

SLA nach ITIL: Kundenorientiert und prozessbegleitend

Service-Level-Agreements in der IT

Formulieren Sie eindeutige Kriterien zwischen Serviceprovider und Servicenutzer!

Machen Sie die Servicequalität Ihrer IT messbar und transparent:

- Methodisches Erarbeiten und Inhalte von SLAs
- Verrechnung und Preismodelle für IT-Leistungen
- Weiterentwicklung von SLAs
- Service-Level-Kennzahlen im Überblick
- Überblick: Software-Tools für das SL-Monitoring
- IT Marketing Maßnahmenkatalog

Aktuell: Der Service-Level-Management Prozess nach ITIL

Brennpunkt Outsourcing: SLA an der Schnittstelle zum Outsourcing-Partner

- Vertragsstruktur für einen Outsourcing-Vertrag
- Fallstricke und häufig fehlende Punkte in Outsourcing-Verträgen

Ihre SLA-Experten:

Martin G. Bernhard
ECG Management Consulting GmbH

Jesper Degen
Deutscher Ring Lebensversicherungs AG

Prof. Dr. Joachim Schrey
Rechtsanwalt und Partner
Clifford Chance

So urteilten ehemalige Teilnehmer:

- „Anschauliche und umfassende Darstellung der Thematik!“
- „Interessante Praxisbeispiele, umsetzbare Anregungen.“
- „Umfassend, von der IT-Strategie bis zur operativen Umsetzung.“

Aktueller Praxisbericht:

- ✓ Zusammenarbeit mit externen Partnern bei der Deutscher Ring Lebensversicherungs AG

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

28. und 29. Juli 2008 in München

25. und 26. August 2008 in Frankfurt am Main

8. und 9. September 2008 in Berlin

Hoher Lernerfolg durch begrenzte Teilnehmerzahl!


MANAGEMENT CIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

Vermeiden Sie Reibungsverluste zwischen Serviceprovider und Servicenutzer

Ihr Seminarleiter:

Martin G. Bernhard, Partner, **ECG Management Consulting GmbH**, Berlin

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Tagungsunterlagen **ab 8.15 Uhr**

9.00 Begrüßung durch den Seminarleiter

- Vorstellung der Teilnehmer
- Darstellung der Zielsetzung des Seminars
- Abstimmung mit den Erwartungen der Teilnehmer

9.15 **Service-Level-Management nach ITIL**

- Ausgangssituation und Probleme in vielen IT-Organisationen
- Was ist ITIL und welche Strukturen und Prozesse werden durch ITIL abgedeckt?
- Neue Gedanken durch ITIL V3
- Service-Level-Management, Ziele und Nutzenpotenziale
- Der Zusammenhang zwischen Service-Level-Requirements, Service-Level-Agreements und Operational-Level-Agreements
- Absicherung gegenüber externen Dienstleistern durch Underpinning Contracts
- Inhalte eines SLAs
- Service-Level-Management Teilprozesse
- Erfolgsfaktoren des Service-Level-Management

Die Rolle des Service-Level-Managers

- Abgrenzung ITIL zu CobiT
- Literatur und Internet-Adressen

10.45 Kaffee- und Teepause

11.15 **Vom Operator bis zum Service-Provider: Ein Projektmodell für die Einführung von Service-Level-Management**

- Das Projektmodell
- IT-Bereiche, für welche Service-Levels gebildet werden können
- Voraussetzungen für die Einführung von Service-Level-Agreements
- Methodische Erarbeitung von Service-Level-Agreements
 - SLA für eine IT-Anwendung
 - SLA für den Service Desk
- Elemente und Aufbau von Service-Level-Management-Prozessen
- Vorstellung ausgewählter Service-Level-Agreements
- Aufbau einer effizienten SLA- und OLA-Struktur
- Möglichkeiten bei der Verrechnung von IT-Leistungen und Preismodelle
- Überblick zu Service-Level-Kennzahlen aus unterschiedlichen Bereichen (Toolbox)

- SW-Tools für das Service-Level-Monitoring
- Service-Level-Management-Prozesse
- Wie können Service-Level-Agreements aus Sicht der IT verkauft werden?
- IT Marketing Maßnahmenkatalog

Martin G. Bernhard

12.45 Gemeinsames Mittagessen

14.00 **Inhalte eines Outsourcing-Pflichtenheftes, Überwachung und Weiterentwicklung von SLAs auf der Basis von ITIL**

