



Seminar

„Erfolgreiche Kommunikationsstrategien
für IT-Abteilungen“

am 13./14. Oktober 2010
im Hasenöhr Hof in Geitau

Eine Veranstaltung der bgm GmbH & Co. KG (München)

Warum IT-Marketing?

Kommunikation ist nicht alles. Aber ohne Kommunikation ist alles nichts.

Alle IT-Abteilungen, die sich darum bemühen, die Zufriedenheit ihrer internen Kunden zu erhöhen, haben diese Erfahrung sicherlich schon gemacht. Wer nicht effektiv kommuniziert, hat es schwer und operative Maßnahmen allein helfen oft nicht weiter. Typische Problemstellungen sind somit:

- „Wir haben in den letzten Monaten viele operative Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit durchgeführt (z.B. Steigerung der Performance), aber die Anwender honorieren das nicht und beschweren sich immer noch.“
- „Wir haben schon viele Kommunikationsmaßnahmen ergriffen, aber wir spüren keinen Erfolg.“
- „Wir haben kein gutes Image bei uns im Konzern. Dieser Ruf haftet uns einfach an, egal wie sehr wir uns bemühen.“

Der Grund für diese Probleme ist meistens in der fehlenden oder uneffektiven Kommunikation zu suchen. Wer Grundsätze der Kommunikation nicht beachtet und nicht strategisch vorgeht, kann nicht den erwünschten Erfolg erzielen.

Ziele des Seminars:

Sie lernen,

- das Image Ihrer IT-Abteilung nachhaltig zu verbessern
- Kundenzufriedenheitsbefragungen als effektives Instrument für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einzusetzen
- die Effizienz & Effektivität Ihrer IT zu steigern
- die Kommunikation mit den Fachabteilungen zu optimieren
- IT-Prozesse durch Informationsmanagement transparent zu gestalten
- die Akzeptanz Ihrer IT-Projekte zu sichern und
- Change-Projekte effektiv zu planen und richtig zu kommunizieren

Ihre Veranstalter:

Uta Hahn ist geschäftsführende Gesellschafterin der bgm business group munich GmbH & Co. KG. Nach dem Studium der Wirtschaftsinformatik mit Schwerpunkt Kommunikation war sie mehrere Jahre bei der Siemens AG in verschiedenen Bereichen für interne Kommunikation und IT-Marketing tätig. Heute berät Uta Hahn große und mittelständische Unternehmen in den Bereichen IT-Marketing, Projektmarketing und Change Management. Sie unterstützt IT-Abteilungen, sich verstärkt als interne Dienstleister auszurichten. Um diese Neupositionierung effektiv zu gestalten und zu kontrollieren, hat sie eine interne Kundenzufriedenheitsbefragung der IT-Kunden entwickelt (IT-Kundenbarometer), die erstmals eine branchenübergreifende Benchmark ermöglicht.

Seminarprogramm am 13. Oktober 2010 vormittags

Uhrzeit	Vortrag / Thema
09.30 Uhr	Einführung <ul style="list-style-type: none">■ Vorstellungsrunde■ Abgleich Ihrer Erwartungen mit den Inhalten des Seminars, ggf. Priorisierung von Themen
09.45 Uhr	Die IT-Abteilung als interner Dienstleister <ul style="list-style-type: none">■ Zielgruppen: Für wen tue ich es?<ul style="list-style-type: none">• Wer sind die internen Kunden der IT?• Was zeichnet sie aus?• Was sind ihre Erwartungen?■ Positionierung: Wer bin ich – und wer will ich sein?<ul style="list-style-type: none">• Die Positionierung im eigenen Haus – heute und in Zukunft• Ansehen und Rollenbilder der IT■ Besonderheiten des IT-Marketings
11.00 Uhr	Kaffee- oder Teepause
11.30 Uhr	Praxisteil: Entwickeln Sie ein Mission Statement für Ihre IT-Abteilung
12.30 Uhr	Gemeinsames Mittagessen

Seminarprogramm am 13. Oktober 2010 nachmittags

Uhrzeit	Vortrag / Thema
14.00 Uhr	Das Kommunikations-ABC in der IT <ul style="list-style-type: none">■ Grundsätze der Kommunikation:<ul style="list-style-type: none">• Wie denken und entscheiden wir?• Wie kommunizieren wir verständlich?• Botschaften empfangen und versenden: Was kommt an?• Die häufigsten Fehler des IT-Marketings: Stolpersteine gezielt vermeiden■ Image und Einstellungen: Einflussgrößen mit Beharrungscharakter<ul style="list-style-type: none">• Welches Image haben wir in der IT?• Wie kann man das Image gezielt beeinflussen?
15.30 Uhr	Kaffee- oder Teepause
16.00 Uhr	Die Toolbox des IT-Marketings <ul style="list-style-type: none">■ Kommunikationsmedien im Überblick<ul style="list-style-type: none">• Welches Werkzeug eignet sich für welche Botschaft?• Bausteine stimmiger Marketingstrategien in der IT■ Strategie sichert den Kommunikationserfolg: Das Kommunikationskonzept<ul style="list-style-type: none">• Aufbau und Struktur von Kommunikationskonzepten• Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Durchführung
17.00 Uhr	Praxisteil: Wir entwickeln ein Kommunikationskonzept

