

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



sla@scholderer.de
www.scholderer.de