haufe akademie

Buchungsnummer
34882

Die Toolbox für IT Service Owner: Services erfolgreich steuern und managen

Services planen, umsetzen und organisieren – der Online-Kurs mit Best Practices

Gestalte eine transparente Service-Organisation und etabliere iterative Prozesse für die Weiterentwicklung deiner Services, denn ihr Lebenszyklus verändert sich ständig. Service Level Agreements, Change Management sowie klare Prozesse, Tools und Routinen im Service-Workflow spielen dabei eine wichtige Rolle. Stärke deine Kompetenz und hol dir das nötige Rüstzeug, um deiner Service-Verantwortung gerecht zu werden.

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 ein erster Überblick
Im ersten Webinar lernst du den Referenten und die anderen Teilnehmenden des Kurses kennen und erhältst einen ersten Überblick über das Instrumentarium, mit dem IT Service Owner im Arbeitsalltag arbeiten.

Modul 2: Selbstlernphase

3 h

Die Grundlage: Service-Vereinbarungen im Detail
Service Level Agreements (SLA) sind die Basis für eine funktionierende Lieferanten- und Kundenbeziehung und Grundlage für langfristig verlässliche Serviceprodukte. SLA müssen vollständig und klar formuliert sein, damit alle Beteiligten ihr Handeln danach ausrichten können. Das lernst du kennen:

- Anforderungen für robuste Service Level Agreements (SLA)
- Business-Anforderungen in SLA übersetzen
- Services mit KPI-Metriken messbar machen und operativ steuern
- Vereinbarungen kundenorientiert und rechtssicher gestalten
- Besonderheiten von SLAs für Kunden und Dienstleister

Modul 3: Selbstlernphase

2 h

Change Management für IT Service Owner

Sei es durch Anforderungen und Wünsche auf Kund:innenseite, durch Veränderungen im Betrieb oder von Ressourcen, durch technische Innovationen oder durch andere Faktoren: Während des Lebenszyklus eines Services ändern sich kontinuierlich wichtige Parameter. Lerne, wie du Services und Prozesse anpasst, umstellst oder in bestehende Service-Landschaften integrierst:

- Kontinuierliche Veränderungen im Service-Lifecycle
- Change-Management-Prozesse für IT Service Owner
- Neue und geänderte Services in Betrieb nehmen (mit Checklisten)
- Services erweitern, aufsplitten und ergänzen
- KVP (Kontinuierliche Verbesserungsprozesse) initiieren und steuern

Modul 4: Webinar

3 h

Workflows, Routinen und Best Practices — Teil I
Im zweiten Webinar reflektierst du gemeinsam mit dem Referenten die Transferaufgaben aus der Selbstlernphase, wie zum Beispiel die Erstellung einer Liefervereinbarung im Kontext deines Unternehmens. Dabei lernst du ein generisches Template für Servicebeschreibungen kennen.

Gemeinsam mit den anderen Teilnehmenden arbeitest du die wichtigsten Erkenntnisse und Ergebnisse heraus und diskutierst, wie sich diese erfolgreich in deine eigene Praxis und den Arbeitsalltag in deinem Unternehmen übertragen lassen. Der Austausch innerhalb der Gruppe eröffnet dir zusätzliche Perspektiven und unterstützt dich dabei, konkrete Ansätze für deine Rolle als IT Service Owner zu entwickeln.

Modul 5: Selbstlernphase

2 h

Kollaborative Zusammenarbeit in der Service-Organisation
Kommunikation und gute Abstimmung zwischen allen Service-Beteiligten sind eine wichtige Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit in der Service-Organisation. Wir geben dir Best Practices an die Hand, mit denen Teams reibungslos zusammenarbeiten. Das lernst du:

- Delegation und Kontrolle von Service-Verantwortung
- Arbeitsaufträge formulieren und überwachen
- Leistungskontrollen als Mittel der Wertschätzung einsetzen
- Zusammenarbeit zwischen Service-Einheiten organisieren und sicherstellen

