

# Servicekataloge in Fachbereichen der Unternehmen

---

So optimieren Sie Ihre Prozesse und Kundenbeziehungen

## DIE THEMEN

- Mit niedrigen Kosten die Servicequalität der Fach - abteilung steigern
- Erfolgreiches Einführen, Managen und stetige Optimierung des Servicekatalogs
- Mehrwerte für Kunden und für das eigene Ressort erzeugen
- Verlässliche Zusammenarbeit der Fachbereiche und Minimierung von Reibungsverlusten
- Grundsteine für eine erfolgreiche Digitalisierung schaffen

## IHRE REFERENTEN

### Prof. Dr. Jan Münchenberg

Professor für (Wirtschafts-) Informatik und CIO der Hochschule Offenburg

### Mario Marevic

Kids Fashion Group GmbH & Co. KG,  
Head of Marketing,  
Pliezhausen

### Polia Geiger

Global Process Owner  
Controlling & Accounting,  
Henkel AG & Co. KGaA,  
Düsseldorf



Entwickeln Sie Ihre  
individuelle Praxislösung -  
Experten teilen ihre  
Erfahrung

# Effizienz und Kundenzufriedenheit steigern

---

## Ziel des Seminars

Unsere heutige Zeit ist geprägt von schnellen Innovationszyklen, Streben nach Kostenersparnissen, Druck durch Wettbewerbe und Fachkräftemangel. Unternehmen sind angehalten zu reagieren, um ihre Leistungen und Produkte kundenorientiert und qualitativ hochwertig anbieten zu können. Für sie ist entscheidend, dass alle Fachbereiche transparent, effizient und zuverlässig zusammenwirken. Doch wie kann eine stets verlässliche und reibungslose Zusammenarbeit über die einzelnen Abteilungsgrenzen gewährleistet werden? Was sind die größten Herausforderungen der Unternehmen bei der Zentralisierung in Zeiten der Digitalisierung?

Gewinnen Sie mithilfe eines Servicekatalogs effektiven Nutzen für Ihre Geschäftsprozesse. Wir führen Sie von der Definition über die Einführung bis zum Management von Servicekatalogen und zeigen Ihnen passgenaue Lösungswege unter dem Gesichtspunkt der Effizienzsteigerung, Kundenzufriedenheit und Kostenbegrenzung.

---

## Teilnehmerkreis

Fach- und Führungskräfte aus

- HR,
- Marketing, Kundenservice, Vertrieb,
- Buchhaltung, Controlling,
- Facility Management,
- Einkauf, Logistik,

die sich über das Werkzeug des Servicekatalogs informieren und eine Steigerung der Arbeitsprozesse ihrer Fachbereiche generieren möchten sowie Mitarbeiter der IT und Unternehmensberater.

## Ihre Referenten

### Prof. Dr. Jan Münchenberg

Professor für (Wirtschafts-) Informatik und CIO der Hochschule Offenburg

### Mario Marevic

Kids Fashion Group GmbH & Co. KG,  
Head of Marketing,  
Pliezhausen

### Polia Geiger

Global Process Owner  
Controlling & Accounting,  
Henkel AG & Co. KGaA,  
Düsseldorf

---

## Ihr Praxisnutzen

- Sie lernen, die Verantwortlichkeiten in Ihrem Fachbereich eindeutig abzugrenzen.
- Ebenso erkennen Sie die Möglichkeiten, wie Sie mit externen Partner wirksam zusammen agieren und mit anderen internen Unternehmenseinheiten (z. B. die IT-Abteilung) Problematiken in der Abstimmung überwinden. Reibungsverluste an den Fachbereichsgrenzen vermeiden Sie erfolgreich.
- Durch klare Definition der Aufgaben der Fachbereiche steigern Sie die Servicequalität, Professionalität und Kundenorientierung Ihres Unternehmens.
- Sie erfahren, wie Sie den Servicekatalog wirkungsvoll an ihre Unternehmensprozesse ausrichten und optimal in die Abläufe integrieren. Sie werden Kosten zukünftig transparent gestalten und Geschäftsprozesse wertschöpfend entwickeln können.

