



Zertifizierter IIR Lehrgang

# Service Desk Teamleiter



- **Führungsqualität** als Nährboden für **Servicequalität** – Als Teamleiter Flagge zeigen
- **Knowledge Base Up-to-date:** Wissen professionell managen
- **Schlüsselfaktor Kommunikation:** Gehör finden und Veränderung bewirken
- **Unverzichtbare Kennzahlen und Benchmarks:** Erreichbarkeit, Anrufvolumen, Service Level
- Gelungene **Out- und Inbound Steuerung**



## Ihre Experten:

- **DI (FH) Hartmut Dämon**  
Steiermärkische Krankenanstalten-  
gesellschaft m.b.H.
- **Mag. Monika Herbstrith-Lappe**  
Impuls & Wirkung – Herbstrith Management  
Consulting GmbH
- **Jürgen Kaindl**  
Doka GmbH
- **Hannes Leybold**  
Bacher Systems EDV GmbH
- **MMag. Monika Straif**  
JKU - Johannes Kepler Universität Linz

## Technik und Organisation am Service Desk

## Managementwissen für Teamleiter

- Kundenwert als Management-Herausforderung
- CRM: Was steckt tatsächlich dahinter?
- Qualität als Um und Auf: Spagat zwischen Kosten und Kundenzufriedenheit
- Outbound: Was kommt an? Wie treten wir bestmöglich auf?

## Einwandfreie Organisation – Die Kosten-Nutzen Frage

- Ticktack, ticktack: Zeitgerechte Erledigung garantieren
- Kapazität und Einsatzplanung: Prozesse und Dienstleistungen richtig steuern (Inbound Steuerung)
- Von der Basisbesetzung bis zum Dienstplan
- Wie Sie Ihre Call-Lines beherrschen: Auswirkungen der Unter- und Überdeckung
- Grafiken als Analysewerkzeug nutzen

*Ihr Plus: Praxisbeispiel & Impulsvortrag: Gelebte Inbound Steuerung mit Ihren Tücken und Geheimnissen zum Erfolg*

## Kennzahlen, Reporting, Benchmarks

- Es geht immer mehr? Aber was ist realistisch?
- Erreichbarkeit: Wann, Wie oft, Wer ist da, Wen braucht es?
- Abbruchraten, Anrufvolumen und Kapazitäten decken
- Service Level: Wie viel % machen uns erfolgreich?

*Ihr Plus: Richtig vergleichen und Kennzahlen gekonnt nutzen*

## Ihr Experte:

*DI (FH) Hartmut Dämon, Teamleiter IKT-Betrieb Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H.*

## Best Practice des Service Desk:

## Stolpersteine, Herausforderungen und Chancen

- Metaperspektive des Head of IT User Service und wie IT-Leitungsfunktionen mit Service Desk Realitäten zusammenhängen
- Vom Mitwachsen als Service Desk: Gelungener Aufbau guter Strukturen
- Organisation und Technik: Wie wir es so gut schaffen und wie wir Spitzenleistungen erhalten
- Brennpunkt Kundenorientiertheit, Freundlichkeit und Servicegedanke
- Tipps & Tricks gelebter Mitarbeiterführung

## Zukunftsmusik

- Welche Innovationen aus Konzern-Perspektive sinnvoll sind
- Chat-bot, Skype und Lync: Ist die Zukunft schon hier? Was davon ist in der Integration mit bestehenden Tools tatsächlich nützlich?

*Ihr Plus: Austausch und Diskussion*

## Abschlussgespräch:

Was haben Sie vom heutigen Tag mitgenommen? Wie können Technik und Organisation in Zukunft noch besser laufen?

## Ihr Experte:

*Jürgen Kaindl, Head of IT User Service, Doka GmbH*

## Persönlichkeit – Führung – Mitarbeiter – Motivation

## Mit Menschen für Menschen

- Klarer Kopf, breiter Rücken, fester Stand? Was macht den guten Service Desk Teamleiter tatsächlich aus?
- Authentizität und Glaubwürdigkeit in der Führungsrolle: Sich selbst klug führen, um andere führen zu können.

