

Dienstag
18. September 2001
9.00 bis 17.00 Uhr
Wien

Technologie- Workshop

Referent:
Joachim E. Wolbersen
(Help Desk Institut)

Zielgruppe:

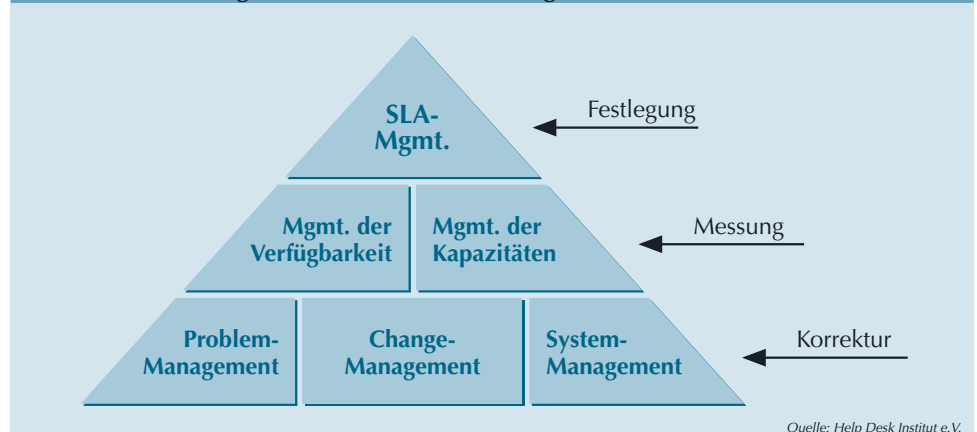
- ▶ Geschäftsleitung
- ▶ IT-Entscheidungs-träger
- ▶ Organisatoren
- ▶ Rechtsabteilung

Wirkungsvolle Service Level Agreements

Quantität und Qualität von Dienstleistungen

- ