



In-house-Workshops



Zeige Deine Stärke

SLA-Control



Nach dem Workshops:

Wissen Sie wie -

- Sie den Projektantrag für SLA auf eine Seite bekommen.
- warum Ihre Firmenleitung Sie gerne unterstützt.
- Sie einen Servicekatalog entwickeln können.
- Sie von der Idee des SLA zum Vertrag kommen.
- in der Praxis SLA's abgebildet werden können.
- ein praktisches Beispiel aussieht.
- eine Überprüfung stattfinden kann.
- wie für alle Beteiligten verständlich berichtet werden kann

Zielgruppe:

- Teamleiter, Gruppenleiter, Abteilungsleiter, die IT-Vereinbarungen aus Ihrem Verantwortungsbereich liefern möchten.
- IT-Mitarbeiter, die für die praktische Einführung von SLAs zuständig sind.
- Projektmitglieder, die in auf der Kundenseite für das Ausarbeiten von SLA-Vereinbarungen zuständig sind.
- IT-Controller

Statement:

"Selten so klare praxistaugliche Aussagen... Kurz und prägnante SLA Formulierung. Das hilft im Alltag"

Herr Kaufmann, tegut... Gutberlet Stiftung & Co., Fulda

Sind Sie interessiert ?

Wir freuen uns auf Sie.

SLA-Control
Eberhard Kaum

www.sla-control.de
eberhard.kaum@sla-control.de
Tel 04181 - 28 32 06
Fax 04181 - 28 32 13

Die Workshops für Ihre Situation

Kennen Sie das?

Sie haben viel Wissen über Service Level Management, suchen aber noch Anregungen wie Sie das Wissen in Ihr Unternehmen tragen können. Wie Sie Ihre Situation und die Prozessmodelle, wie ITIL, verbinden, oder wenn weitere Kollegen sollen auf Ihren Wissenstand gehoben werden sollen.

Da Unternehmen immer abhängiger von einer optimal funktionierenden IT sind, führen viele ITIL zur Prozessgestaltung ein. Der wesentliche Gedanke für Unternehmen ist es, nachvollziehbare Qualität zu festgelegten Kosten zu erzeugen. Service Level sollen eingeführt werden. Diese müssen definiert, verhandelt und dokumentiert werden. Deren Erfüllungsgrad muss über Kennzahlen transparent gemacht werden.

Soviel zur Theorie. Wie soll aber die Theorie in Ihrem Unternehmen umgesetzt werden? Hierzu wurden die In-house Workshops mit den drei Ausprägungen entwickelt.

SLA-Servicekatalog - "Von der Idee zum Servicekatalog"

Stichpunkte:

- * Überblick zum Thema SLA
- * Welche Motivation hat die IT-Abteilung ?
- * Welche Elemente hat ein Servicekatalog ?
- * Wie könnte ein Servicekatalog strukturiert werden?
- * Wie könnte der Anwender eingebunden werden?

Dauer 1-2 Tage

SLA-Verträge - "Formulieren und Überprüfen"

Stichpunkte:

- * Überblick zum Thema SLA
- * Welche Motivation hat die IT-Abteilung ?
- * Was ist der Unterschied zwischen Servicekatalog und Service Vertrag?
- * Wie könnte ein Servicevertrag strukturiert sein?
- * Wie den Service verändern?
- * Wie den Erfüllungsgrad überprüfen?
- * Was passiert bei Nichterfüllung?

Dauer 2 Tage

SLA-Kennzahlen "Der einfache Weg sich Freunde zu machen"

Stichpunkte:

- * Überblick zum Thema SLA
- * Welche Kennzahlen gibt es?
- * Wie können diese Kennzahlen ermittelt werden?
- * Welche Messmethoden gibt es?
- * Wo sind die Grenzen der Messtechnik?
- * Wie können die Kennzahlen präsentiert werden?

Dauer 1 Tag

Eberhard Kaum

Hat langjährige Erfahrungen im Bereich Messtechnik, Messverfahren, ITIL, SLA-Darstellung, Kennzahlen-Erhebung. Neben der Ausbildung zum ITIL-Service Manager nach Exin, verschiedenen Publikationen in Fachbüchern und Fachartikeln, profitieren Sie von der langjährigen Projektarbeit. Das Wissen ist praxiserprobt.

