haufe akademie

Buchungsnummer
34884

# Strategien für IT Service Owner: den Service am Business Value ausrichten

## Service-Geschäftsmodelle, Kostenmanagement und erfolgreiches Service-Marketing

Verantworte die Qualität und Wirtschaftlichkeit deiner Services. Erwirb betriebswirtschaftliches Know-how und wende Methoden zur Servicekalkulation an, um den Business Value zu steigern, Kosten zu optimieren und den ROI zu maximieren.

**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 starten wir 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 Kriterien und Stellschrauben wirtschaftlich erfolgreicher Services.

### Modul 2: Selbstlernphase

3 h

**Vom Business Value bis zum Service-Blueprint**
Der wirtschaftliche Nutzen eines Services ist das Maß aller Dinge — sowohl für Kund:innen als auch Anbieter:innen. Doch wie genau entsteht ein adäquater Nutzen, welchen Einfluss hat der IT Service Owner und was bedeutet das für die Einführung und Produktivnahme des Services? Antworten auf diese Fragen gibt dieses Modul:

- Wirtschaftlichen Nutzen eines Services definieren
- Nutzenversprechen konkret formulieren
- Die Service-Einführung und ihre Phasen
- Business Blueprint und Service Blueprint
- Den Service in Betrieb nehmen

### Modul 3: Selbstlernphase

3 h

**Den Service mit SLA planbar machen und absichern**
Das Service Level Agreement hat nicht nur die Funktion einer Dokumentation sämtlicher Service-Vereinbarungen. Es ist auch ein wichtiges Werkzeug für die strategische Ausrichtung und Steuerung. Die Themen im Überblick:

- Das Service Level Agreement als strategisches Instrument einsetzen

- Service Level Agreements entwickeln, schreiben, lesen, prüfen
- Service Levels richtig überprüfen
- Service Levels strukturieren — die 5-Schritte-Methode
- Service Reports auswerten und auf entscheidende KPI definieren

## Modul 4: Webinar

3 h

**Business Value und Budgets in Einklang bringen — Teil I**
Im zweiten Webinar reflektierst du mit den Referent:innen eine Ende-zu-Ende Denken über Lieferketten und Kennzahlen hinweg inkl. eines Reportings.

## Modul 5: Selbstlernphase

3 h

**Den Servicepreis bestimmen und kalkulieren**
Die Wirtschaftlichkeit eines Service ist der entscheidende KPI. Die genaue Kenntnis und wiederkehrende Analyse der Kostentreiber und der Kostenstruktur ist für den IT Service Owner unerlässlich. Dieses Modul zeigt auf, mit welchen Methoden die Servicekosten gezielt optimiert werden können, ohne dass das auf Kosten des Nutzwerts geschieht. Du lernst:

- Alle Faktoren für das Service-Pricing im Detail
- Servicekosten strukturieren und Kostentreiber identifizieren
- Betriebskosten und der Kosten für die strategische Weiterentwicklung budgetieren
- Wirtschaftlichkeitsberechnung (ROI-Analyse) für Services
- Servicepreise gestalten und etablieren

## Modul 6: Selbstlernphase

3 h

**Den Service strategisch ausrichten**
Langfristig entscheidend für den übergeordneten Erfolg und den Betrieb des Services ist die Servicestrategie. In diesem Modul lernst du, wie du Strategien entwirfst, Ziele bestimmst und deine Services nachhaltig positionierst:

- Strategische Zielsetzungen für Services
- Auswertung der Serviceziele
- Servicestrategien entwerfen
- Implementierung der Servicestrategie
- Strategisches Service-Marketing

Modul 7:
Webinar

3 h

**Business Value und Budgets in Einklang bringen — Teil II**
Im abschließenden Webinar des Kurses lernst du mit den Referent:innen wie ein Kompass für den Service Owner aussgehen kann. Insbesondere wird dir ein Gesamtmodell als Zusammenfassung an die Hand gegeben.

## Inhalte

**1. Vom Business Value bis zum Service-Blueprint**
- Wirtschaftlichen Nutzen eines Services definieren
- Nutzenversprechen konkret formulieren
- Die Service-Einführung und ihre Phasen
- Business Blueprint und Service Blueprint
- Den Service in Betrieb nehmen

**2. Den Service mit SLA planbar machen und absichern**
- Das Service Level Agreement als strategisches Instrument einsetzen
- Service Level Agreements entwickeln, lesen, prüfen
- Service Levels richtig überprüfen
- Service Levels strukturieren – die 5-Schritte-Methode
- Service Reports auswerten und entscheidende KPIs definieren

**3. Den Servicepreis bestimmen und kalkulieren**
- Alle Faktoren für das Service-Pricing im Detail
- Servicekosten strukturieren und Kostentreiber identifizieren
- Betriebskosten und Kosten für die strategische Weiterentwicklung budgetieren
- Wirtschaftlichkeitsberechnung (ROI-Analyse) für Services
- Servicepreise gestalten und etablieren

**4. Den Service strategisch ausrichten**
- Strategische Zielsetzungen für Services
- Auswertung der Serviceziele
- Servicestrategien entwerfen
- Implementierung der Servicestrategie
- Strategisches Service-Marketing

## 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 wesentliche methodische Grundlagen des Service-Managements kennen.
- Du erfährst, welche Komponenten, Eigenschaften und KPIs 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:

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

**14.01.-03.02.2027**

**Webinar**
14.01.2027
Live-Online
Donnerstag, 14.01.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

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

**Webinar**
03.02.2027
Live-Online
Mittwoch, 03.02.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

**05.05.-02.06.2027**

**Webinar**
05.05.2027
Live-Online
Mittwoch, 05.05.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

**Webinar**
20.05.2027
Live-Online
Donnerstag, 20.05.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

**Webinar**
02.06.2027
Live-Online
Mittwoch, 02.06.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

**03.11.-01.12.2027**

**Webinar**
03.11.2027
Live-Online
Mittwoch, 03.11.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

**Webinar**
17.11.2027
Live-Online
Mittwoch, 17.11.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

**Webinar**
01.12.2027
Live-Online
Mittwoch, 01.12.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

**Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/34884**

## Teilnahmegebühr

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

## Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/34884
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.