



**Know How
2 Go!**



Service Level Agreements

INHOUSE WORKSHOP



Know How to Go!



**Know How
2 Go!**

Service Level Agreements

Die reale Welt



Service Level Agreements sind in aller Munde.

Sie sind unverzichtbar für die Steuerung externer Dienstleister und werden zunehmend auch für interne Organisationseinheiten erstellt und überwacht. Im Internet finden Sie unzählige Muster, Gebrauchsanweisungen und Tools zur Service Level Messung. Ihre Dienstleister bieten Ihnen Verträge mit höchst unterschiedlichen SLA-Formaten an. Ihr Management erwartet „wasserdichte“ Verträge und ein effizientes Service Level Management.

Das führt uns auf die simple Frage zurück:

Was genau ist ein Service Level Agreement?

In unserem Inhouse Workshop bringen wir Klarheit in den Methoden- und Begriffsdschungel und zeigen Ihnen alles,

was Sie schon immer über SLAs wissen wollten.



Know How
2 Go!

Service Level Agreements

Methoden und Inhalte



SLAs – überprüfen & diskutieren Sie Ihre Methodik & Dokumente

- ✓ Welche **Kernelemente** sind tatsächlich unverzichtbarer Bestandteil eines SLA, welche nicht?
- ✓ In welchen **vertragsrechtlichen Kontext** gehört ein SLA?
- ✓ Wie erstellen Sie ein **strukturiertes, sicheres und wieder verwendbares** SLA?
- ✓ Wie **messen** Sie die **Einhaltung der vereinbarten Service Level**?
- ✓ Wie lassen sich SLAs **standardisieren**?
- ✓ Was ist bei der **Formulierung** zu beachten?
- ✓ Wie bauen Sie eine **SLA-Struktur** auf? Der Zusammenhang zwischen **Prozessen, Kosten, Leistungen, Produkten und Preisen** – die Logik der Bündelung.
- ✓ Was Sie bei der **internen Abstimmung der SLAs** in den Fachabteilungen und der **Verhandlung der SLAs** mit dem Vertragspartner beachten sollten.
- ✓ Was ist bei der Vereinbarung von **Messgrößen und –verfahren** zu berücksichtigen?
- ✓ Wie bauen Sie ein **effizientes Service Level- und Management-Reporting** auf?

Ob Sie im Workshop lieber alleine auf der Grundlage einer Fallstudie oder gemeinsam in der Gruppe arbeiten, entscheiden Sie!



Know How
2 Go!

Service Level Agreements

Die Logik



Die „innere“ Logik von SLAs

- ✓ Ein SLA beschreibt immer ein **Produkt** und die in diesem Produkt enthaltenen **Leistungen**.
- ✓ Jedes Produkt hat einen **Preis** und findet sich im kundenspezifischen Produktkatalog und – bezogen auf das Vertragswerk – in der Preis-/Mengenvereinbarung.
- ✓ Zu unterscheiden sind **produktspezifische und produktübergreifende** SLAs, die sich im Preis für die produktspezifischen Leistungen wieder spiegeln.
- ✓ Mit den in die Leistungen des Dienstleisters eingebundenen **Mitwirkungs- und Beistellpflichten** des Kunden werden **Haftungsübergänge** und **Leistungsübergabepunkte** zwischen Kunde und Dienstleister eindeutig festgelegt.
- ✓ **Interne Prozesse des Dienstleisters haben keinen Platz im SLA**. Bei den vereinbarten Leistungen geht es immer nur um das **Ergebnis dieser Prozesse!**

Block Vormittag



Know How
2 Go!

Service Level Agreements

Die Struktur



SLAs und Verträge – ein gutes Zusammenspiel

- ✓ Der **Rahmenvertrag** regelt dauerhaft die übergeordneten Vertragsinhalte mit dem Dienstleister, z.B. Laufzeit, Kündigung, Haftung etc.
- ✓ Die **Anlagen** greifen Inhalte des Rahmenvertrags auf und regeln diese im Detail, z.B. Preise & Mengen, Sicherheitstandards, die Zusammenarbeit zwischen den Vertragsparteien etc.
- ✓ In den **SLAs** und nur in diesen werden die Leistungen geregelt, ihre Qualität, die Messung der Service Level, das Reporting und die jeweiligen Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden.
- ✓ Die **Service Beschreibung** umreißt kurz und knapp den Leistungsumfang.
- ✓ Die **Service Definitionen** beschreiben die Leistungen!
- ✓ Die **Service Level** definieren präzise die Qualität der vereinbarten Leistungen.
- ✓ Die **Service Level Messung** benennt den Erfüllungsgrad der Service Level, sowie die Messwerte und Messverfahren im definierten Betrachtungszeitraum.
- ✓ Im Reporting werden der Berichtszeitraum und weitere Anforderungen an das **Service Level Reporting** festgeschrieben.