## Programm der beiden Tage im Überblick

Seminarleitung: Prof. Dr. Jan Münchenberg

### Moderne Dienstleistung in der heutigen Zeit - Motivation

- Der Service Management-Kontext nach ITIL
- Mehrwert des Kunden im Mittelpunkt
- Von modernen IT-Dienstleistern lernen

### Potentiale erkennen und Strategien entwickeln

- Betriebswirtschaftlicher Nutzen u. Ziele
- Identifikation von Chancen
- Abwägen von Alternativen
- Einschätzen von Risiken
- Entwickeln von Geschäftsmodellen

### Einführen und Managen von Servicekatalogen

- Erfassen der Bedarfe der Kunden und Fachbereiche
- Bedarfsanalyse und Ist-Abgleich
- Services definieren
- Provisioning - Anpassen der eigenen Organisationseinheit
- Infrastruktur und Hilfsmittel im Service-Alltag (Ticketsystem)
- Service-Lifecycle

### Veränderung der Unternehmenskultur

- Bewusstsein in der Führungsebene wecken
- Überzeugungsstrategien für Kunden und Fachbereiche
- Zustimmung der Mitarbeiter gewinnen
- Vertrauen aufbauen

### Praxisbericht: Shared Service Organisation im Marketing

Mario Marevic

- Überblick, Skalierbarkeit, Grenzen
- Praxisbeispiele des Shared Service
  - Strat. Marketingpositionierung
  - Marketingeinkauf
  - Online Marketing

### Service Level Agreements (SLA)

- Verträge: Sachlich korrekt und für alle Parteien wertschöpfend
- Einbinden Dritter bei der Dienstleistung
- Teure Fehler vermeiden
- SLAs mit der eigenen IT-Abteilung und externen Dienstleistern

### Service Controlling, Abrechnung und Transparenz

- Controlling und aussagekräftige Kennzahlen
- Kosten-/Preisfindung und transparente Abrechnung
- Einsatz geeigneter Hilfsmittel
- Qualitätssicherung
- Bewerten des Mehrwerts für die Abt.

### Praxisbericht: Sicht aus Controlling & Accounting

Polia Geiger

- Fahrplan@Henkel AG - effektive Vorgehensweisen
- Warum ist Shared-Service effizient?
- Lernerfahrungen - Grundlagen für den praktischen Erfolg
- Zusammenfassung und Ausblick

# Servicekataloge in Fachbereichen der Unternehmen

## ANMELDUNG UNTER

service@forum-institut.de  
www.forum-institut.de  
Webcode 1909571

Tel. +49 6221 500-500  
Fax +49 6221 500-555



## ANMELDEFORMULAR

Ja, ich nehme teil:

- Servicekataloge in Fachbereichen der Unternehmen
- Ja, ich bin damit einverstanden, dass das FORUM Institut mir Informationen zu Veranstaltungen  per E-Mail  per Telefon übermitteln darf.  
Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen.

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Position/Abteilung

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Straße

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort/Land

\_\_\_\_\_  
Tel./Fax

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Ansprechpartner/-in im Sekretariat

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

### Termin/Veranstaltungsort:

18. - 19. September 2019 in Köln  
Hotel Mondial am Dom  
Kurt-Hackenberg-Platz 1 · 50667 Köln  
Tel. +49 221 2063-0 · Fax +49 221 2063-527

### Gebühr:

€ 1.590,00 (+ gesetzl. MwSt.)  
inkl. hochwertiger Dokumentation (auch zum Download), Zertifikat, Arbeitsessen, Erfrischungen und Kaffeepausen.

Das Seminar ist teilnehmerbegrenzt. Eine zeitnahe Anmeldung wird empfohlen.

### Zimmerreservierung

Bitte nehmen Sie für Ihre Zimmerreservierung Kontakt mit dem Tagungshotel oder einem naheliegenden Hotel auf. Wir empfehlen Ihnen möglichst früh zu buchen.

## AGB

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2016), die wir auf Wunsch jederzeit übersenden und die im Internet unter [www.forum-institut.de/agb](http://www.forum-institut.de/agb) eingesehen werden können.

## IHR ANSPRECHPARTNER



**Martina Reck**  
Konferenzmanagerin ReWe/IT  
Tel. +49 6221 500-820  
[m.reck@forum-institut.de](mailto:m.reck@forum-institut.de)