BEWIELU

SEMINARBESCHREIBUNG

Service Level Agreement (SLA)

Seminarziele:

Die Teilnehmer lernen die relevanten Vertragsarten (SLA, OLA, UC) im Bereich IT-Services zu unterscheiden und sinnvoll einzusetzen. Sie erfahren, wie IT-Services zu definieren sind, um erfolgreich angewandt werden zu können. Hierzu gehört auch das Erarbeiten von Prozesskennzahlen, die die Effektivität und Effizienz der Services messen sollen und die Prüfungsbasis für Auftraggeber und Auftragnehmer von IT-Services bilden. Die Teilnehmer erfahren, wie Sie für das IT-Leistungsspektrum Ihres Unternehmens geeignete Service-Kataloge erstellen können. Weiter wird ein kurzer Überblick über ITIL vermittelt und wie die SLAs hierin eingebettet sind.

Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter aus dem IT Service Management, IT-Verantwortliche

Voraussetzungen

Basis-Kenntnisse Geschäfts-Prozesse sowie IT-Services (IT-Dienstleistungen)

Seminarinhalte:

- Der Wandel der Informationstechnologie:
  Gründe und Motivation zur Nutzung von SLAs
- Grundlagen Service Level Agreements
  - Anwendungsbereiche und Definition
  - Merkmale eines Service Level Agreements
  - Eindeutigkeit und Verständlichkeit der Beschreibung
  - Messen der IT-Dienstleistungen: Kennzahlen
  - Kosten der IT-Services
  - Konsequenzen bei Abweichungen von Service Levels
  - Grundsätzlicher Aufbau von SLAs
- Lebenszyklus eines Service Level Agreements
  - Phase Definition
  - Phase Implementierung
  - Phase Nutzung
  - Phase Kontrolle
- Vom Request bis zum Servicekatalog -
  Service Level Management (SLM)
  - Ziele des Service Level Managements
  - Aufgaben des Service Level Management
  - Vor- und Nachteile des Service Level Management

- Ein Regelwerk für IT - ITIL
  - Service-Lebenszyklus (Service Life Cycle)
  - Publikationen ITIL
  - Die Schlüsselrolle von SLM in ITIL
  - Rollen im Service Level Management
  - Normen und Standards im Kontext von ITIL
  - ITIL-Zertifizierungen
  - Vorteile der Einführung von ITIL
  - Hemmnisse bei der Einführung von ITIL
  - Wachsende Bedeutung von ITIL – Karrierechancen
- Rechtliche Aspekte

Dauer: 2 Tage

Besondere Merkmale: Die Dozentin ist Autorin des Studienheftes „Services Level Agreements (SLA)“ der Klett-Akademie Schweiz