

# Service Management als Steuerruder für Ihre IT

Unser Angebot: Einführung ins Service Management mit Fokus auf modernes Service Design – inkl. aktueller Trends und praxisnaher Umsetzung.

## Tag 1: Grundlagen und Modellierung von Services

09:00 – Service-Bedarf und  
10:45 Managmenterwartungen

11:00 – Elemente und Zusammen-  
12:30 hänge im Service-Modell

13:30 – Definition der Service-  
15:00 Elemente und Beziehungen

15:15 – Spezifikation der Service-  
17:00 Elemente

Die digitale Transformation schafft enorme Chancen für leistungsfähige Organisationen – gleichzeitig wächst der Bedarf an klarer Steuerung und Governance in der IT. Service Management wird damit zum zentralen Hebel: Es ermöglicht eine strukturierte, strategisch ausgerichtete Leistungserbringung und steigert die Innovationskraft der IT.

Doch wie genau gelingt das? In dieser interaktiven, zweitägigen Präsenzschiulung erhalten Sie einen fundierten Überblick über Konzepte, Methoden und Ansätze des Service Managements – mit besonderem Fokus auf Service Design. Die Teilnehmenden lernen, wie Services wirkungsvoll modelliert, organisiert und gesteuert werden können – praxisnah, lösungsorientiert und mit direktem Bezug zur eigenen Organisation. Ziel ist es, die Kundenorientierung und Steuerungsfähigkeit der IT nachhaltig zu stärken.

## Tag 2: Service Design, Governance und Integration

09:00 – Rollen und  
10:00 Verantwortlichkeiten

10:15 – Ablauf der Service-Definition  
11:15 und -Spezifikation

11:30 – Service-  
12:30 Governance

13:30 – Management des  
15:00 IT-Portfolios

15:15 – Zusammenhang mit  
16:00 anderen Modellen

16:00 – Service Integration and  
17:00 Management (SIAM)

### Interesse?

Rufen Sie uns unter +49 30 533 289 0 an oder  
schreiben Sie uns eine E-Mail an [info@hisolutions.com](mailto:info@hisolutions.com)

### REFERENT



Martin Glaser  
begleitet seit vielen Jahren öffentliche  
Einrichtungen und Unternehmen bei der  
Einführung und Optimierung von ITSM-  
Strukturen. Seine Stärke liegt in der  
Verbindung von strategischer Perspektive  
und praxiserprobter Methodik.

---

## IHRE MEHRWERTE

---

- Strategischer Überblick & praktische Ansätze:  
Lernen Sie, wie Sie Services wirksam definieren, steuern und weiterentwickeln – fundiert und anwendungsorientiert.
- Praxisnähe & individuelle Relevanz:  
Reflektieren Sie Ihre bestehenden Prozesse, bringen Sie eigene Herausforderungen ein und identifizieren Sie Optimierungspotentiale.
- Handlungsfähigkeit stärken:  
Nehmen Sie Impulse und Methoden mit, um Service Management als strategisches Steuerungsinstrument wirksam einzusetzen.
- Erfahrungsaustausch & Perspektivwechsel:  
Profitieren Sie vom fachlichen Austausch – diskutieren Sie Herausforderungen, Sichtweisen und Lösungswege.
- Digitale Transformation aktiv gestalten:  
Nutzen Sie Service Management gezielt, um die Innovationskraft und Kundenorientierung Ihrer Organisation nachhaltig zu fördern.

### Unsere Konditionen für Sie

Preis: 1.600,00 €

inkl. Schulungsunterlagen und  
Verpflegung während der Veranstaltung

---

### ZIELGRUPPE

---

Diese Schulung richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich IT-Service-Management – insbesondere: IT-Leitende, Verantwortliche für IT-Governance und Service-Management-Systeme, Service-Owner und Portfolio-Verantwortliche.

---

### ÜBER HISOLUTIONS

---

HiSolutions ist die führende Management- und Technologie-Beratungsgesellschaft für Sicherheit und Digitalisierung. Seit über 30 Jahren kombinieren wir hochspezialisiertes Know-how mit Konzeptionsstärke, Innovationskraft und Umsetzungskompetenz.

Über 350 Mitarbeitende an sechs Standorten unterstützen Unternehmen und Institutionen nahezu aller Branchen sowie die öffentliche Verwaltung in Bund, Ländern und Kommunen dabei, die Chancen des

digitalen Wandels für sich zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu beherrschen. In mehr als 1.100 Projekten jährlich werden Grenzen und Barrieren in der Zusammenarbeit von Business und IT abgebaut und wirkliche Business-IT-Partnerschaften entwickelt.

HiSolutions wird regelmäßig für seine Innovationen, eine hohe Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeitenden sowie in bundesweiten Beratervergleichen als „Top Consultant“ ausgezeichnet.