*Ihr Plus: Sicherheit in Ihrer Leitungs-Rolle gewinnen*

## Fels in der Brandung und Vorreiter:

## Geht das unter einen Hut?

- Verstehen wie Sie aus Ihren Mitarbeitern das Beste hervorzuholen
- Führungsqualität als Nährboden für Servicequalität
- Alles ist im Umbruch! Wie Motivation und Servicequalität hoch halten?
- Den Mitarbeitern raus helfen aus den Fallen Stress, Frust, Ärger, Ängste, ...

*Ihr Plus: Profi-Equipment um gut drauf zu sein, wenn es drauf ankommt*

## Zwischen zwei Stühlen? Als Teamleiter Flagge zeigen

- Richtig priorisieren zwischen Zahlen und Mitarbeitern
- Gestalten trotz Fremdbestimmung, Schichtdienst, Routine
- Nachfolge und Übernahme: Wenn Softwaresysteme zugekauft werden
- Sandwich-Position souverän meistern: Entscheiden und entschieden werden
- Weich in der Form & klar in der Sache: Mit konstruktiver

Kritik Gehör finden und Veränderungen bewirken

*Ihr Plus: Werkzeugkoffer füllen: Mitarbeitergespräch, Feedback als Balsam für die Seele, Kritik-Kultur und Konfliktmanagement gestalten*

## Schlüsselkompetenz Kommunikation: Souverän 2.0 und überzeugend

- Herausforderung Kommunikation zwischen 1st, 2nd und 3rd Level
- Verstehen wie Ihr Team tickt und wie Kommunikation in Gruppen stattfindet
- Souverän 2.0 kommunizieren – Auch in kritischen Situationen, mit herausfordernden Zeitgenossen und bei unliebsamen Nachrichten
- Aufrechterhaltung: Welche Schleifen Sie brauchen um informiert den Überblick zu bewahren

*Ihr Plus: Tools, Tipps und Tricks, um Kommunikations-Fallen im Alltag zu meistern*

## Abschlussgespräch:

Was haben Sie vom heutigen Tag mitgenommen? Welche Feinheiten im zwischenmenschlichen Umgang können noch weiterhelfen?

## Ihre Experten:

*Mag. Monika Herbstrith-Lappe, Geschäftsführerin, Impuls & Wirkung – Herbstrith Management Consulting GmbH*  
*Hannes Leybold, Leiter Professional und Professional Services, Prokurist, Bacher Systems EDV GmbH*

## Knowledge Management: Wissenstransfer gewährleisten!

### Knowledge Base: Mit den richtigen Schritten Wissen steuern

- Bestandsaufnahme:  
Unterschiedliche Wissensarten managen
- Entscheidung Zielgruppe: Intern vs. Extern?  
Nicht alles geht aber vieles ist möglich
- Wie Sie Einträge richtig gestalten:  
Welche „Schablonen“ Wissen am besten abbildet

*Ihr Plus: Individuelle Formatierungen mit nach Hause nehmen*

### Wie jeder findet was gebraucht wird

- Up-to-date mit dem richtigen Zugang
- Informations-Weitergabe: Von der Fachabteilung über den Service Desk bis zum End-User
- Glatte Zusammenarbeit mit 2nd und 3rd Level garantieren
- Servicekatalog: Knowledge Base im Zusammenhang mit weiteren Strukturen erkennen

### Qualität und Aktualität Ihrer Wissens-Basis garantieren

- Kundenrückmeldung integrieren und Ihr Wissen aktuell halten
- Wie Sie die aktuellsten Informationen gewährleisten
- Kein Platz für Virtuosen? Details so weiter geben, dass Sie auch verstanden werden
- Standardisierung festigen und Routine perfektionieren



#### Abschlussgespräch:

- Was haben Sie vom heutigen Tag mitgenommen?
- Was macht die Weitergabe von Wissen am Service-Desk so besonders?

