

# IT-Self-Service-Portal

*IT-Services konsequent von Anwendern buchen,  
bedienen und reparieren lassen*

# Inhalt

- IT-Self-Services sind mehr als nur ein Passwortreset
- Innovative IT-Self-Service-Portal-Konzepte
- Design-Richtlinien für IT-Self-Services
- Aufbau eines IT-Self-Service-Portals
- Umnutzung heutiger Vorstufen der IT
- Wirtschaftlichkeit von IT-Self-Services
- Sechs Praxisbeispiele von IT-Self-Services auf dem Prüfstand
- Management von IT-Self-Services
- IT-Self-Service-Tools und IT-Self-Service--Dienstleister
- Die größten IT-Self-Service-Herausforderungen im Überblick

# 1. Tag - Training

10:00 IT-Self-Services sind mehr als nur ein Passwortreset

10:45 Pause

11:00 Innovative IT-Self-Service-Portal-Konzepte

12:15 Mittag

13:15 Design-Richtlinien für IT-Self-Services

14:00 Aufbau eines IT-Self-Service-Portals

14:45 Pause

15:00 Umnutzung heutiger Vorstufen der IT

15:30 Feedbackrunde

16:00 Ende

## 2. Tag - Training

- 9:00 Wirtschaftlichkeit von IT-Self-Services
- 10:00 Sechs Praxisbeispiele von IT-Self-Services auf dem Prüfstand
- 10:30 Pause
- 10:45 Sechs Praxisbeispiele von IT-Self-Services auf dem Prüfstand
- 12:15 Mittag
- 13:15 Management von IT-Self-Services
- 14:00 Pause
- 14:15 IT-Self-Service-Tools und IT-Self-Service--Dienstleister
- 15:00 Die größten IT-Self-Service-Herausforderungen im Überblick
- 15:30 Feedbackrunde
- 16:00 Ende

# Ziel des Trainings

- Neue Optionen für IT-Self-Service entdecken
- Das IT-Self-Service-Portal-Konzept erweitern
- Die Kosten zu IT-Self-Services im Griff haben
- Das Portal zu einem Erfolg machen
- Die größten Hürden erkennen und vermeiden
- Praxiserfahrung ausweiten

- Inkl. Leitfaden zum Aufbau eines intelligenten IT-Self-Service-Portals

# Fragestellungen die im Seminar behandelt werden

- Wie definiert man was ein IT-Self-Service-Portal ist?
- Ab wann spricht man von einem IT-Self-Service?
- Wie desingt man einen IT-Self-Services von Anfang an?
- Wie baut man ein IT-Self-Service-Portal auf?
- Was passiert mit den Kosten, wenn der IT-Self-Service zu oft genutzt wird?
- Welche Konzepte sind heute auf dem Markt erfolgreich?
- Wie viel IT-Knowhow kann man auf den Endanwender auslagern?
- Was kann das interne IT-Personal mit dem IT-Self-Service selbst anfangen?
- Welche Risiken gehen mit IT-Self-Service-Portale einher?
- Ab wann ist Kosten-seitig der Einsatz von IT-Self-Services erforderlich?



# Bevorratung

Wie zähmt die IT ihre IT-Self-Services?

**... den Mix erkennen**

**... IT umnutzen können**

**IT-Self-Service-Portal-Manager  
müssen ...**

**... Prozesse zu den IT-Self-Services kennen**

**... Freude an der Automatisierung haben**



sla@scholderer.de  
www.scholderer.de