



IT-PROZESSE MESSBAR MACHEN

MIT EINFACHEN KPIs ZU MEHR EFFIZIENZ



SIND KPIs EIN ÜBERHOLTES KONZEPT IM ZEITALTER DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ?

Auf den ersten Blick versprechen moderne KI-Systeme tiefere und schnellere Einblicke – doch ohne klare Zielvorgaben ist ihr Einsatz oft ineffektiv. KPIs bleiben daher entscheidend, um den Erfolg von Services zu steuern, rechtliche Vorgaben zu erfüllen und nachhaltige Verbesserungen voranzutreiben. Unser Workshop unterstützt Sie dabei, spezifisches KPI-Wissen aufzubauen. Dies ermöglicht es Ihnen, Kennzahlen zu erarbeiten, die wirklich Mehrwert schaffen – jetzt und nicht in Zukunft!

ZIELE DES WORKSHOPS

Unser Workshop vermittelt Ihnen ein umfassendes Wissen über KPIs im Service Management – von ihrer Erhebung und Definition bis hin zur Interpretation. Sie lernen, KPIs gezielt zur Steuerung Ihrer Serviceprozesse einzusetzen und Verbesserungsmöglichkeiten abzuleiten. Gemeinsam entwickeln wir zudem praxisnahe Maßnahmen, um Ihre Organisation zukunftssicher zu machen. Das Ergebnis: Klarheit und Sicherheit im Umgang mit KPIs, die Ihre Services messbar machen.

FAKTEN

Teilnehmerzahl

> Max. 10 Personen

BENÖTIGTE VORKENNTNISSE

> Grundlegende Kenntnisse im Bereich Service Desk oder ITSM

DAUER

> 6–8 Stunden

ORT

> Bei Ihnen vor Ort oder in einer SVA-Lokation Ihrer Wahl

ZIELGRUPPE

> Head of Service Desk
> Service Owner

INHALTE DES WORKSHOPS

1. GRUNDLAGEN SCHAFFEN

- > **Kick-Off:** Vorstellung der Workshop-Ziele und -Abläufe.
- > **Grundlagen von KPIs:** Theoretische Einführung, Bedeutung und Anwendung im Service Management.
- > **Praxisübung:** Erhebung von KPIs mithilfe verschiedener Methoden und Tools

2. KPI-DEFINITION & MASSNAHMEN-ENTWICKLUNG

- > **KPI-Definition:** Gemeinsames Erarbeiten der Definition sowie die Identifizierung relevanter KPIs.
- > **Interpretation:** Analyse und Interpretation der erhobenen KPIs mit dem Ziel, fundierte Entscheidungen treffen zu können.
- > **Entwicklung von Maßnahmen (Basis: zuvor bestimmte KPIs):** Identifikation und Definition weiterer Aktionen, die zur Verbesserung der KPIs beitragen.

3. NEXT STEPS & AUSBLICK

- > **Abschluss:** Zusammenfassung der Ergebnisse und Definition der nächsten Schritte, z. B. Aufbau ausgewählter KPIs im Service-Management-Tool
- > **Lessons Learned:** Nachhalten der Ergebnisse nach einem halben Jahr anhand von Feedbackschleifen

MEHRWERTE DES WORKSHOPS

- > Verbessertes Verständnis und sicherer Umgang mit Kennzahlen
- > Zielorientierte Auswahl von KPIs
- > Praxisorientierter Einsatz der KPIs

DARUM SVA

- > **Praxisnahe und fundierte Lösungen** dank unserer langjährigen Erfahrung in der Service-Management-Beratung
- > **Team hochqualifizierter und zertifizierter Fachexperten**
- > **Ganzheitliches Vorgehen:** Mit unserem tiefen Verständnis von Kennzahlen und einem Ende-zu-Ende-gedachten Service-Management-Ansatz verstehen wir nicht nur relevante Zusammenhänge, sondern bieten auch notwendige Beratungs- und Tool-Dienstleistungen an, um Ihre Prozesse ganzheitlich zu optimieren.
- > **Wir hören nicht auf, wo andere aufhören.** Unser Engagement endet nicht mit dem Workshop – wir begleiten Sie auf Ihrem gesamten Weg. Deshalb bieten wir Ihnen Feedback- und Erfahrungsschleifen an, um sicherzustellen, dass die implementierten Maßnahmen den gewünschten Erfolg bringen.

SIE MÖCHTEN GERNE MEHR ERFAHREN? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme

SVA gehört zu den führenden IT-Dienstleistern Deutschlands und beschäftigt mehr als 3.300 Mitarbeiter an 28 Standorten. Das unternehmerische Ziel von SVA ist es, hochwertige IT-Produkte der jeweiligen Hersteller mit dem Projekt-Know-how, dem Service-Spektrum und der Flexibilität von SVA zu verknüpfen, um so optimale Lösungen für die Kunden zu erzielen.

DIE FACHLICHEN FOKUSBEREICHE VON SVA SIND:

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| > Agile IT & Software Development | > Digital Process Solutions |
| > Big Data & AI | > Mainframe |
| > Business Continuity | > Modern Workplace |
| > Cyber Security | > SAP |
| > Datacenter & Cloud | |

KONTAKT

Daniel Delling
Head of Competence Center
Service Management
daniel.delling@sva.de

SVA System Vertrieb Alexander GmbH
Borsigstraße 26
65205 Wiesbaden
www.sva.de