

Steuerung mit IT-Kennzahlen

IT-Services messen, steuern und optimieren

Schlüssige Kennzahlen können dabei helfen, den Mehrwert der IT zu verdeutlichen und sind im Unternehmen die Grundlage für Entscheidungen und Maßnahmen. In diesem Kurs lernen Sie, wie Sie IT-Prozesse mit IT-Kennzahlen effizient steuern und somit die Leistung der IT messbar machen. Sie lernen die Anforderungen an zielorientierte IT-Kennzahlen kennen und wie Sie diese Anforderungen in konkrete Definitionen umsetzen können.

Ihr Nutzen

- Das Training gibt den Teilnehmern wertvolle Werkzeuge in die Hand, ihre IT mit Hilfe von Kennzahlen und Performance-Indikatoren zu beschreiben und zu steuern.
- Es wird die Voraussetzung zur zielführenden Kommunikation mit Entscheidungsträgern zur Präsentation der Leistungen der IT geschaffen.

Kursinhalt

- Anforderungen an IT-Kennzahlen: Was sind aussagekräftige Kennzahlen, wie werden diese gebildet
- Das Zusammenspiel von Zielen, Erfolgsfaktoren und Kennzahlen
- Praxisbeispiele: Kennzahlen zur Kosten-/Leistungs-Transparenz, zur Prozessqualität und zur Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Das Konzept der Balanced Scorecard (BSC) - Einsatz in der IT-Praxis
- Benchmarking - Einsatz von Kennzahlen zur kontinuierlichen Verbesserung der IT
- Workshop zur Anwendung des Erlernten anhand einer Fallstudie
- Ausblick: Wie Sie Ihre IT-Abteilung gegenüber dem Business-Management positionieren

Zielgruppe

IT-Führungskräfte, IT-Gruppenleiter, Service-/ Prozessverantwortliche, Service Manager und Projektleiter

Voraussetzungen

Die Teilnehmer sollten IT-Kenntnisse und Kenntnis der Prozesse im IT-Servicebereich mitbringen.

Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.ch/go/STIT

Vormerkung

Sie können auf unserer Website einen Platz kostenlos und unverbindlich für 7 Tage reservieren. Dies geht auch telefonisch unter 06074 4868-0.

Garantierte Kurstermine

Für Ihre Planungssicherheit bieten wir stets eine große Auswahl garantierter Kurstermine an.

Ihr Kurs maßgeschneidert

Diesen Kurs können wir für Ihr Projekt exakt an Ihre Anforderungen anpassen.

Training	Preise zzgl. MwSt.
Termine in Deutschland	2 Tage CHF 1.975,-
Online Training	2 Tage CHF 1.975,-
Termin/Kursort	Kurssprache Deutsch
29.04.-30.04.24	04.11.-05.11.24
04.11.-05.11.24	

Stand 10.04.2024



Unser Trainingsangebot für Sie:



Classroom Training

Das Live-Trainingserlebnis in unseren Training Centern oder bei Ihnen vor Ort.



Online Training

Nehmen Sie online am Kurs teil – ohne Reise- und Hotelaufwände.



Hybrid Training

Classroom & online in einem Kurs – Sie wählen, wie Sie teilnehmen möchten.



Inhouse-Schulungen

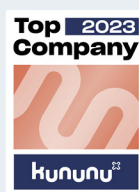
Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



Garantierte Kurstermine

Die ExperTeach Garantietermine geben Ihnen Sicherheit für Ihre Planung.

Auszeichnungen für ExperTeach



ExperTeach AG

Kronenstrasse 11 · 8735 St. Gallenkappel · Telefon: +41 55 420 2591 · Fax: +41 55 420 2592 · info@experteach.ch · www.experteach.ch