

SCHOLDERER

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

IT-SERVICEKATALOG

Design von IT-Services

Servicegestaltung und Leistungsverrechnung

Inhalt

- Service Portfolio Mgmt und Service Catalog Mgmt
- Elemente des Servicekatalogs
- 6 Servicekataloge
 - Imageansatz
 - Beschreibende Ansatz
 - Kostenstellenansatz
 - Faktenansatz
 - Architekturansatz
- Preismodelle und Verrechnungsarten
- Servicekatalog-Tools

1. Tag - SLA Training

10:00 Ziele und Aufbau des IT-Servicekatalogs

10:45 Pause

11:00 Akzeptanz und Verbindlichkeit: Den Servicekatalog etablieren

11:30 Richtige? 6 Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand

12:15 Mittag

13:15 6 Richtige? 6 Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand

14:45 Pause

15:00 Der erste Schritt: Services systematisch katalogisieren

15:30 Feedbackrunde

16:00 Ende

2. Tag - SLA Training

- 9:00 Den richtigen Preis definieren: Preispolitik als Erfolgsfaktor
- 10:00 Verrechnungsarten
- 10:30 Pause
- 10:45 Der Weg zur IT-Leistungsverrechnung
- 12:15 Mittag
- 13:15 CMDB vs. Servicekatalog
- 14:00 Pause
- 14:15 Toolansätze: Vergleich & Lösungen
- 15:30 Feedbackrunde
- 16:00 Ende

Ziel des SLA Trainings

- Services einheitlich benennen und im Unternehmen fest zu verankern
 - Preis und kundengerechte Verrechnung und die Folgen von heterogen definierten Services zzgl. Der Vielfalt von Preismodellen
 - Der Servicekatalog als Marketinginstrument und mehr
 - Maßnahmen, wie die interne Zustimmung bzgl. Inhalte und „Sprache“ im Servicekatalog erreicht wird
 - Möglichkeiten zur Reduktion latenter Kostentreiber
 - An den kritischen Stellen die Einfachheit im Servicekatalog zu gewährleisten
- 6 IT-Servicekataloge werden auf den Prüfstand gestellt

Fragestellungen die im Seminar behandelt werden

- Services analysieren und standardisieren
- Services zu effizienten Leistungspaketen bündeln
- Erfolgsfaktoren einer Leistungsbeschreibung kennen
- Die Sicht des Kunden aufnehmen und umsetzen
- Ist-Kosten der Leistung methodisch sicher bestimmen
- Preise richtig kalkulieren und eine einheitliche Verrechnungspolitik erreichen
- Den Servicekatalog in die unternehmensweiten Prozesse integrieren
- IT-Servicekatalog kontinuierlich pflegen und reibungslose Änderungen sichern



Visitenkarte

Wie kommen Ihre Kunden vom Servicekatalog zum SLA?

... Services beschreiben können

... Normierung erkennen

**Service Catalogue Manager
müssen ...**

... mathematisches Grundverständnis haben

... sich gegenüber dem SLM platzieren

SCHOLDERER

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

sla@scholderer.de

www.scholderer.de