



Seminar-Ankündigung:

Aus der Serie IT Boot Camp:

Eintägiges Seminar: Service-Level-Management in der IT

***Datum
und Ort***

Termin: - Fr., den 4. September 2009 von 9.15 Uhr bis 18.00 Uhr (Berlin)

Ort: ECG Management Consulting GmbH (Regus Business Center) im Lindencorso, Unter den Linden 21, 10117 Berlin

Seminarziel

- Die Informationsverarbeitung spielt eine immer stärkere Rolle und stellt zunehmend den kritischen Erfolgsfaktor in den Wertschöpfungsketten und Prozessen aller Unternehmen dar. In den letzten Jahren hat sich die Informationsverarbeitung in vielen Unternehmen als Dienstleister aufgestellt, die gegenüber ihren Nutzern einen Service erbringen.
- Service Level Agreements geben der Informationsverarbeitung die Möglichkeit, sich innerhalb des Unternehmens besser zu positionieren und eine messbare, transparente und vergleichbare Leistung - einen Service - bereitzustellen. Die von den IV-Einheiten zu erbringenden Leistungen und Services werden dabei in einem gemeinsamen Prozess, zwischen Serviceprovider und Servicenutzer, vereinbart.
- Service-Levels können für das Managen gegenüber einem Outsourcing-Partner oder als Schnittstelle zwischen IT und den Anwenderbereichen mit sehr unterschiedlichen Zielsetzungen angewendet werden.
- Die zentralen Herausforderungen dabei sind es, die wirklich benötigten Services-Level Agreements zu vereinbaren, den Einführungsprozess mit den kulturellen und organisatorischen Barrieren zu managen und Service-Management als kontinuierlichen Prozess zu verankern. Service-Level- Agreements stellen somit eine Herausforderung und auch einen Erfolgsfaktor für Manager der Informationstechnologien dar.



Kernfragen des Seminars

Im Mittelpunkt des eintägigen Seminars stehen Fragestellungen wie:

- Was ist unter einem Service-Level-Agreement zu verstehen?
- Welche Zielsetzungen werden mit Service-Level-Agreements verfolgt?
- Worauf kann aufgesetzt werden?
- Worin liegen die Unterschiede: SLA, SLR, OLA,...
- Was ist unter Service-Level-Management zu verstehen?
- Unter welchen organisatorischen Voraussetzungen können Service Level Agreements und Service Level Management Prozesse innerhalb einer Organisation eingeführt werden?
- Wie können Service-Level Agreements unterschiedlich angewendet werden (zwischen IV und den Anwenderbereichen sowie IV und Outsourcing-Partner)?
- Wie können die benötigten Service Levels methodisch erarbeitet werden (mit Beispielen für Templates)?
- Wie können Service Levels eingeführt werden und welche Einführungsbarrieren sind zu überwinden?
- Wie sieht das Aufgabenprofil eines Service-Level-Managers aus?
- Wie können Service-Level-Agreements eingeführt werden (Projektmodell)?
- Auf welche Service-Level-Kennzahlen kann zurückgegriffen werden?
- Worauf ist bei Vertragsstrafen zu achten und im Umgang mit externen Dienstleistern?
- Wie können Service Levels kontinuierlich überwacht und angepasst werden?
- Welche Software-Tools können zur Überwachung und Verbesserung eingesetzt werden?
- Welche Erfahrungen konnten aus ausgewählten Projekten gewonnen werden?
- etc.



Programmablauf

- 9.00 Uhr – 9.15 Uhr** **Darstellung der Zielsetzung des Seminars und Abstimmung mit den Erwartungshaltungen der Teilnehmer**
- 9.15 Uhr - 10.45 Uhr** **Einführung zum Thema Service-Level-Agreements**
- Was ist unter einem Service-Level zu verstehen?
 - SLA, SLR, OLA,..
 - Abgrenzung Service-Level-Agreements und Service-Level-Management
 - Anwendungsfälle von Service-Level-Agreements
 - Bedeutung von Service-Levels im Rahmen von Outsourcing-Partner Relations als Grundlage für ein Kunden-Lieferanten-Verhältnis
 - Nutzen für den Servicenehmer und den Servicegeber
- 10.45 Uhr – 11.15 Uhr** **Kaffeepause**
- 11.15 Uhr – 12.30 Uhr** **Vom Operator bis zum Service-Provider: Ein Projektmodell für die Einführung von Service-Management– Teil 1**
- Ein Projektmodell für die Einführung
- Phase 1: Festlegung des Projektbezugsbereichs
 - Phase 2: Erarbeitung von Service-Level-Requirements
 - Service-Level-Wünsche der Servicenehmer/Kunden
 - Templates für Service-Level-Requirements
 - Überblick über eine Toolbox mit Service-Level-Kennzahlen
 - Verantwortungs- und Aufgabenabgrenzung zwischen Servicegeber und Servicenehmer
- 12.30 Uhr – 13.30 Uhr** **Mittagspause**