- Projektmodell: Outsourcing-Partnerauswahl
- Elemente eines Outsourcing-Pflichtenheftes und einer Outsourcing-Ausschreibung
- Aufbau eines Leistungsscheines innerhalb einer Outsourcing-Ausschreibung
- Zukünftige Verantwortungs- und Aufgabenabgrenzung
- Elemente eines Outsourcing-Vertrages

Martin G. Bernhard

15.30 Kaffee- und Teepause

16.00 **Zusammenarbeit mit externen Partnern**

- Der Deutsche Ring und die Einbettung des Help Desks: Strategie, Aufgaben, Prozesse
- Die wichtigsten Komponenten der Vertragsgestaltung mit externen Partnern
 - Der „Kleiderschrank“
 - Die Leistungsdefinition im Alltag
 - Praxisgerechte, fest definierte SLAs
- Sinnhaftes für die Verhandlungsstrategie
- Die Rückabwicklung
- Praxisnahes, brauchbares Vergütungsmodell
- Menge contra Qualität
- Klare Bonus und Malus Regelungen
- Die Balanced Scorecard für Qualitätssicherung und als Warngerät
- Organisation, Führung und Partnerschaft – Strategien und Steuerung der Zusammenarbeit

Jesper Degn

Leiter interne Dienste,

Deutscher Ring Lebensversicherungs AG, Hamburg

17.30 Zusammenfassung und Diskussion

18.00 Get-Together

Praxisbericht!

Service-Management als Kernkompetenz der IT

Ihr Seminarleiter:
Martin G. Bernhard

9.00 Begrüßung durch den Seminarleiter

9.15 Praxisbeispiel: Aufbau eines SLA-Leistungsscheines am Beispiel eines Verkehrsbetriebes

- Aufbau der SLA- und OLA-Struktur
- Struktur und Inhalt ausgewählter Leistungsscheine: Server Management und Service Desk
- Inhaltsverzeichnis
- Rollenbeschreibungen
- Verfügbarkeit und weitere Service Level-Kennzahlen
- Eskalationsstufen

Martin G. Bernhard

10.45 Kaffee- und Teepause

11.15 Rechtliche Rahmenbedingungen und Grundlagen von Service-Level-Agreements

- Service-Level-Agreements – Begriff und Funktion
- Rechtliche Rahmenbedingungen
 - Schlussfolgerungen aus den Vertragstypen des BGB
 - Schlussfolgerungen aus ITIL und ähnlichen Standards
- Welche Anforderungen müssen SLA genügen?
- Beispiele für SLA im IT-Umfeld
 - Verfügbarkeiten
 - Antwortzeiten
 - Reaktions- und Betriebszeiten
 - End-to-End Service-Level-Agreements
- Sonstige Regelungen im Zusammenhang mit SLA
 - Mitwirkungs- und Beistelleistungen
 - SLA in der Migration
 - Reporting
- Finanzielle Sanktionen im SLA-Umfeld
 - Sanktionsmodelle
 - Modelle zur Berechnung der Sanktionshöhe
 - Bonusmodelle
- Sonstige Rechtsfolgen bei SLA-Unterschreitung
 - Eskalationsverfahren
 - Kündigungsrechte

Prof. Dr. Joachim Schrey
Rechtsanwalt und Partner,
Clifford Chance, Frankfurt

Top-Rechtsbeitrag!

12.45 Gemeinsames Mittagessen

Workshop: Ihre aktive Mitarbeit ist gefragt!

14.00 Erarbeitung von Service-Level-Agreements nach ITIL

- Ausgewählte IT-Leistungen
- Rolle und Aufgaben Servicenehmer und Servicegeber
- Einführungskonzept

15.30 Kaffee- und Teepause

16.00 Fortsetzung: Erarbeitung von Service-Level-Agreements nach ITIL

- Vorstellung der Ergebnisse
- Interpretation der Ergebnisse
- Ableitung von Handlungsalternativen

Martin G. Bernhard

17.00 Zusammenfassung der Seminarergebnisse durch den Seminarleiter und Gelegenheit für abschließende Fragen

17.15 Ende des Seminars

Bitte beachten Sie auch unsere Veranstaltung

IT-Anbindung China

Sicherheitskonzept – Rechtsfragen
– Informationsmanagement

1. und 2. Juli 2008 in München

12. und 13. August 2008 in Frankfurt am Main

26. und 27. August 2008 in Düsseldorf

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf**,
Tel.: 0 61 96/47 22-700, Fax: 0 61 96/47 22-888,
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Get-Together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde.

Management Circle bzw. das **Lindner Congress Hotel** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit Referenten und Teilnehmern!



