere Informationen sind in der Datenschutzerklärung unter https://www.haufe-akademie.de/datenschutz zu finden.

Mehr über Miro:
https://www.haufe-akademie.de/systemvoraussetzungen/miro

Teilnehmer:innenkreis

Wenn du neu in deiner Rolle startest oder dein Know-how erweitern möchtest, bist du hier genau richtig. Verschaffe dir einen vollständigen Überblick über den Service-Lifecycle und nutze praxisnahe Methoden und Tools, die du direkt in deinem Arbeitsalltag anwenden kannst.

- (IT) Service Owner
- Service Verantwortliche
- Service Manager:innen
- Service Delivery Manager:innen
- Team- und Abteilungsleiter:innen
- Produktmanager:innen
- Prozessmanager:innen

Diese Veranstaltung ist auch als Modul buchbar von:

Junior Class IT Service Owner

Professional Class IT Service Owner

Master Class IT Service Owner

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:
https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges



Referent:in



Sören Scharf
Ich bin Berater & Produkt Manager mit einem tiefen Interesse an IT, Beratung und Service. Als erfahrener IT-Experte setze ich mich leidenschaftlich für herausragenden Kundenservice und effektive IT-Lösungen ein, darunter IT-Service-Management, Scrum, Marketing, Implementierungen.

Wenn du dich für Themen wie IT, Beratung, Service, Karriere und den Arbeitsalltag interessieren, dann lade ich dich ein, mit mir zu vernetzen und in Kontakt zu treten. Gemeinsam können wir die Welt der IT und Beratung gestalten und gesteckte Ziele erreichen.

Deine Vorteile im Überblick

Open Badges
Binde deinen digitalen Badge in die Karrierenetzwerke ein und zeige, was du kannst.

Kleine Gruppe – großer Lernerfolg
Für optimales Lernen ist die Teilnahmezahl bei dieser Qualifizierung begrenzt.

Alle Lernmaterialien auf einen Blick
In deiner App oder Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung alle relevanten Infos, Services & Arbeitsunterlagen zu deiner Qualifizierung.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Online

20 h über 4 Wochen
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

13.01.-10.02.2027

Webinar
13.01.2027
Live-Online
Mittwoch, 13.01.2027
10:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
27.01.2027
Live-Online
Mittwoch, 27.01.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
10.02.2027
Live-Online
Mittwoch, 10.02.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

28.04.-26.05.2027

Webinar
28.04.2027
Live-Online
Mittwoch, 28.04.2027
10:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
12.05.2027
Live-Online
Mittwoch, 12.05.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
26.05.2027
Live-Online
Mittwoch, 26.05.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

07.07.-04.08.2027

Webinar
07.07.2027
Live-Online
Mittwoch, 07.07.2027
10:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
21.07.2027
Live-Online
Mittwoch, 21.07.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
04.08.2027
Live-Online
Mittwoch, 04.08.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/34881

Teilnahmegebühr

€ 1.240,- zzgl. MwSt.
€ 1.475,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/34881
E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:
https://www.haufe-akademie.de/faqs

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.
Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG
Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de