

SERVICEOWNERSCHAFT

Verantwortlichkeit für IT-Services
Serviceziele verfolgen und einhalten

Inhalt

- Anforderungsprofil und Voraussetzungen
- Aufgabenbereiche des ServiceOwners
- Kommunikationsradius des ServiceOwners
- ServiceOwner-Environment
- ServiceOwner-Empowerment
- ServiceAdvisoryBoard
- ServiceDecisionReport
- Aufwandsabschätzung eines IT-Services

ServiceOwner-Training

10:00 Ziele und Anforderungen an einen ServiceOwner

10:45 Pause

11:00 Einführung in die Aufgabenbereiche dieser Rolle

11:30 ServiceOwner-Environment und -Empowerment

12:15 Mittag

13:15 Serviceziele erreichen in der Praxis anhand von 5 IT-Services

14:45 Pause

15:00 Serviceziele erreichen in der Praxis anhand von 5 IT-Services

15:30 Feedbackrunde

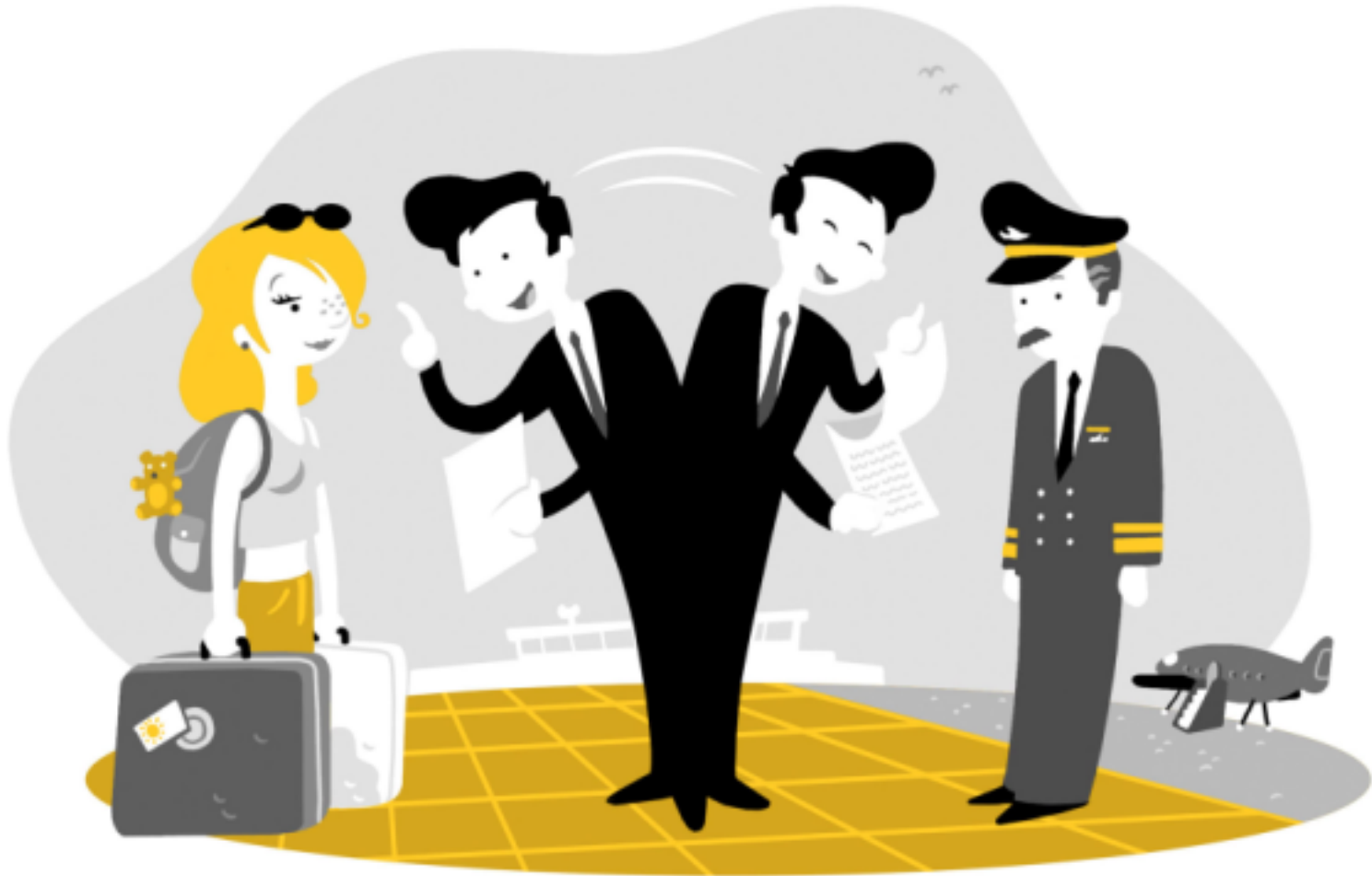
16:00 Ende

Ziel des ServiceOwner-Trainings

- Dieses ServiceOwner-Training dient zur Ausbildung zum ServiceOwner, um diese Rolle umfänglich auszufüllen.
 - In diesem Training werden für die Übernahme einer ServiceOwnerschaft die Aufgaben und deren Umfang geklärt. Im Zuge dessen werden auch die Befugnisse besprochen, die erforderlich für diese Rolle sind.
 - Auf die Werkzeug-technische Ausstattung eines ServiceOwners wird dabei eingegangen, um eine bestmögliche Organisation seinerseits zu gewährleisten.
- 5 IT-Services werden bzgl. ihrer Ziele Erweiterung des Serviceumfangs, Fehlerfreiheit und Performancesteigerung weiterentwickelt

Fragestellungen die im Training behandelt werden

- Wie aufwändig ist ein IT-Service in seiner Betreuung?
- Welche Voraussetzung müssen ServiceOwner erfüllen?
- An wen müssen ServiceOwner berichten?
- Wie können ServiceOwner ihre Serviceziele tracken?
- Wie setzt sich die Rolle ServiceOwner zusammen?
- Welche Möglichkeiten hat der ServiceOwner, um viele Benutzer zufriedenzustellen und Einzelstimmen wahrzunehmen?
- Wie können sich ServiceOwner untereinander abstimmen?
- Wie löst man Interessenskonflikte zwischen ServiceOwnern?



ServiceOwner

Durchgängigkeit zwischen Kunden und den Servicebetreibern sicherstellen

... Services weiterentwickeln

... Ziele verfolgen

**ServiceOwner
müssen ...**

... das IT-Management beraten

**... Kunden zuhören und
informieren**

SCHOLDERER

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

sla@scholderer.de

www.scholderer.de