Zum Seminarinhalt

Kein Unternehmen kann es sich heute leisten, die IT als reines Cost Center zu positionieren. Der Druck ist immens, sich in Richtung Service Center oder sogar Profit Center zu entwickeln.

Die IT als Service-Center

Service-Level-Management nach IT Infrastructure Library (ITIL) verspricht eine hohe Servicequalität bei geringen Betriebskosten. Doch ein konsequent systematisches und professionelles Vorgehen für das Management von IT-Dienstleistungen nach diesem Referenzmodell bedeutet auch einen hohen Aufwand. Schließlich passen die im Framework dargestellten Musterprozesse nicht ohne erhebliche Anpassung auf die unternehmensindividuelle Unternehmensstruktur. **Vielmehr sollte ITIL als Orientierungshilfe genutzt werden, um Problemfelder zu erkennen, neue Prozesse zu entwickeln und aus den optimierten IT-Dienstleistungsmodulen klare und eindeutige Service-Level-Agreements abzuleiten.** Sorgfältig definiert, stellen Leistungskriterien auf der Basis von ITIL die SLAs der neuen Generation dar, die Komplexitätsreduzierung, Kosteneinsparungen und Kundenzufriedenheit garantieren.

Die zentralen Herausforderungen dabei sind zum einen, die wirklich benötigten Service-Level-Agreements zu vereinbaren und zum anderen, den Einführungsprozess zu managen und Service-Level-Management Prozesse aufzubauen. Service-Level-Agreements stellen somit eine Herausforderung und auch einen Erfolgsfaktor für IT-Manager dar.

SLAs sind der Schlüssel zur Profit Center Orientierung Ihrer IT!

Im Mittelpunkt des zweitägigen Seminars stehen folgende Fragestellungen:

- Wie formulieren Sie **klare und anwenderfreundliche SLAs**?
- Wie **führen Sie Service-Level-Agreements innerhalb einer Organisation ein**?
- Wie müssen **SLAs formuliert werden, die auf ITIL aufgesetzt** sind?
- Wie kann eine **effiziente SLA- und OLA-Struktur aufgebaut** werden?
- Welche **Service-Level-Kennzahlen** stehen als Toolbox zur Verfügung, z.B. bei Offshore-Sourcing-Projekten?
- Welche **Software-Tools** können zur Überwachung und Verbesserung eingesetzt werden?
- Welche **Rechtsfragen** sind zu beachten?

Nutzen Sie unser Seminar, um zu erfahren, wie Sie diese Agreements zielgerichtet erarbeiten und verbessern. Vermeiden Sie in Zukunft durch konkrete Vertragsbestandteile Spannungsfelder an den Schnittstellen zwischen Serviceprovider und Servicenehmer!

Sie haben noch Fragen? Gerne!



A. Engelmann

Anita Engelmann

Senior Konferenz Managerin

Tel.: 0 61 96/ 47 22-678

E-Mail: engelmann@managementcircle.de

www.managementcircle.de/07-58313

Martin G. Bernhard

ist Partner der **ECG Management Consulting GmbH** in Berlin. Er ist seit 1987 als Management Berater in den Bereichen Strategie, Organisationsentwicklung und Informationsmanagement tätig. Martin G. Bernhard war unter anderem bei Mercer Management Consulting und bei Arthur D. Little International beschäftigt. Er ist Mitherausgeber verschiedener Bücher, wie z. B. „Service-Level-Management in der IT“, „Report Balanced Scorecard“ und „Balanced Scorecard in der IT“, sowie Autor zahlreicher Fachbeiträge.

Jesper Degn

ist Leiter interne Dienste der **Deutscher Ring Lebensversicherungs AG** in Hamburg. Er leitet den Bereich Interne Dienste. Im Rahmen einer gesamtstrategischen Neuausrichtung des Deutschen Rings hat Jesper Degn die Grundlage für die Ausrichtung und Optimierung des Informatik-Resorts maßgeblich mitgestaltet. Er hat u.A. das Projekt zum Dienstleisterwechsel in dem Bereich Help Desk verantwortet. Vorher war Jesper Degn als Berater bei einer Unternehmensberatung mit Schwerpunkt Projektmanagement im Bereich Anwendungsentwicklung tätig.

