



I N F O R M A T I O N

Mehr Information, mehr Wissen, mehr IT.

STEUERUNG MIT IT-KENNZAHLEN

Zielorientierte IT-Kennzahlen gestalten – IT-Services messen, steuern und optimieren

Ohne Kennzahlen keine Steuerung

Schlüssige Kennzahlen sorgen für Transparenz und sind die Grundlage für Ihre Entscheidungen und Maßnahmen.

Die Verfügbarkeit Ihrer IT-Services spielt für Unternehmen heutzutage eine besonders wichtige Rolle. Es wird erwartet, dass die IT das Kerngeschäft des Unternehmens effizient unterstützt und damit zu Wettbewerbsvorteilen beiträgt.

Die IT soll helfen, die Zielsetzung des gesamten Unternehmens zu verwirklichen, und dabei in der Lage sein, sich flexibel an Veränderungen anzupassen.

Inhalte des Seminars

Sie erfahren, wie Sie die IT-Leistungen messbar machen und Ihre IT-Prozesse mit IT-Kennzahlen effizient steuern. Sie lernen die Anforderungen an zielorientierte IT-Kennzahlen kennen und wie Sie diese Anforderungen in konkrete Definitionen umsetzen können.

Wir vermitteln Ihnen, wie Sie optimal Best Practice Frameworks wie ITIL[®] einbinden und Ihre Ziele z.B. mit Hilfe einer Balanced Scorecard operationalisieren können.

Durch den durchgängigen Workshopcharakter sowie die aktive Einbindung aller Teilnehmer in die Gestaltung erhält das Seminar einen ausgeprägten Praxisbezug.

- Anforderungen an IT-Kennzahlen
- Anwendungsgebiete von IT-Kennzahlen
- Das Zusammenspiel von Zielen, Erfolgsfaktoren und Kennzahlen
- Kennzahlen ermitteln und bewerten
- Kennzahlen definieren und darstellen
- Einsatz der Balanced Scorecard
- Workshop zur Anwendung des Erlernten anhand einer Fallstudie

STEUERUNG MIT IT-KENNZAHLEN

Das Seminar befähigt Sie

- geeignete IT-Kennzahlen zu entwickeln
- Qualität und Quantität der IT-Services zu planen, zu überwachen und zu steuern
- Ihre IT-Organisation transparenter zu gestalten
- IT-Prozesse mit IT-Kennzahlen effizient zu steuern
- Messbare und realistische Ziele zu definieren und zu erreichen

Voraussetzungen

Hilfreich sind Erfahrung in der Gestaltung und Implementierung von IT-Organisationen sowie Grundwissen im Bereich IT Service Management.

Teilnehmerkreis

- IT-Leiter
- Gruppenleiter
- Prozessverantwortliche
- ITIL V3 Experts und ITIL V2 Service Manager
- Teilnehmer der Lifecycle-Seminare

Teilnehmerzahl

maximal 16

Dauer

2 Tage

Zeitplan

- 1. Tag 09.00- 17.00 Uhr Schulung
- 2. Tag 09.00- 16.30 Uhr Schulung
- 16.30- 17.00 Uhr Abschließende Fragen & Diskussion

Fragen?

Education Team, Telefon +49 69/500 65 126, education@maxpert.de