

SCHOLDERER

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

# SERVICE LEVEL AGREEMENTS (II)

**Fortgeschrittenen SLA-Training**  
*Erfahrungen mit SLAs*

# Inhalt

	Seite
■ SLA-Fälle	7
■ SLA-Aufbau	51
■ SLM-Hilfsmittel	101
■ SLA-Monitoring & -reporting	118
■ Ausgestaltung SLM-Prozess	134
■ SLAs im Tagesgeschäft	155
■ SLA-Verhandlung und Faustformeln	168
■ Benefit by SLM	178

# 1. Tag - SLA Training

10:00	Begrüßung / Ziele des Seminars
10:15	Einstieg in die SLA-Fälle
10:45	Pause
11:00	Wie lagere ich ein oder mehrere Anwendungen aus
12:45	Mittagspause
13:30	Wie lagere ich eine Anwendung auf Fullservice Provider aus
15:00	Pause
15:15	SLA-Aufbau
16:45	Feedbackrunde
ca. 17:00	Ende

## 2. Tag - SLA Training

9:00	SLM-Hilfsmittel, SLA-Monitoring & -Reporting
10:00	Wie lagere ich einen Service Desk aus
11:00	Pause
11:15	Wie lagere ich Wartung & Weiterentwicklung aus
12:15	Mittagspause
13:00	SLAs im Tagesgeschäft, ausgestalteter SLM-Prozess
14:00	Pause
14:15	Wie lagere ich einen Geschäftsprozess aus
15:30	SLA-Verhandlung und Faustformeln Benefit by SLM
ca. 16:00	Ende

# Ziel des SLA-Trainings:

- Voraussetzung: Die Teilnehmer haben sich mit dem Prozess Service Level Management, bestimmten Komponenten und der Verhandlungsführung vertraut gemacht.
  - Dabei werden Verhandlungsspielräume im Bezug auf IT aufgezeigt und die Auswirkungen von Kompromissen für beide Verhandlungsparteien beleuchtet.
  - Ziel des Seminars ist es, den Prozess im eigenen Haus zu etablieren und in Verhandlungen klare Strategien verfolgen zu können.
  - Dabei lernen Sie Verhandlungsfehler in Übungen zu analysieren und Unschärfen von SLA-Definitionen zu erkennen
- Übungsaufgaben an 5 SLAs (Auslagern von ein oder mehreren Anwendungen // Outsourcing einer Anwendung auf Fullservice Provider // Service Desk // Wartung & Weiterentwicklung // Geschäftsprozess)



# Leistungsabweichung

Was passiert, wenn der Dienstleister immer anders leistet?

**... formulierungssicher sein**

**... Mathematik mögen**

**Service Level Manager  
müssen ...**

**... visualisieren können**

**... Zusammenhänge erkennen**

# SCHOLDERER

## SERVICE LEVEL AGREEMENTS

[sla@scholderer.de](mailto:sla@scholderer.de)

[www.scholderer.de](http://www.scholderer.de)