Prof. Dr. Joachim Schrey

ist seit 1990 als Rechtsanwalt im Büro Frankfurt am Main der Sozietät **Clifford Chance** tätig und seit 1995 Partner dieser Sozietät. Er arbeitet dort überwiegend beratend für in- und ausländische Mandanten aus den verschiedensten Branchen der produzierenden Industrie sowie der Finanzdienstleistungsbranche. Über besondere Erfahrungen verfügt Dr. Joachim Schrey im Bereich des Outsourcings, wo er eine Vielzahl von Projekten insbesondere aus dem IT- und Business Process Outsourcing rechtlich begleitet und gestaltet hat. Mit Fragestellungen aus seinen Spezialgebieten hat er sich in zahlreichen Veröffentlichungen beschäftigt. Er ist zudem Mitglied des Aufsichtsrats einer deutschen Versicherungsgesellschaft sowie Lehrbeauftragter an der Universität Frankfurt/Main.

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu allen Themenbereichen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Zeitverlust – passgenau für Ihren Bedarf!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



Dirk Gollnick

Tel.: 0 61 96/47 22-646

E-Mail: gollnick@managementcircle.de

Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

Sie wollen die **Service-Qualität** der IT mit Hilfe von Service-Level-Vereinbarungen zwischen den Fachressorts und der IT-Abteilung bzw. dem nationalen oder ausländischen IT-Dienstleister **verbessern**. Außerdem wollen Sie Reibungsverluste zwischen Serviceprovider und Servicenutzer vermeiden und wissen, **wie die konkrete Zusammenarbeit ausgestaltet werden muss**.

Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Die Veranstaltung richtet sich an **Führungskräfte, Leiter und leitende Mitarbeiter** aus den Bereichen **IT/Organisation, ITIL, Benutzerservice/Helpdesk, Rechenzentrum, DV-Controlling, Technischer Support, Service- und Operations-Analyse, Informationsmanagement und -systeme, Unternehmensplanung und -entwicklung, Controlling** sowie an Systemhäuser und auf diesem Gebiet tätige **Unternehmensberater**.

Termine und Veranstaltungsorte

28. und 29. Juli 2008 in München

Novotel München Messe, Willy-Brandt-Platz 1, 81829 München
Tel.: 089/99400-0, Fax: 089/99400-100
E-Mail: info.MUCMES@dorint.com

25. und 26. August 2008 in Frankfurt am Main

Lindner Congress Hotel Frankfurt,
Bolongarostraße 100, 65929 Frankfurt
Tel.: 069/33002-00, Fax: 069/33002-999
E-Mail: info.frankfurt@lindner.de

8. und 9. September 2008 in Berlin

Mövenpick Hotel Berlin, Schöneberger Straße 3, 10963 Berlin
Tel.: 030/23006-0, Fax: 030/23006-199
E-Mail: hotel.berlin@moevenpick.com

Zimmerreservierung

Für die Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.



Mit der Deutschen Bahn **ab € 69,-** zur Veranstaltung.
Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn



Über Management Circle

Management Circle steht für *WissensWerte* und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen. Die Management Circle AG zählt mit einem umfangreichen Weiterbildungsprogramm zu den **Marktführern** im deutschsprachigen Raum. Informieren Sie sich aktuell und umfassend unter: www.managementcircle.de

So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.795,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. 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.

Service-Level-Agreements in der IT

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

- 28. und 29. Juli 2008 in München** 07-58313
 25. und 26. August 2008 in Frankfurt am Main 08-58314
 8. und 9. September 2008 in Berlin 09-58315

1 NAME/VORNAME
POSITION/ABTEILUNG

2 NAME/VORNAME
POSITION/ABTEILUNG

3 NAME/VORNAME
POSITION/ABTEILUNG

FIRMENNAME
STRASSE/POSTFACH
PLZ/ORT
TELEFON/FAX

MITARBEITER: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist!

Sie erhalten so schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

E-MAIL
(MIT NENNUNG MEINER E-MAIL-ADRESSE ERKLÄRE ICH MICH EINVERSTANDEN, ÜBER DIESES MEDIUM INFORMATIONEN DER MANAGEMENT CIRCLE GRUPPE ZU ERHALTEN.)

DATUM UNTERSCHRIFT

ANSPRECHPARTNER/IN IM SEKRETARIAT:

ANMELDEBESTÄTIGUNG BITTE AN: ABTEILUNG

RECHNUNG BITTE AN: ABTEILUNG

Datenschutz-Hinweis: Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie in Zukunft keine Prospekte mehr erhalten möchten. (§28 VI BDSG)

Anmeldung/Kundenservice



Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**

Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**

E-Mail: **anmeldung@managementcircle.de**

Internet: **www.managementcircle.de/07-58313**

Postanschrift: **Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.
Telefonzentrale: +49 (0) 61 96/47 22-0**