Programmablauf

- 13.30 Uhr – 15.30 Uhr** **Vom Operator bis zum Service-Provider: Ein Projektmodell für die Einführung von Service-Management– Teil 2**
- Phase 3: Entwicklung eines Service-Level-Kennzahlensystems
 - Phase 4: Ermittlung der Servicekosten und Modelle für die Kostenverrechnung
 - Rolle der IT: Cost-, Service- oder Profit-Center
 - Verrechnungsmodelle
 - Phase 5: Festlegung der Service-Level Agreements
 - Toolüberblick, Probleme der Messbarkeit
 - Service-Level Management Prozesse
 - Service-Level-Monitoring
 - Phase 6: Umsetzungsplan
- 15.30 Uhr – 16.00 Uhr** **Kaffeepause**
- 16.00 Uhr – 17.30 Uhr** **Praxisbeispiel: SLM für die ausgegründete IT eines mittelständischen Unternehmens**
- Unternehmensüberblick
 - IT-Überblick
 - Service-Level-Agreements innerhalb der Firmengruppe
 - Service-Level Agreements im Outsourcing
 - Service-Level-Reporting
- 17.30 Uhr** **Zusammenfassung des Seminars und Diskussion**
- 18.00 Uhr** **Sektempfang und Ausklang**

Begleitend zur Veranstaltung erhalten Sie das Fachbuch „Service-Level-Management in der IT“ (Verlag Symposion Publishing).

Für weitere Informationen bitte folgende Webseiten besuchen:

- www.ecg-consulting.com/frame_aktuell.htm sowie www.ecg-consulting.com/frame_veroff.htm



Teilnehmerkreis

- Geschäftsführer
- CIO
- Leiter Informationstechnologie und -verarbeitung/Leiter EDV
- Leiter IT-Strategie/Leiter IT-Strategie-Entwicklung
- Leiter IT-Management/Leiter IT/DV-Organisation
- Leiter Rechenzentrum
- Leiter Unternehmensentwicklung und -organisation
- Chief Technology Officer (CTO)
- Leiter Client-/Servermanagement
- Leiter IT Competence Center
- Nachwuchs IT Manager
- Manager in Stabs-Abteilungen
- Service-Level-Manager und IT-Koordinatoren

Referent:

Martin G. Bernhard ist Partner der ECG Management Consulting GmbH in Berlin. Er ist seit mehr als 15 Jahren als Management Berater in den Bereichen Strategie, Organisationsentwicklung und Informationsmanagement bei nationalen und internationalen Unternehmen im In- und Ausland tätig. Er ist Mitherausgeber verschiedener Bücher, u.a. "Service-Level-Management in der IT", "Report Balanced Scorecard" und "Balanced Scorecard in der IT" sowie Autor zahlreicher Fachbeiträge. Herr Martin Bernhard war vor seiner Zeit bei der ECG unter anderem bei Mercer Management Consulting und bei Arthur D. Little Int. tätig. Er studierte Wirtschaftsingenieurwesen an der TU Berlin und vervollständigte dies mit einem MBA.



Verbindliche Anmeldung

- Preis pro Teilnehmer: €599,- zzgl. 19 % MwSt.

Teilnehmer / Name:

1. _____
2. _____
3. _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ: _____ **Ort:** _____

Telefon: _____

Fax: _____

Unterschrift: _____

Datum: _____

Zahlungsweise:

Es wird um Vorauszahlung gebeten.

Ein Scheck ausgestellt auf
ECG Management Consulting GmbH
Zweck: SLM-IT-09
Unter den Linden 21 (Lindencorso)
10117 Berlin
liegt bei.

oder Überweisung an folgende
Bankverbindung:
ECG Management Consulting GmbH
Zweck: SLM-IT-09
Konto: 107 70 80, BLZ: 100 700 24
Deutsche Bank Berlin
Tel.: 030 – 2092 – 4008
Fax: 030 – 2092 – 4200,

Bitte faxen Sie Ihre Anmeldung an:

ECG Management Consulting GmbH
Unter den Linden 21 (Im Lindencorso), 10117 Berlin

Fax-Nr.: 030 – 2092 – 4200

Seminarmanagement, z.H. Frau Inga Trenn

Tel.: 030 - 2092 - 4008 sowie Inga.Trenn@ecg-consulting.com



Teilnahmebedingungen

1. Anmeldungen

Anmeldungen erbitten wir möglichst frühzeitig, spätestens jedoch bis zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn, schriftlich an die ECG Management Consulting GmbH. Die Anmeldung ist verbindlich, sobald sie vom Veranstalter schriftlich bestätigt wird.

2. Inhalt des vereinbarten Seminars

- 2.1 Der Inhalt und die Durchführung Seminars richten sich nach dem jeweiligen Seminarprogramm, das insofern Bestandteil des Vertrages ist.
- 2.2 Die ECG Management Consulting GmbH ist berechtigt, einzelne Seminarinhalte aus fachlichen Gründen ohne Zustimmung des Auftraggebers bzw. des Teilnehmers abzuändern, soweit dadurch nicht der Kern des vereinbarten Seminars berührt wird. Außerdem behält sich die ECG Management Consulting GmbH den Wechsel von Dozenten und/oder Verschiebungen bzw. Änderungen im Programmablauf vor.

3. Abmeldungen

Abmeldungen müssen schriftlich erfolgen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir aufgrund der begrenzten Teilnehmerzahlen bei Abmeldungen, die später als zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn bei uns eingehen, 50 % der Teilnahmegebühr als Stornogebühr berechnen werden. Bei Abmeldungen, die später als eine Woche vor der betreffenden Veranstaltung bei uns eingehen, bei Fernbleiben am Seminartag oder bei Abbruch der Teilnahme ist die gesamte Teilnahmegebühr zu zahlen. Dem Teilnehmer steht der Nachweis offen, dass der ECG Management Consulting GmbH aus der Abmeldung oder Nichtteilnahme kein oder nur ein geringer Schaden entstanden ist. Muss ein Seminar von der ECG Management Consulting GmbH abgesagt werden, erfolgt die vollständige Rückerstattung der eventuell bereits gezahlten Seminargebühren. Weiter gehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Hierzu sind die besonderen Regelungen für Hotelbuchungen und Stornierungen für das IT Boot Camp zu beachten.

4. Teilnahmegebühr/Zahlungsbedingungen

- 4.1 Die Teilnahmegebühr wird mit Erhalt der Rechnung ohne jeden Abzug fällig.
- 4.2 Übernachtungskosten sind in der Teilnahmegebühr nicht enthalten (sofern diese nicht explizit aufgeführt sind, z.B. IT Boot Camp).
- 4.3 Der Auftraggeber kann mit Forderungen gegen die ECG Management Consulting GmbH nur aufrechnen, wenn diese von der ECG Management Consulting GmbH nicht bestritten werden oder rechtskräftig festgestellt sind.

5. Haftung

- 5.1 Für Sach- und Vermögensschäden, welche die ECG Management Consulting GmbH zu vertreten hat, haftet sie – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur insoweit, als ihr Vorsatz und/oder grobe Fahrlässigkeit zu Last fällt.
- 5.2 Der Teilnehmer haftet für Schäden, die durch widerrechtliche Vervielfältigung von Lehrgangsmaterialien seinerseits entstehen.
- 5.3 Die anmeldende Person/Firma haftet mit ihrer Unterschrift für alle von ihr eingegangenen Verpflichtungen, insbesondere auch dann, wenn sie nur zum Anschein im Auftrag eines anderen tätig wird.

6. Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle aus der Seminarbuchung entstehenden Rechtsstreitigkeiten gegenüber Kaufleuten im Sinne des HGB ist Berlin.

7. Datenschutz

Im Hinblick auf die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes weisen wir Sie darauf hin, dass die Speicherung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten ausschließlich zu dem Zweck erfolgt, Ihnen Prospekte, Programme und Seminarinformationen der ECG Management Consulting GmbH zu übersenden und unser Produktangebot Ihren Bedürfnissen anzupassen. Personenbezogene Daten werden also ausschließlich im Sinne des BDSG genutzt. Sie haben das Recht, der Speicherung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit zu widersprechen.