

Service Desk - Aufbau, Betrieb und Optimierung

 Live Online oder Präsenz



3 Tage (21 Stunden)

Preis : 1.890,00 € netto
2.249,10 € inkl. 19 % MwSt.
Inhouse-Paket : Auf Anfrage

Nr.: 8153



Service Desk und Benutzerservice sind wichtige Erfolgsfaktoren beim Einsatz von IT in Unternehmen. Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen zur Planung, Realisierung und Optimierung des Benutzerservice und Service Desk

Wer sollte teilnehmen:

Zielgruppe

Mitarbeiter des Benutzerservice, IT-Koordinatoren, IT-Leiter, IT-Organisatoren.

Voraussetzungen

Kenntnisse über IT-Services.

Trainingsprogramm

Anforderungen

- Vom Benutzerservice zum proaktiven Service Desk
- Dienstleistungs- und Kundenorientierung
- Erfolgsfaktoren bei der Service Erbringung
- Optimierung bestehender Strukturen

Service Desk und Benutzerservice

- Unterschiede in der Service Erbringung (Service Desk / Benutzerservice)
- Einführung ITSM (IT - Service Management) am Beispiel von ITIL, FitSM und ISO 20000
- IT Service Management-Prozesse mit Schnittstellen zum Service Desk
- ITSM-Schnittstellen in Bezug zum Service Desk /1st, 2nd, 3rd Level)
- Aufbau von Wissensdatenbanken

Betrieb und Führung eines Service Desk

- Der optimale Service Desk-Mitarbeiter (persönliche und fachliche Anforderungen)
- Umgang mit Problemkunden
- Qualifikation und Personaleinsatzplanung

Aufgabenverteilung und Betreuungsfunktionen

- Ausprägungen bei den Service Desk Organisationen
- Mögliches Szenario Outsourcing
- Standard- und spezifische Aufgaben
- Zusammenspiel mit: Change Management, Asset und Configuration Management, Release-Management

Service Level Management

- SLA (Aufbau von praxisorientierten Service Level Agreements)
- Festlegung von relevanten Service Level (KPIs)
- Monitoring der gelieferten Leistung
- Auswertung und Reports

Kommunikation mit den Kunden

- Problemdiagnose
- Von der Frustration zur Motivation
- Kundenorientierte Kommunikation

Technische Aspekte im Service Desk

- Planung, Konzeption und Betrieb eines Service Desk
- Organisation und Administration
- Technische Rahmenbedingungen im Service Desk (Service Schnittstellen, ACD Anlage, Interaktive Sprachanwendungen, Internet und Mail, Softwareunterstützung im Service Desk)

Ausblick

- Wie sieht der Service Desk der Zukunft aus?
- Welche Herausforderungen gilt es zu meistern?



Schulungsmethode

Vortrag, Diskussion, Übungen, Fallbeispiele.

Hinweis

Weitere Seminare aus dem Bereich [IT-Governance: Normen & Standards](#)



Termine und Orte



Nur noch wenige freie Plätze



Garantietermin

Frankfurt

29. Okt 2025 bis 31. Okt 2025

Live Online Training

15. Dez 2025 bis 17. Dez 2025