

Speichergasse 39

3011 Bern

Tel. +41 (0)31 310 28 80

Fax +41 (0)31 310 28 81

www.soberano.ch

office@soberano.ch

Seminar SLA-Management

Ein Impuls zur Veränderung!

In unserem Seminar lernen Sie, wie Sie komplexe SLM-Aufgaben methodisch, pragmatisch und sofort in Ihrem Arbeitsalltag umsetzen können.

... so auf jeden Fall sind die Rückmeldungen von über 200 Teilnehmern die unser Seminar besucht haben.

Sparen Sie bereits bei der Anmeldung und profitieren Sie von unserer zeitlich limitierten Preisreduktion von 20 % bis am 17.12. 2010!

Highlights

Konzeption und Beurteilung von Service Level Management Systemen

Umsetzung am Folgetag

Aus der Praxis für die Praxis

Impulse

Ihr persönlicher Nutzen

Sie kennen die wesentlichen Metamodelle und können damit Ihre Fragestellungen rund um die Themen Servicegestaltung, -beschreibung, -qualitätskriterien (Level) und -verrechnung strukturiert bearbeiten.

Sie sind in der Lage mit den umfangreichen Seminarunterlagen (Metamodelle, Rezeptbuch, Checkliste, Muster SLA, Projektplan, Kennzahlen, Literaturempfehlungen und Internetlinks) Ihre tägliche Arbeit bereits am Folgetag effektiver und effizienter zu erledigen.

Sie haben dank den aus der Praxis für die Praxis entwickelten Unterlagen eine umsetzungsorientierte Anwendung.

Sie bekommen Ideen und Impulse aus unserer profunden Erfahrung aus Analyse und Gestaltung von mehr als 200 SLAs und Verträgen.

Seminar Programm

08:30 Uhr Eintreffen der Teilnehmer, Kaffee und Gipfeli

08:45 Uhr Begrüssung und Einführung

Konzeption von SLM-Systemen

- Sourcing und SLM-Referenzsystem
- Die wesentlichen Grundlagen und Metamodelle
- Verknüpfung von Geschäftsprozessen / -Anforderungen mit ICT-Services
- SLM-Prozess
- Key Performance Indikatoren (KPI)
- Zusammenspiel von OLAs, UCs, SLAs in der ICT-Organisation

Kaffeepause

Gestaltung und Inhalte von SLAs

- Vertragsrechtliche Aspekte
- Struktur, Inhalte, Modellierung
- Servicekatalog, -baum, -komponenten
- Bonus- / Malus-, Service Credit Systeme

Financial Management (FM)

- FM-Prozess
- Kalkulation, Pricing, Benchmarking
- Kennzahlen

Einführung von SLAs im Unternehmen

- Einführungskonzept, Projektplan
- Tools, Reporting

Reflektion anhand von Praxisbeispielen

- Muster SLAs wie SAP, Desktop ...
- Diskussion und Reflektion

12:45 Uhr Gemeinsames Mittagessen und Networking

Wir bauen unsere Seminare laufend aus.

Die aktuellen Seminare sowie die **Anmeldung** finden Sie auf unserer Homepage www.soberano.ch.

Referent



Hansjörg Bühler,
Geschäftsführer
Soberano-Sourcing GmbH

Über 25 Jahre Erfahrung im internationalen ICT-Markt in versch. Führungsfunktionen. Ausbilder und Dozent an Fachhochschulen und privaten Institutionen. Autor von verschiedenen Publikationen.

Leiter Fachgruppe Sourcing SwissICT.

Kosten und Konditionen

CHF 890.— inkl. Dokumentation, Kaffeepause und Mittagessen. Die Anzahl Seminarteilnehmer ist limitiert. Ab zweitem Teilnehmer desselben Unternehmens CHF 790.—. Für Abmeldungen bis 2 Wochen vor Seminartermin werden CHF 250.— verrechnet. Bei späteren Abmeldungen wird die gesamte Seminargebühr fällig. Ersatzteilnehmer sind gestattet. Gebühren sind exkl. MwSt.

Termine

31. März 2011 – Zürich

20. September 2011 – Bern

Inhouse Seminar

Wir führen dieses Seminar auch Inhouse durch und können dadurch die Kurschwerpunkte auf Ihre Situation und Bedürfnisse individuell anpassen.

Rufen Sie mich an, ich sende Ihnen gerne eine Offerte. Tel. 031 310 28 82.

www.soberano.ch