#### Ihre Expertin:

*MMag. Monika Straif, Referatsleitung Servicedesk, Informationsmanagement, JKU - Johannes Kepler Universität Linz*

*\* Das Seminar bietet eine große Themenvielfalt. Die genaue Schwerpunktsetzung erfolgt vor Ort und orientiert sich an den Bedürfnissen der anwesenden Teilnehmer.*

### Das erwartet Sie im Lehrgang:

- Praxisnaher Austausch über **Herausforderungen, Stolpersteine** und **schwierige Projekte**
- **Erweiterung** Ihres **Handlungsrepertoire** als Team-Leader und eine **Optimierung Ihrer Führungs-Skills**
- Effiziente Vorgehensweise bei der ewigen Kosten-Nutzen Fragen
- Wertvolle Tipps im lösungsorientiertem **Umgang mit Ihren Mitarbeitern**
- Wie Sie Ihre eigene Service Desk Leistung einschätzen und wie Sie **Optimierungspotenziale erkennen**

### Ihr Expertenteam:



#### DI (FH) Hartmut Dämon

**Teamleiter IKT-Betrieb  
Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H.**

Er ist Teamleiter im Bereich IKT Servicedesk und IT Schulungen in der Organisationseinheit KAGes-Services / IKT-Betrieb bei den steiermärkischen Krankenanstalten, dem größten Gesundheitsdiensteanbieter der Steiermark. Er bringt fundiertes Know How und langjährige Erfahrungen im Bereich ITIL (Projektleiter für die Einführung der Prozesse in der IT des Unternehmens), im Bereich Einführung von Callhandling Systemen und Configuration Management Database mit. Er leitet ein Team, welches die über 17.000 Mitarbeiter in allen Fragen der IT unterstützt.



#### Mag. Monika Herbstrith-Lappe

**Geschäftsführerin  
Impuls & Wirkung –  
Herbstrith Management Consulting GmbH**

Seit ihrem Mathematik- und Physikstudium hat sie sich auf die Schnittstelle zwischen der „objektiven“ Welt der Zahlen und der „subjektiven“ Sicht der Menschen spezialisiert. Sie unterstützt Menschen den steigenden Leistungsansprüchen gerecht zu werden. Ihr Methodenrepertoire stützt sich auf fundierte Ausbildungen – von der mathematisch-statistischen Zahlenwelt über Managementwissen, Coaching und Mentaltraining des Leistungssports. Sie ist Entwicklungspartnerin und Lektorin für die Universitätslehrgänge Qualitäts-, Prozess-, und Veränderungsmanagement an der Donauuniversität Krems.



#### Jürgen Kaindl

**Head of IT User Service  
Doka GmbH**

Seit 23 Jahren ist er für Doka tätig. Zunächst im IT Enterprise Service Team und Information System Team.



#### Hannes Leybold

**Leiter Professional und Professional Services,  
Prokurist, Bacher Systems EDV GmbH**

Seit 1994 als Mitarbeiter bei der Firma Bacher Systems EDV GmbH tätig. Aktuell ist er als Leiter Professional und Professional Services tätig. Durch seine jahrelangen Leitungsfunktionen im technischen Bereich im Unternehmen kann er auf einen breiten Erfahrungsschatz zurückgreifen: Support-Techniker, PreSales-Engineer, Projekt Manager; Leiter interne EDV; Teamleiter Geschäftsbereich IT-Security, Bereichsleiter Support.



#### MMag. Monika Straif

**Referatsleitung Servicedesk, Informationsmanagement  
JKU - Johannes Kepler Universität Linz**

Seit 2006 ist sie in den Bereichen E-Learning, Datenverarbeitung und Informationsmanagement tätig. Seit Juli 2015 leitet sie das Referat Service Desk an der JKU Linz zusätzlich zu Ihrer Leitungs-Tätigkeit des Referats E-Learning, welches sie seit 2013 innehat. Mit Ihren zwei Diplomstudien, das der Wirtschaftswissenschaften und jenes der Wirtschaftspädagogik verbindet sie relevantes Fachwissen mit pädagogischen Geschick. Ihre Spezialisierungen finden beim Kundensupport einen bereichernden Einsatz.