Seminarprogramm am 14. Oktober 2010 vormittags

Uhrzeit	Vortrag / Thema
09.00 Uhr	<p>Kundenzufriedenheitsbefragungen als Basis eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses</p> <ul style="list-style-type: none">■ Welche Faktoren beeinflussen die Zufriedenheit des Kunden wirklich?■ Wie gestaltet man Kundenzufriedenheitsbefragungen und den dazugehörigen Prozess?■ Wie geht man mit unzufriedenen Kunden um: Aufbau eines effektiven Beschwerdemanagements
10.30 Uhr	Kaffee- oder Teepause
11.00 Uhr	<p>Praxisvortrag von Gunther Blaschka IT-Marketing bei der EnBW AG: Eine Erfolgsgeschichte</p> <ul style="list-style-type: none">■ Kundenzufriedenheitsbefragungen als zentrales Element eines nachhaltigen IT-Marketings■ Veränderungen im Sinne des Kunden sichern den Service Desk Award 2009■ Innovative Marketingmaßnahmen fördern ein Zusammenwachsen der IT mit ihren Kunden
13.00 Uhr	Gemeinsames Mittagessen

Seminarprogramm am 14. Oktober 2010 nachmittags

Uhrzeit	Vortrag / Thema
14.00 Uhr	<p>Change Management in der IT: Veränderungen erfolgreich umsetzen</p> <ul style="list-style-type: none">■ Change Management als zentraler Bestandteil des IT-Marketings■ Was IT-Mitarbeiter bewegt: Psychologische Grundlagen in der Veränderung<ul style="list-style-type: none">• Die Phasen des Veränderungsprozesses in der IT und ihre Besonderheiten• Mitarbeiter überzeugen statt überreden■ Change Management erfolgreich gestalten<ul style="list-style-type: none">• Erfolgsfaktoren und Stolpersteine• Die Hebel wirksamer Change-Kommunikation• Die Rolle der Führungskraft in der Veränderung
15.00 Uhr	<p>Spezialfall Projektmarketing</p> <ul style="list-style-type: none">■ Ziele der IT-Projektkommunikation■ Rollen im IT-Projekt■ Kommunikation im IT-Projektverlauf<ul style="list-style-type: none">• Widerstände in IT-Projekten erkennen und abbauen• Typologien von Mitarbeitern im IT-Projekt• Erfolgsfaktoren im IT-Projektmarketing
15.30 Uhr	Kaffee- oder Teepause
16.00 Uhr	<p>Praxisteil:</p> <p>Wir entwickeln einen Kommunikationsplan für ein IT-Projekt</p>
17.30 Uhr	Abschlussdiskussion

Veranstaltungsort:

Das Seminar findet im idyllisch gelegenen Geitau bei Bayrischzell im Hasenöhrl Hof statt.

Geitau ist mit dem PKW ca. 1 Stunde von München entfernt und auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen.



Teilnahmegebühr:

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken und Dokumentation 1.450,- Euro, zzgl. MwSt.

Teilnehmer am CIO Excellence Benchmark erhalten eine Ermäßigung in Höhe von 500,- Euro.

Kontakt:

Haben Sie Fragen oder benötigen Sie weitere Informationen?

Sie erreichen uns unter **+49 8028 904-937** oder uta.hahn@bgm-gmbh.de

So melden Sie sich an:

Sie können sich per Fax, Telefon oder Internet anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Ihre Anmeldung schicken Sie per Post/Fax bitte an: bgm business group munich GmbH & Co. KG, z.Hd. Uta Hahn, Seebergweg 10, 83730 Fischbachau, Fax: 08028 / 904-972. Telefonische Anmeldung: 08028 / 904-937. Anmeldung per Internet unter: www.bgm-gmbh.de/seminare.

Termin: 13./14. Oktober 2010

Veranstaltungsort: Hasenöhl Hof
Geitau 5
83735 Bayrischzell – Geitau
Anfahrt: Eine Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

Teilnahmegebühr: Die Teilnahmegebühr für das Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken und der Dokumentation 1.450,- Euro. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Teilnehmer am CIO Excellence Benchmark erhalten eine Ermäßigung in Höhe von 500 Euro.

Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Zimmerreservierung: Falls Sie ein Zimmer benötigen, nehmen Sie Ihre Reservierung und Buchung bitte selbst vor.

Anmeldung an:

per Fax: 08028 / 904-972

Tel. 08028 / 904-937

bgm GmbH & Co. KG
z.Hd. Uta Hahn
Seebergweg 10
83730 Fischbachau

Anmeldung zum Seminar „Erfolgreiche Kommunikationsstrategien für IT-Abteilungen“



Hiermit melde ich mich zum Seminar „Erfolgreiche Kommunikationsstrategien für IT-Abteilungen“ am 13./14. Oktober 2010 im Hasenöhr Hof in Geitau an.
Veranstaltungsort: Hasenöhr Hof, Geitau 5, 83735 Bayrischzell – Geitau

Die Teilnahmegebühr für das Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken und der Dokumentation 1.450,- Euro, zzgl. MwSt. Teilnehmer am CIO Excellence Benchmark erhalten eine Ermäßigung in Höhe von 500 Euro.

Bitte gut lesbar ausfüllen:

.....
Unternehmen

.....
Teilnehmer 1: Vorname, Name

.....
E-Mail

.....
Teilnehmer 2: Vorname, Name

.....
E-Mail

.....
Teilnehmer 3: Vorname, Name

.....
E-Mail

.....
Straße, Nr.

.....
Tel.

.....
PLZ, Ort

.....
Fax

.....
Datum, Ort

.....
Unterschrift