Der IT Service Owner im Kunden- und Stakeholdermanagement

Services nachhaltig bei internen und externen Kund:innen etablieren

Als IT Service Owner koordinierst du verschiedene Anspruchsgruppen und vereinst ihre Anforderungen. Stärke deine Fähigkeit, Stakeholder:innen effektiv zu managen, Prozesse transparent zu gestalten und professionelle Strategien für Fehlermanagement sowie Service-Marketing zu entwickeln.

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
Das erste Webinar startet mit den Erwartungen und Zielen für den Kurs. Du lernst die Referent:innen und deine virtuelle Klasse für den Kurs kennen und bekommst einen ersten Überblick über die Bedeutung, Möglichkeiten und Grenzen des Stakeholder:innen-Managements.

Modul 2: Selbstlernphase

3 h

Einführung in Kunden- und Leistungsbeziehungen
Oberstes Ziel für dich ist es, die Erwartungen der Kund:innen und Stakeholder:innen zu erfüllen — mit dem Service selbst, aber auch mit der Interpretation der Rolle des IT Service Owners an sich. Alle Anforderungen genau zu kennen, ist eine zentrale Aufgabe für den IT Service Owner — um aktuelle Bedürfnisse zu bedienen und um vorausschauend zu agieren. Folgende Themen werden behandelt:

- Klärung der Erwartungshaltung an den IT Service Owner
- Anforderungen von Kund:innen, Stakeholder:innen und IT-Betrieb
- Positionierung des IT Service Owners im Beziehungsmanagement
- Konfliktlinien managen
- Mitwirkungspflichten des IT Service Owners
- Verantwortungsfaktoren im Service-Lebenszyklus

Modul 3: Selbstlernphase

3 h

Servicekataloge aufbauen und einsetzen
Erfahre zuerst alles über die Bestandteile eines Services und die Serviceklassen. Dann machst du dich an die zentrale Instanz, den Servicekatalog, der die Service-Erbringung und die Zusammenarbeit regelt. Den Abschluss macht ein detaillierter Blick auf den Bestellworkflow des Services. Du lernst:

- Die Anatomie eines Services kennen und wie man sie systematisch beschreibt
- Grundlagen des Service-Designs
- Wie man mehrere Services zu Service-Bündeln zusammenfasst
- Taktische Entscheidungen bei der Erstellung des Service-Katalogs
- Immer zusammen denken: Der Service und der Bestellprozess

Modul 4: Webinar

3 h

Stakeholder-Management für IT Service Owner — Teil I
Im zweiten Webinar reflektierst Du mit den Referent:innen die Fallstricke wie man Services so erstellt, dass der Servicekatalog verständlich wird und der Skill eines Service Owner hierzu passend für die Praxis ausgerichtet ist.

Modul 5: Selbstlernphase

3 h

Skills, Fähigkeiten und Service-Targeting
Der erste Teil dieses Moduls dreht sich um den IT Service Owner, seine Verantwortung, seine Fähigkeiten und um die Ziele, die zu erreichen sind. Im zweiten Teil erfährst du alles über Service Levels und Service Level Agreements. Die Themen:

- Business-Skills und operative Skills
- Aufgabenbereiche und Themenschwerpunkte
- Befugnisse und Rechte
- Service-Ziele und das richtige Targeting
- Service-Levels: Beschreibung, Messung, Auswertung

Modul 6: Selbstlernphase

3 h

Den Service-Lifecycle managen
In diesem Modul lernst du den Service-Lifecycle und seine Stationen kennen - und erfährst, wie du in allen Phasen steuernd eingreifen kannst. Die Themen im Einzelnen:

- Implementierung des Service-Lifecycle-Prozesses
- Die Service-Strategie: Beratung, Request, Zuordnung
- Das Service-Design erstellen und validieren
- Koordination zwischen Supply-Einheiten
- Service Transition und Service Operation
- Kontinuierliche Verbesserungsprozesse steuern

Modul 7:
Webinar

3 h

Erfolgreiches Stakeholder-Management — Teil II
Im abschließenden Webinar des Kurses reflektieren Sie mit den Referent:innen die Transferaufgaben aus den letzten beiden Selbstlernphasen, arbeiten gemeinsam die wichtigsten Learnings und Ergebnisse heraus und diskutieren, wie man sie erfolgreich in die Praxis überträgt.

Inhalte

1. Einführung in Kunden- und Leistungsbeziehungen
- Klärung der Erwartungshaltung an den Service Owner
- Anforderungen von Kund:innen, Stakeholder:innen und IT-Betrieb
- Positionierung des Service Owners im Beziehungsmanagement
- Konfliktlinien managen
- Mitwirkungspflichten des Service Owners
- Verantwortungsfaktoren im Service-Lebenszyklus

2. Service-Kataloge aufbauen und einsetzen
- Die Anatomie eines Services und wie man sie systematisch beschreibt
- Grundlagen des Service-Design
- Wie man mehrere Services zu Service-Bündeln zusammenfasst
- Taktische Entscheidungen bei der Erstellung des Service-Katalogs
- Immer zusammen denken: Der Service und der Bestellprozess

3. Business-Skills, operative Fähigkeiten und Service-Targeting
- Business-Skills und operative Skills des Service Owners
- Aufgabenbereiche und Themenschwerpunkte
- Befugnisse und Rechte von Service Ownern
- Service-Ziele und das richtige Targeting
- Service-Levels: Beschreibung, Messung, Auswertung

4. Den Service-Lifecycle managen
- Implementierung des Service-Lifecycle-Prozesses
- Das Service-Design erstellen und validieren
- Koordination zwischen Supply-Einheiten
- Service Transition und Service Operation
- Kontinuierliche Verbesserungsprozesse steuern

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 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.

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:

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

Dr. Robert Scholderer
Der Unternehmer Dr. habil. Robert Scholderer gilt europaweit als einer der führenden Experten in Sachen Service Level Agreement (SLA). Das von ihm entwickelte und mit Innovationspreisen ausgezeichnete SOUSIS-Modell gilt als internationaler Standard für SLAs.

Scholderer hat an den Exzellenz-Universitäten in München und Karlsruhe Mathematik und Informatik studiert, am KIT promoviert und sich an der TU Ilmenau habilitiert.

Für Konzerne hat er SLA- und Outsourcing-Vereinbarungen im Wert von mehr als drei Milliarden Euro erstellt und begleitet.

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

25.11.-21.12.2026

Webinar
25.11.2026
Live-Online
Mittwoch, 25.11.2026
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
09.12.2026
Live-Online
Mittwoch, 09.12.2026
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
21.12.2026
Live-Online
Montag, 21.12.2026
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

03.-31.03.2027

Webinar
03.03.2027
Live-Online
Mittwoch, 03.03.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
16.03.2027
Live-Online
Dienstag, 16.03.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
31.03.2027
Live-Online
Mittwoch, 31.03.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

21.07.-11.08.2027

Webinar
21.07.2027
Live-Online
Mittwoch, 21.07.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
30.07.2027
Live-Online
Freitag, 30.07.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
11.08.2027
Live-Online
Mittwoch, 11.08.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

29.09.-20.10.2027

Webinar
29.09.2027
Live-Online
Mittwoch, 29.09.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
06.10.2027
Live-Online
Mittwoch, 06.10.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
20.10.2027
Live-Online
Mittwoch, 20.10.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/34883

Teilnahmegebühr

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

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/34883
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.