Last but not least...

entscheiden Sie, ob eine systemseitige Unterstützung bei der Verwaltung und Bewirtschaftung Ihrer SLAs oder beim Monitoring und Reporting der Service Level sinnvoll und ggf. sogar notwendig ist!

Block Vormittag





**Know How
2 Go!**

Know How to Go

Inhouse Schulung – Warum ?



Know How 2 Go! bringt Ihnen die Experten ins Haus und unterstützt Sie damit bei passgenauen pragmatischen Lösungen in Ihrem Unternehmen!

- ✓ Unsere Trainer haben jahrelange Projekterfahrung in unterschiedlichsten Branchen, in Unternehmen verschiedener Größen und Strukturen
- ✓ Wir identifizieren Ihre Erwartungshaltung im Vorfeld zum Workshop
- ✓ Sie haben die ungeteilte Aufmerksamkeit der Trainer
- ✓ Im „geschützten“ Raum können Sie offen kommunizieren
- ✓ Im Notfall – und nur dann! – profitieren Sie von der Nähe zu Ihrem Schreibtisch oder Arbeitsplatz
- ✓ Mit professionellen Schulungsunterlagen haben Sie einen perfekten Praxisguide an der Hand
- ✓ Sie bezahlen keine personengebundenen Teilnehmergebühren
- ✓ Teure Reisekosten und lange Anfahrtszeiten entfallen



**Know How
2 Go!**

Service Level Agreements

Interesse ?



Wenn Sie Fragen haben oder sich direkt anmelden wollen, wenden Sie sich bitte an

Dr. Andrea Marlière
NetCo Consulting GmbH
Bockenheimer Landstr.2-4
60306 Frankfurt/M
Tel: 069 – 9494290
a.marliere@netco.eu
www.netco.eu

Konditionen

- Maximal 10 Teilnehmer
- 1-tägig, 09:00 Uhr – 18:00 Uhr
- Basic Workshop: 2.500 EUR + Reisekosten
- Praxis- und Lösungsworkshop werden aufwandsbezogen in Abstimmung mit Ihnen berechnet

Haben Sie Interesse an anderen Themen, z.B.

- Inhouse Workshop Dienstleistersteuerung
- Inhouse Workshop Contract Management
- Inhouse Workshop Kennzahlenwerkstatt

oder haben Sie einen speziellen Themenwunsch?

Kennen Sie einen Trainer, der für Know How to Go! in seinem Fachgebiet Experte ist?

- ...
- ...



**Know How
2 Go!**

Service Level Agreements

Organisation



Bitte nennen Sie uns Ihre Kontaktdaten

- Firmenname.....
- Ansprechpartner.....
- Telefon + E-Mail-Adresse.....

Bitte benennen Sie max. 3 mögliche Termine für die Durchführung des Workshops

-
-
-

Gewünschter Veranstaltungsort

-

Gewünschter Workshop Level

- Basis Workshop** (Vermittlung von Grundlagenwissen zu Logik, Aufbau und Struktur von SLAs, Stellung im Vertragswerk, Bündelung von Prozessen zu Leistungen zu Produkten etc.)
- Praxis Workshop** (Training spezieller Methoden/Techniken in ausgewählten Vertiefungsthemen, z.B. Produktkatalog, Messung und Reporting, Interne SLAs etc.)
- Lösungsworkshop** (z.B. gemeinsame Erarbeitung von unternehmensspezifischen SLAs)

Gerne können Sie dazu auch einen Telefontermin mit dem Trainer vereinbaren!

**Bitte diese Seite per Fax an
069-94 94 29 29**

[WSN1M90]