Seminar

ERSTELLUNG VON IT-SERVICEKATALOGEN

Anlass

IT-Abteilungen in Unternehmen richten sich zunehmend anhand etablierter Referenzmodelle wie ITIL als kundenorientierter interner Dienstleister aus, um ihre IT-Services genau auf die Geschäftsanforderungen des Unternehmens zuzuschneiden. Basis für eine derartige Ausrichtung ist die exakte und aus Kundensicht verständliche Beschreibung aller IT-Services im Rahmen eines Servicekatalogs. Der Servicekatalog soll dem Kunden einen Überblick über alle relevanten Service-Details wie Nutzung, Qualität und Preis bereitstellen und so die Basis für den Dialog zwischen IT-Dienstleister und Kunden bilden. Die Frage ist, wie der Servicekatalog in der Praxis am sinnvollsten zu strukturieren ist, wie Services gebildet werden und welche Detailtiefe und Darstellungsform den verfolgten Zielen am besten gerecht wird. Das Seminar "Erstellung von IT-Servicekatalogen" zeigt eine Methodik zur einheitlichen Gestaltung von IT-Service Spezifikationen und zur Strukturierung eines Servicekatalogs auf. Hierbei wird - entsprechend dem ITIL Ansatz - unterschieden in Business und technische Services. Insbesondere die Abhängigkeiten zwischen Services und deren Berücksichtigung im Servicekatalog werden adressiert. Templates, viele Beispiele und Übungen helfen dem Teilnehmer, den Einsatz der Methodik in seiner Betriebspraxis zu erlernen.

Im Seminar Erstellung von IT-Servicekatalogen ...

... erhalten Sie

- eine praxisbewährte Methodik zur Definition von IT-Services,
- einen Einblick in Methoden zur Festlegung und Abstimmung von Service Levels,
- Tipps zur Strukturierung eines Servicekatalogs und zur Darstellung von Services im Katalog,
- Hinweise zur kundenorientierten Weiterentwicklung eines Servicekatalogs.

... erlernen Sie

- wie Sie sich einen strukturierten Überblick über alle zu erbringenden Services verschaffen,
- wie Sie kundenorientierte Definitionen für Ihre IT-Services erarbeiten,
- wie Sie die tatsächliche und geforderte Qualität Ihrer Services ermitteln und abgleichen,
- wie Sie Servicepreise ermitteln,
- wie Sie einen Servicekatalog gestalten.

Zielgruppe

- IT-Manager und Servicemanager
- Mitarbeiter im IT-Controlling und -Qualitätsmanagement

Seminar

- Projektleiter / Mitarbeiter in Service-Management-Projekten
- IT-Dienstleister und interessierte Berater

Inhalte - Erstellung von IT-Servicekatalogen

- Einführung Service Catalogue Management
  - Definition, Inhalte und Ziele
  - Einbindung in IT Service Management
- Definition eines Betrachtungsrahmens der Leistungen
- Methodik zur Definition der Services
  - technisch- und Business-orientierte Ebene
  - Regeln zur Servicebildung
- Definition der Servicequalitäten
  - Ermittlung von Anforderungen
  - Qualitätsparameterauswahl, Qualitäten und Messung
- Ermittlung der Kosten & Servicepreise
  - Modelle der Preisbildung
  - Kostenkomponenten und Verrechnung auf Services
- Erstellen des Servicekatalogs
  - Strukturierung und Darstellungstemplates / Unterstützende Tools
- unterstützende Tools
  - einfache Lösungen für die Dokumentation von Services
  - Anforderungen an Tools für das Service Catalogue Management
- kontinuierliche Weiterentwicklung

Templates, viele Beispiele und Übungen erleichtern das Verständnis für die Herangehensweise in der Praxis

Das sagen unsere Kunden

Andreas Morach
Syntegon Packaing Systems AG
Seminarteilnehmer „Erstellung von IT-Servicekatalogen“:

“Fünf von Fünf Sternen.”