# >> IT Management

**Effizientes Projekt-, Zeit- und Service Management** 



Modernes IT Management erfordert fundiertes Grundwissen aus den Bereichen Projektmanagement und IT-Service Management. Darüberhinaus sind IT Techniker aufgrund des immer komplexeren Arbeitsbereiches gefordert, ihre Zeit- und Selbstorganisation im eigenen Interesse hoch zu halten.

### Ihr Nutzen

Dieser Praxis-Workshop bietet IT Führungskräften und MitarbeiterInnen neue Sichtweisen und ganz konkrete Werkzeuge zur Optimierung Ihrer täglichen Arbeit. Sie reflektieren Ihr eigenes Verhalten und lernen neue und effiziente Möglichkeiten für IT-Management kennen.

### Voraussetzungen

keine

### Preis pro Teilnehmer

EUR 1750,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Seminardauer

Tag(e)/Day(s)

# Hinweise

Version: N/A

### Seminarinhalte

### Tag 1

- \* Zeit- und Selbstmanagement
- Realistisches Planen
- Ziele setzen
- Überblick gewinnen
- Tätigkeiten sortieren und Prioritäten setzen
- Aufwände richtig einschätzen
- Jahres-, Monats- und Wochenplanung
- Tagesplanung
- \* Entwickeln des persönlichen Zeitmanagementsystems
- Workshop: Das richtige System für MICH finden
- \* Richtig Delegieren
- Was Sie delegieren können und was nicht
- An wen Sie delegieren können
- Worauf Sie beim Delegieren achten sollten
- \* Zeitfresser und Zeitfallen
- Typische und persönliche Zeitfresser und Zeitfallen
- Tipps für einen effizienteren Umgang mit Telefon, Störungen, E-Mails
- Persönliche Zeitpotenziale erkennen und nutzen

## Tag 2

- \* Projektmanagement Grundlagen
- Wozu Projektmanagement?
- Die wichtigsten Erfolgsfaktoren
- Herausforderungen im Projektmanagement
- Abgrenzung von Projekten
- \* Projektmanagementmethoden
- Klassische Methoden
- Agile Methoden
- Vor- und Nachteile
- Die Auswahl der richtigen Methoden
- \* Methoden zur Projektplanung
- Arten von Plänen
- Wann ist welche Planungsart sinnvoll?
- Unterschiedliche Planungstiefen
- Aufgaben und Termine planen

- Einbinden von Stakeholdern und Umfeldgruppen
- \* Spezielle Aspekte des IT-Projektmanagements
- Erfolgsfaktoren des Projektstarts
- Richtige Einschätzung von Aufwänden
- Die passende PM-Methode auswählen

- \* Strategisches Informationsmanagement
- Ziele meines Bereichs
- Positionierung von IT-Bereichen
- IT-Strategieentwicklung
- \* Kundenorientierung
- Stakeholder
- Interne Kunden
- Schnittstellen zwischen IT und Unternehmen
- Zieldefinitionen
- Maßnahmenplan
- Kontrolle
- Organisation
- \* Servicequalität
- Wahrnehmung der IT (Eigenbild-Fremdbild)
- Grundlagen herovorragender Servicequalität
- Umgang mit Reklamationen
- Netpromotor Score
- Qualität messen
- Berichtswesen
- KVP



© 2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten.

Unsere BildungsberaterInnen stehen Ihnen gerne zur Verfügung. Innsbruck +43 (0)512 36 47 77.