**JA**, ich bestätige meine Teilnahme am IIR Lehrgang:  
„Service Desk Teamleiter“ (21129) von 16. – 18. Mai 2017  
in Wien.

## 1. TeilnehmerIn

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
Position \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_ Tel./Fax\* \_\_\_\_\_

## 2. TeilnehmerIn

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
Position \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_ Tel./Fax\* \_\_\_\_\_

## 3. TeilnehmerIn

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
Position \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_ Tel./Fax\* \_\_\_\_\_

Ja, ich möchte Informationen aus dem Themenbereich „IT“ per E-Mail erhalten.  
 TeilnehmerIn 1  TeilnehmerIn 2  TeilnehmerIn 3

Firma \_\_\_\_\_  
Straße \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort \_\_\_\_\_  
Branche \_\_\_\_\_

## Ansprechperson bei Rückfragen zu Ihrer Anmeldung:

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
Position \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_ Tel./Fax\* \_\_\_\_\_

## Wer ist in Ihrem Unternehmen für die Genehmigung Ihrer Teilnahme zuständig?

Nachname \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
Position \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_ Tel./Fax\* \_\_\_\_\_

Datum/Unterschrift 




\*Bitte geben Sie Tel./Fax nur bekannt, wenn Sie an weiteren Informationen über unsere Produkte interessiert sind.

## Teilnahmegebühr (exkl. 20% USt.)

Einschließlich Dokumentation, Mittagessen und Getränken pro Person:

Bei Anmeldung bis	<b>24. Februar 2017</b>	<b>€ 2.095,-</b>
Bei Anmeldung bis	<b>21. April 2017</b>	<b>€ 2.195,-</b>
Bei Anmeldung bis	<b>16. Mai 2017</b>	<b>€ 2.295,-</b>

## Nutzen Sie unser attraktives Rabattsystem:

	bei 2 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	<b>10 % Rabatt</b>
	bei 3 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	<b>20 % Rabatt</b>
	bei 4 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	<b>30 % Rabatt</b>

Diese Gruppenrabatte sind nicht mit anderen Rabatten kombinierbar.

## Veranstaltungsort

Die Veranstaltung findet in Wien statt.  
Der genaue Veranstaltungsort wird noch bekannt gegeben.

## IIR Qualitätsgarantie

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig: Stellen Sie am ersten Veranstaltungstag bis 12:00 Uhr mittags fest, dass die gebuchte Veranstaltung nicht Ihren Erwartungen entspricht, so können Sie Ihre Teilnahme abbrechen und erhalten von IIR den vollen Betrag rückerstattet, oder Sie besuchen stattdessen eine andere gleichwertige Veranstaltung.

## Service und Kontakt



**Magdalena Ludl**, Senior Customer Service Manager  
Tel. +43 (0)1 891 59 – 0 | Fax +43 (0)1 891 59 – 200  
E-Mail: anmeldung@iir.at

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung und Ihre Rechnung. Bitte begleichen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin. Einlass kann nur gewährt werden, wenn die Zahlung bei IIR eingegangen ist. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. | **Rücktritt:** Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen bei einem Rücktritt von Ihrer Anmeldung innerhalb von zwei Wochen vor der Veranstaltung die volle Tagungsgebühr verrechnen müssen. Eine Umbuchung auf eine andere Veranstaltung oder die Entsendung eines Vertreters ist jedoch möglich. Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer Planung: IIR behält sich bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn die Absage vor. | Im Sinne einer leichteren Lesbarkeit sind manche der verwendeten Begriffe in einer geschlechtsspezifischen Formulierung angeführt. Selbstverständlich wenden wir uns gleichermaßen an Damen und Herren.