

SCHOLDERER

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

SERVICE LEVEL AGREEMENTS (I)

Basis SLA-Training
Grundlagen für SLA

Inhalt

	Slide
■ SLA – Ziele und Aufgaben	7
■ SLA – Definition	23
■ SLA – Terminologie	78
■ SLA – Ansätze	107
■ SLA – Gliederung	116
■ SLA – Checkliste	121
■ SLA – Servicebeschreibung und Kennzahlen	133
■ SLA – Erstellung entlang eines Projekts	158
■ SLM – Standard	167
■ SLM - Umsetzung im Unternehmen	175
■ SLM – Prozess	183
■ SLA – Toolauswahl	196
■ SLA – Tools	212

1. Tag - SLA Training

10:00	Begrüßung / Ziele des Seminars
10:15	SLA – Ziele und Aufgaben
11:30	Pause
11:45	SLA – Definition, Terminologie und Ansätze
12:45	Mittagspause
13:30	SLA – Gliederung
14:15	SLA – Checkliste
15:15	Pause
15:30	Servicebeschreibung und Kennzahlen
16:45	Feedbackrunde
17:00	Ende

2. Tag - SLA Training

9:00	SLA – Erstellung entlang eines Projekts
10:00	SLM - Standards
10:30	Break
10:45	SLM Prozess
12:15	Lunch
13:00	SLA-Toolauswahl
14:30	Break
14:45	SLA-Tools
15:30	Feedbackrunde
16:00	Ende

Ziel des SLA Trainings

- die Vermittlung der Inhalte, des Aufbau und vertragliche Gestaltung von Service Level Agreements (Service Level Agreements).
 - die Darstellung der Service Level Agreements als Instrument der Etablierung einer Kunden / Lieferantenbeziehung zwischen Fachabteilung und IT-Abteilung.
 - die Erstellung eines Leitfadens zur Erstellung und Einführung von Service Level Agreements im Unternehmen.
 - die Darstellung der Aufgaben von Service Level Agreements im Rahmen von Outsourcing-Vorhaben.
 - Darstellung der Aufgaben des Service Level Managers.
- Übungsaufgaben an einem SLA, wie man es nicht macht
 - Übungsaufgaben an einem SLA, das eine einheitliche Systematik enthält

Fragestellungen die im Seminar behandelt werden

- was will man mit SLA's bewirken (Ziele),
- welche Elemente beinhaltet ein SLA (formaler Aufbau)
- welche Leistungen sind Gegenstand von Service Level Agreements
- was versteht man unter einem Service Level
- welche Aufgaben und Ziele hat des Service Level Management im Rahmen von ITIL (Information Infrastructure Library)
- wie führt man Service Level Agreements ein
- Terminplan zur Einführung von SLA's
- die Rolle von SLAs im Rahmen von Outsourcingvorhaben.
- Aufbau des Produktkataloges
- Aufbau des Servicekataloges
- Festlegung von Messgrößen zur objektiven Messung der erbrachten Leistungen und Service Level Reporting
- zu welchen Kosten werden die Produkte und Leistungen verrechnet



Auslegung

Wie schützen Sie sich davor, dass Kennzahlen anders ausgelegt werden?

... **Geduld**

... **Spaß an der IT**

**Service Level Manager
brauchen ...**

... **Erfahrung**

... **detektivisches Gespür**

SCHOLDERER

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

sla@scholderer.de

www.scholderer.de