



ZfU IT-Management-Academy

22. – 23. September 2011

11. – 12. Juni 2012

Internes IT-Marketing: IT-Wertbeitrag dem Business klar kommunizieren

Kundenorientierung - Leistungstransparenz - Positionierung

- **Transparenz: Dem Business leistungsabhängige Stellhebel für Kosten bieten**
Realistische Bedarfserhebung über Kosten- und Leistungstransparenz steuern
- **Kundenfokus: Mit Service Management die Kundenorientierung erhöhen**
Konkrete Massnahmen zur nachhaltigen Steigerung der Kundenzufriedenheit
- **Best Practice SFS Services AG: Resultate der internen IT-Marketing Studie**
Businessorientiert und verständlich die IT-Leistungen nachvollziehbar kommunizieren
- **Best Practice PostFinance: Dienstleistungsorientierung in der IT-Praxis**
Professionelle Kommunikation, Betreuungskonzept, Messen von Image und Zufriedenheit

Zum Thema

Die IT verkauft sich meist unter Wert und ohne Selbstbewusstsein. Sie wird von Geschäftsleitung und (internen) Kunden als permanentes Sorgenkind wahrgenommen. Zu teuer, zu langsam, zu unbeweglich. Gute Leistungen werden als selbstverständlich abgehakt. Unvermeidliche Probleme treten hingegen sofort ins Bewusstsein der Nutzer.

Eine gut geführte IT ist Leistungsträger, strategischer Hebel für Unternehmensziele und Wettbewerbsvorteil. Sie ermöglicht Rationalisierungen und verschlankte Prozesse.

Mit vergleichsweise einfachen Mitteln kann eine IT die verzerrte Wahrnehmung der Geschäftsbereiche und Nutzer aktiv beeinflussen. Image-Flyer helfen nur begrenzt. Lernen Sie im Seminar fundamentale Werkzeuge wie Kundenorientierung (insbesondere im Service Desk), Servicemanagement, aktiv kommunizierte Leistungstransparenz, und Bereitstellung von Kostenhebeln für die Kunden kennen.

Zielgruppe

CIOs, CTOs und COOs, IT-Leiter, Leiter IT-Operations, Leiter IT-Betrieb, Leiter Rechenzentrum, Leiter Service Desk, Leiter Support, Leiter Servicemanagement, Leiter (IT-)Account-Management, Leiter (IT-)Kundenbetreuung, Projektverantwortliche und Projektleiter.

Arbeitsmethodik

Die notwendigen Grundlagen werden in Vorträgen anhand von Praxisbeispielen vermittelt. Das Gelernte wird in Diskussionen vertieft.

Referenten / ZfU-Faculty



Markus Elsener

ZfU Core-Faculty, Lehrauftrag für IT-Service- und Kostenmanagement; Partner axeba ag, Zürich; Leitung der Informatik von Siemens Integra Verkehrstechnik AG, anschl. Übernahme des Bereichs IT-Infrastruktur bei der Zürich Versicherung Schweiz (ca. 200 Mitarbeiter/10'000 PC). Seit der Gründung der axeba ag (2002) hat er sein Know-how im Bereich Servicemanagement, Kostenmanagement und Anwenderzufriedenheit an über 30 Unternehmen sowie in diversen Seminaren weiter gegeben. Markus Elsener ist Autor des Buches „Kostenmanagement in der IT“ und als Referent ausgezeichnet mit dem ZfU-Teaching-Award in Gold.

Jörg Baumann

ZfU Visiting-Faculty, Master in IT-Management, Leiter Informatik Marketing & Verkauf, PostFinance, Bern. Herr Baumann ist seit über 20 Jahren in der IT tätig und sammelte Erfahrungen in verschiedenen Branchen (Industrie-, IT- und Finanzbranche). Seit 13 Jahren ist er bei der Post in leitender Stellung und seit 2001 in der erweiterten Geschäftsleitung der PostFinance.

