



Zertifizierter imh Lehrgang

Service Desk Teamleiter



Ihre Experten:

- **DI (FH) Hartmut Dämon**,
Steiermärkische Krankenanstalten-
gesellschaft m.b.H.
- **Mag.^a Monika Herbstrith-Lappe**,
Impuls & Wirkung - Herbstrith
Management Consulting GmbH
- **Jürgen Kaindl**,
Doka GmbH
- **Dieter Weitz, MA CMC**,
wissensentwicklung.at

- **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**



12. – 14. Juni 2018, Wien
www.imh.at/serviceteam

1. Seminartag*: 09:00 – 16:30 Uhr | 12. Juni 2018

Technik und Organisation am Service Desk

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 ist davon in der Integration mit bestehenden Tools tatsächlich nützlich

Abschlussgespräch:

Was haben Sie vom heutigen Tag mitgenommen?

Wie können Technik und Organisation in Zukunft noch besser laufen?

Ihr Experte: **Jürgen Kaindl**

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 Analyse Werkzeug 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 viele % machen uns erfolgreich?



Ihr Plus: Richtig Vergleichen und Kennzahlen gekonnt nutzen

Ihre Experte: **DI (FH) Hartmut Dämon**

2. Seminartag*: 08:30 – 16:30 Uhr | 13. Juni 2018

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 hervorholen
- Führungsqualität als Nährboden für Servicequalität
- Alles ist im Umbruch! Wie Motivation und Servicequalität hoch halten?
- Den Mitarbeitern rauhelfen 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, 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 Expertin: **Mag. Monika Herbstrith-Lappe**

3. Seminartag*: 10:30 – 16:00 Uhr | 14. Juni 2018

Knowledge Management: Wissenstransfer gewährleisten!

Wissen verstehen und nutzen

- Nutzen von Wissensmanagement
- Ziele, Potenziale & Barrieren beim Wissensmanagement
- Daten – Informationen – Wissen
- Wissensarten

+ Ihr Plus:
Sicherheit in Ihrer Leitungs-Rolle gewinnen

Wissen analysieren und weiterleiten

- Wissenstransformation – Wissensspirale
- Wissenstreppe
- Bekannte Wissensmanagement-Modelle
- Wissensmanagement als ganzheitliches Konzept und Prozess
- Anleitung zum Know-how-Transfer in der Praxis
- Organisationales Lernen – Presencing und Backcasting
- Empfehlungen für Wissensmanagement-Projekte

+ Ihr Plus:
Wissenstransfer erfolgreich managen

Methoden und Werkzeuge des Wissensmanagements – inkl. Web 2.0

- „Gelbe Seiten“
- Wikis
- Datenbanken
- Wissenslandkarten
- Wissensbilanzierung
- Bildungscontrolling
- 4-Quadranten-Portfolio

+ Ihr Plus:
Mit diesen Tools und Tricks behalten Sie den Überblick

Ihr Experte: Dieter Weitz, MA CMC

**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 Handlungsrepertoires** 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 Ihrer **eigene Service-Desk Leistung** einschätzen und wie Sie **Optimierungspotenziale** erkennen

Ihre Experten:

DI (FH) Hartmut Dämon



Teamleiter IKT-Betrieb

Steiermärkische
Krankenanstaltengesellschaft m.b.H.

DI (FH) Hartmut Dämon 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. Als Teamleiter im IKT-Betrieb leitet er ein Team, welches über 17.000 Mitarbeiter in allen Fragen der IT unterstützt.

Mag.^a Monika Herbstrith-Lappe



Geschäftsführerin Impuls & Wirkung
Herbstrith Management Consulting GmbH

Seit ihrem Mathematik- und Physikstudium hat sich Mag.^a Monika Herbstrith-Lappe 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 – und das freudvoll ohne auszubrennen. Ihr Methodenrepertoire stützt sich auf fundierte Ausbildungen – von der mathematisch-statistischen Zahlenwelt über Managementwissen und Coaching bis zum Mentaltraining des Leistungssports. Imh hat sie mehrfach als „Trainer of the Year“ ausgezeichnet – zuletzt 2017.

Jürgen Kaindl



Head of IT User Service

Doka GmbH

Seit 23 Jahren ist Jürgen Kaindl für Doka tätig. Zunächst im IT Enterprise Service Team und Information System Team. Danach als Mitarbeiter im IT-Support und als Service Demand Manger bis hin zum Head of IT User Service, wo er für 65 Länder verantwortlich ist. IT-Service Management ist ihm ein besonderes Anliegen. Den Aufbau einer praktikablen Service-Desk Struktur hat er im Unternehmen mitentschieden. In der Praxis versteht er es, seine Mitarbeiter sowie Kunden in Ihren Lebensrealitäten abzuholen. Er schafft ein Umfeld in dem für visionäres Platz und Spitzenleistung möglich ist.

Dieter Weitz, MA CMC



Wissensentwickler

wissensentwicklung.at

Dieter Weitz verfügt über einen Master Abschluss „Angewandtes Wissensmanagement und E-Learning“ der FH Burgenland. Seit 1989 Wirtschaftstrainer und seit 1996 Unternehmensberater in der IT-Branche. 2009 begann er mit der professionellen Ausbildung zum Wissensmanager und ist seit 2013 hauptsächlich auf Wissensmanagement-Projekte spezialisiert. Bis 2016 war er als Lektor der FH Eisenstadt im Fachbereich Wissensmanagement tätig. Dieter Weitz verfügt unter anderem über Zertifizierungen als CMC – Certified Management Consultant der INCITE WKO UBIT und als Wissensbilanz-Moderator des Fraunhofer-Instituts.

- JA**, ich bestätige meine Teilnahme am Lehrgang:
„Service Desk Teamleiter“ von 12. bis 14. Juni 2018

1. TeilnehmerIn

Nachname _____ Vorname _____

Position _____ Abteilung _____

E-Mail _____ Tel. _____

2. TeilnehmerIn

Nachname _____ Vorname _____

Position _____ Abteilung _____

E-Mail _____ Tel. _____

3. TeilnehmerIn

Nachname _____ Vorname _____

Position _____ Abteilung _____

E-Mail _____ Tel. _____

Ja, ich möchte Informationen 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. _____

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

Nachname _____ Vorname _____

Position _____ Abteilung _____

E-Mail _____ Tel. _____

Datum/Unterschrift 

Ich möchte keine postalischen Zusendungen mehr erhalten.

Teilnahmegebühr (exkl. 20% USt.)

Einschließlich Mittagessen und Getränken pro Person:

Bei Anmeldung bis **2. März 2018** € 2.095,-

Bei Anmeldung bis **18. Mai 2018** € 2.195,-

Bei Anmeldung bis **12. Juni 2018** € 2.295,-

Nutzen Sie unser attraktives Rabattsystem:

  bei 2 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer **10 % Rabatt**

   bei 3 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer **20 % Rabatt**

    bei 4 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer **30 % Rabatt**

Diese Gruppenrabatte sind nicht mit anderen Rabatten kombinierbar.

Veranstaltungsort

Courtyard by Marriott Vienna Prater/Messe

Trabrennstraße 4, 1020 Wien

imh 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 imh den vollen Betrag rückerstattet, oder Sie besuchen stattdessen eine andere gleichwertige Veranstaltung.

Service und Kontakt



Stephanie Heinisch, Customer Service

Tel. +43 (0)1 891 59-0 | Fax +43 (0)1 891 59-200

E-Mail: anmeldung@imh.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 imh 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: imh 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.