Modul 6: Selbstlernphase

3 h

Prozesse, Werkzeuge, Routinen im Service-Workflow

Um die vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen bestmöglich zur Entfaltung zu bringen, ist es erforderlich, sinnvolle Prozesse aufzubauen und umzusetzen. Gemeinsam gelebte Arbeitsabläufe, Werkzeuge und Routinen tragen sowohl zur Effizienz als auch zur Effektivität bei. In diesem Modul lernst du Werkzeuge und Hilfsmittel zur Systematisierung der Zusammenarbeit kennen. Das lernst du:

- Prozesse und Schnittstellen
- Tickets und Workflows
- Regelmeetings und Boards
- Fähigkeiten und Ressourcen planen

Modul 7:
Webinar

3 h

Workflows, Routinen und Best Practices — Teil II
Im abschließenden Webinar des Kurses tauscht du dich über die Transferaufgabe aus der Selbstlernphase aus. Dabei besprichst du die Erstellung eines Arbeitsauftrags zur Delegation einer Aufgabe aus deinem Unternehmenskontext.

Gemeinsam mit den anderen Teilnehmenden arbeitest du die wichtigsten Learnings und Ergebnisse heraus und diskutierst, wie du diese erfolgreich in deine Praxis übertragen kannst. Du setzt dich außerdem damit auseinander, wie klassische IT-Service-Management-Prozesse deine Rolle als IT Service Owner beeinflussen und wie du diese aktiv mitgestalten kannst.

Inhalte

1. Die Grundlage: Servicevereinbarungen im Detail
- Anforderungen für robuste Service Level Agreements (SLA)
- Business-Anforderungen in SLA übersetzen
- Services mit KPI-Metriken messbar machen und operativ steuern
- Vereinbarungen kundenorientiert und rechtssicher gestalten
- Besonderheiten von SLAs für Kunden und Dienstleister

2. Change Management für Service Owner
- Kontinuierliche Veränderungen im Service-Lifecycle
- Change-Management-Prozesse für Service Owner
- Neue und geänderte Services in Betrieb nehmen (mit Checklisten)
- Services erweitern, aufsplitten und ergänzen
- KVP (Kontinuierliche Verbesserungsprozesse) initiieren und steuern

3. Kollaboration in der Service-Organisation
- Delegation und Kontrolle von Service-Verantwortung
- Arbeitsaufträge formulieren und überwachen
- Leistungskontrollen als Mittel der Wertschätzung einsetzen
- Zusammenarbeit zwischen Service-Einheiten organisieren und sicherstellen

4. Prozesse, Werkzeuge, Routinen im Service-Workflow
- Prozesse und Schnittstellen
- Tickets und Workflows
- Regelmeetings und Boards
- Fähigkeiten und Ressourcen planen

So lernen Sie 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 des IT Service Owners in deiner Organisation einführst, ausfüllst und etablierst.
- Du lernst die wichtigsten Begriffsdefinitionen und wesentlichen methodischen 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 Lern-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



Martin Beims
Seit 1999 befasse ich mich intensiv mit allen Themen rund um Service Management. Zunächst als Trainer und Berater und als Führungskraft in Beratungsunternehmen. Heute als Inhaber der aretas GmbH, Buchautor rund um Service Management, Berater und Coach. Mein Motto:

Gutes Service Management macht allen Beteiligten das Leben leichter

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

17.02.-17.03.2027

Webinar
17.02.2027
Live-Online
Mittwoch, 17.02.2027
10:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
03.03.2027
Live-Online
Mittwoch, 03.03.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
17.03.2027
Live-Online
Mittwoch, 17.03.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

09.06.-07.07.2027

Webinar
09.06.2027
Live-Online
Mittwoch, 09.06.2027
10:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
23.06.2027
Live-Online
Mittwoch, 23.06.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
07.07.2027
Live-Online
Mittwoch, 07.07.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

11.08.-08.09.2027

Webinar
11.08.2027
Live-Online
Mittwoch, 11.08.2027
10:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
25.08.2027
Live-Online
Mittwoch, 25.08.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
08.09.2027
Live-Online
Mittwoch, 08.09.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/34882

Teilnahmegebühr

€ 1.340,- zzgl. MwSt.
€ 1.594,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/34882
E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

haufe akademie

Buchungsnummer
34882

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