Reto Buchli

ZfU Visiting-Faculty, CIO / Leiter Informatik, SFS Services AG, Heerbrugg. Reto Buchli ist seit 2002 bei der SFS Services AG. Von 2002 bis Ende 2009 war er verantwortlich für das e-Business und SAP Development. Seit Beginn 2010 leitet er nun die gesamte IT der SFS Services AG.

Ihr Nutzen – Nach diesem Seminar wissen Sie, ...

- welche hohe Bedeutung der oft vernachlässigte Service Desk hat.
- wie Sie mit Servicemanagement und Kommunikation die Wahrnehmung der IT verbessern.
- wie Sie die Transparenz und Wahrnehmung der IT-Kosten positiv beeinflussen können.
- wie Sie die benötigten Ressourcen erfolgreich beantragen und auch erhalten.
- wie Sie die Leistungen der IT managementgerecht darstellen und kommunizieren.
- wie Sie die Kundenzufriedenheit messen, verstehen und erhöhen.
- wie Sie mit Reklamationen und Beschwerden kundenorientiert umgehen.

Das Programm

1. Tag

09.00 – 17.30 Uhr (Begrüssung ab 08.30)

Marketing und Kommunikation in der IT

■ Die Leistungsbänder der Informatik ■ Wieso die IT-Abteilung häufig ein negatives Image hat ■ Wie Kundenzufriedenheit entsteht ■ Wieso das Management oft kein Vertrauen in die IT hat ■ Wieso sich die IT und ihre Kunden vielfach als „Opfer“ fühlen.

Kundenorientiertes Benutzer-Interface für die positive Wahrnehmung der IT

■ Positionierung des Service Desk als wichtigstes Kundeninterface der IT ■ Verhalten und Kommunikation im Support ■ VIP-Support für ein gutes Image beim Top-Management ■ Erhebung und Optimierung der Benutzerzufriedenheit.

Mit Servicemanagement die Kundenorientierung erhöhen

■ Von der Abwehrhaltung zur Serviceorientierung ■ Servicemanagement als Mittel zur klaren Definition und Umsetzung der IT-Leistungen ■ Steigerung der Kundenorientierung durch Servicemanagement ■ Reporting und Kommunikation der Betriebsleistungen ■ Die Kunden der IT in die Verantwortung nehmen ■ Umgang mit Reklamationen und Beschwerden.

Investitionen und Wirtschaftlichkeitsrechnungen

■ Die 4 Gründe für die Realisierung von IT-Projekten ■ Sinnvolle und unsinnige Wirtschaftlichkeitsrechnungen ■ Wie der Nutzen der IT aufgezeigt wird ■ Vorgehen bei der Beantragung von IT-Mitteln ■ Muster-Investitionsantrag: Was ist zu beachten? ■ Economies of Scale (Skaleneffekte).

2. Tag

08.30 – 17.00 Uhr

Praxisbericht – IT-Marketing bei PostFinance

■ Kontinuierliche Bedarfsanalyse, Anforderungserhebung und Zufriedenheitserfassung durch Nutzerumfragen - welche Fragen zielführend sind ■ Hohe Rücklaufquote und Akzeptanz für Umfragen erzeugen ■ Stakeholderanalyse - wer prägt das Image der IT ■ Professionalisierung der Kommunikation ■ Eventmanagement - Sichtbarkeit der IT.

Jörg Baumann

IT-Marketing Studie bei der SFS Services AG: Was das Business wirklich will

■ Wie betreibt die IT der SFS Services AG internes IT-Marketing trotz geringem Budget? ■ Zukunft des IT-Marketings: Was verlangt das Business? Wie kommuniziert die IT Ihre Leistung am sinnvollsten? ■ Stärkung der Glaubwürdigkeit und des Vertrauens ■ Erfahren Sie die wichtigsten Erkenntnisse aus der umfassenden Studie der SFS Services AG und leiten Sie Ihre konkreten Massnahmen daraus ab.

