



WORKSHOP

IT-Servicekatalog

Schrittweise zum IT-Servicekatalog

Termine:

26.04.2012, Frankfurt/M

14.06.2012, Köln

21.06.2012, Wiesbaden

Zeit:

09:00 - 17:00 Uhr

IT-Servicekatalog

Schrittweise zum IT-Servicekatalog

Highlights

- Aufbau und Konzeption eines IT-Servicekatalogs
- Business Services vs. Technical Services
- Berechnung realistischer Verfügbarkeitsaussagen
- Methodik zur Kostenbestimmung von IT-Services
- Präsentation und Pflege des IT-Servicekatalogs

Inhalt

Sie erfahren:

- Einsatz und Bedeutung des IT-Servicekatalogs für IT-Dienstleister und ihre Kunden
- Bedeutung der Standardisierung und Industrialisierung im IT-Bereich
- Kategorisierung von IT-Services: Business Services vs. Technical Services
- Aufbau einer Servicekaskade: Von den Vorleistungen der Lieferanten zum IT-Service für Kunden
- Klärung der wichtigsten Begriffe im IT-Servicekatalog
- Aufbau und Konzeption eines IT-Servicekatalogs
- IT-Serviceattribute für die Bereitstellung und den Betrieb
- Ex-ante vs. ex-post Bestimmung der Servicequalitäten
- Ausarbeitung verschiedener Qualitätsklassen
- Berechnung realistischer Verfügbarkeitsaussagen mittels Kombinatorik anhand von Beispielberechnungen
- Methodik zur Bestimmung von Bereitstellungs- und Betriebskosten
- IT-Servicekatalog im Kontext von ITIL v3
- Publikation und Präsentation des IT-Servicekatalogs
- Kontinuierliche Pflege und Weiterentwicklung des IT-Servicekatalogs

Der IT-Servicekatalog ist mehr als die Visitenkarte des IT-Dienstleisters, er unterstützt bei der Standardisierung und effizienten Bereitstellung von IT-Services. Von ihren IT-Dienstleistern erwarten Kunden transparente Leistungen.

In diesem Workshop wird den Teilnehmern eine praxisbewährte Methodik zur Erstellung eines IT-Servicekatalogs vermittelt. Sie erfahren, welche Qualitätsklassen es gibt und wie Servicekaskaden aufgebaut werden. Sie lernen, wie IT-Services standardisiert und wie spezifische IT-Servicekosten ermittelt werden können.

Ziel des Workshops:

Das Ziel ist es, einen kompakten Überblick zum Thema IT-Servicekatalog zu vermitteln, damit die Teilnehmer in die Lage versetzt werden, einen IT-Servicekatalog zu erstellen oder zu optimieren.

Teilnehmerkreis:

Verantwortliche und Mitarbeiter im Bereich IT Service Management, Service Manager, Service Desk sowie aus den Bereichen IT Controlling und IT Management.

Referent:

Der Referent ist ein erfahrener IT-Servicekatalog-Experte, der namhafte Unternehmen bei der Erstellung von IT-Servicekatalogen unterstützt hat.

Fachinformation:

Servicekatalog – Konzept, Vorlagen, Beispiele

Mehr unter: www.institute4it.com/fachinformationen.html

Nutzen Sie auch unseren Advisory Service:
www.institute4it.com/it-servicekatalog.html

**„Dieser Workshop ist
eine ideale Informationsbasis für alle,
die einen IT-Servicekatalog erstellen
oder optimieren wollen.“**



Fax-Anmeldung: 069.175 373 84

Ja, ich nehme am Workshop IT-Servicekatalog teil:

- 26.04.2012, Frankfurt/M
 14.06.2012, Köln
 21.06.2012, Wiesbaden

Vorname/Name: _____

Position/Firma: _____

Strasse Nr./Postfach: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon/Telefax: _____

E-Mail: _____

Rechnung bitte an/Abteilung: _____

Die Teilnahmegebühr für diese Veranstaltung beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken und der Dokumentation **€ 890,- zzgl. MwSt.** Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollte mehr als ein Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir ab dem zweiten Teilnehmer 10% Preisnachlass. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Es gelten unsere AGBs.

Datum, Unterschrift

Kundenservice

Telefon: 069.175 373 80

Telefax: 069.175 373 84

E-Mail: anmeldung@institute4it.com

Internet: www.institute4it.com/service-katalog.html

Anschrift: Dr. Fochler & Company GmbH, Geschäftsbereich Institute 4IT
Lyoner Str. 14, D-60528 Frankfurt/M

Individuelle Unterstützung

Diesen Workshop können Sie auch als interne Schulung buchen. Die Zielsetzung und Themenschwerpunkte passen wir Ihrem spezifischen Bedarf an. Außerdem unterstützen Sie unsere Experten auch bei der konkreten Erstellung oder Optimierung Ihres IT-Servicekatalogs.



Sprechen Sie uns an. Tel: 069.175 373 80