Reto Buchli

IT-Kostenmanagement: Kosten transparent darstellen und steuerbar machen

■ Das IT-Budget ■ Marktvergleich der IT-Kosten mittels Benchmarking ■ Steuerung der IT-Leistungen sowie IT-Kosten mittels Projektportfolio und Servicemanagement ■ Interne Verrechnung der IT-Leistungen ■ Möglichkeiten zur Reduktion der IT-Kosten.

Zusammenfassung und Learnings

■ Abschlussdiskussion ■ Zusammenfassung des Seminars ■ Persönliche Umsetzung des Gelernten durch die Teilnehmer.

Hauptreferent am Seminar: Markus Elsener

« **Viele gute Praxisbeispiele, humorvolle,
aber sehr gute Art der Präsentation, sehr kompetent** »

Fabio Morandi, Leiter Business Organisation, Mercedes Benz, Schweiz AG

Preise

ZfU-Mitglieder CHF 2780.– / EUR 2320.–

Standardpreis CHF 2980.– / EUR 2480.–

Im Seminarpreis inbegriffen sind 2 Mittagessen, Pausenerfrischungen sowie eine ausführliche Semindokumentation.

Besuchen mehrere Personen des gleichen Unternehmens denselben Seminartermin, erhält jeder weitere Teilnehmer 15% Ermässigung (Preis- und Wechselkursänderungen vorbehalten).

Annulationsbedingungen: 45 Tage vor Termin 50%; 30 Tage vor Termin 100% (www.zfu.ch/agb).

Weiterbildungs-Credits: An dieser Veranstaltung werden bis zu 100 Weiterbildungs-Credits angerechnet (1 Credit = 1 CHF).

Ihren Weiterbildungscredit-Saldo finden Sie auf www.myzfu.ch!

Dipl. IT-Leiter ZfU

Dieses Modul ist Bestandteil des Management-Diplomlehrgangs "IT-Leiter ZfU". Die kompakte und praxisrelevante Qualifizierung für IT-Führungskräfte.

Infos: www.zfu.ch/pdf/dit.pdf

Veranstaltungsort

22. - 23. September 2011

ZfU-Campus „ORANGERIE“

Im Park 4

CH-8800 Thalwil am Zürichsee

www.zfu.ch/pdf/hotel/ora.pdf

Transfer: PW: 10min. ab Zürich / ÖV: 30min. ab Zürich Airport

11. - 12. Juni 2012

Mövenpick Hotel ****

Im Zentrum, CH-8105 Zürich-Regensdorf

Tel. +41 44 871 51 11, www.moevenpick-regensdorf.com

Transfer: PW: 30min. ab Zürich / ÖV: 15min. ab Zürich Airport

Zimmerpreise: ab CHF 232.– / EUR 193.–

Gerne reservieren wir für Sie ein Zimmer zu unseren Spezialkonditionen.

Beratung / Kontakt

Marc Brönnimann

Program Director IT-Management-Academy

Tel: +41 44 722 85 11; marc.broennimann@zfu.ch

Anmeldung Internes IT-Marketing: IT-Wertbeitrag dem Business klar kommunizieren

Fax: Talon ausfüllen oder **Visitenkarte** anheften & faxen an **+41 44 722 85 86**

Telefon: Customer Care Center **+41 44 722 85 01**

Internet: <http://www.zfu.ch/weiterbildung/seminare/itkt.htm>

Herr Frau Name/Vorname

Firma

Telefon/Fax

E-Mail

Funktion/Abteilung

Strasse/Postfach

Firmenadresse

Privatadresse

Land/PLZ/Ort

Ich nehme an **folgendem Termin** teil:

22. – 23. September 2011

11. – 12. Juni 2012

Ja, ich möchte ein **Hotelzimmer reservieren:**

Einzelzimmer

Doppelzimmer

von

bis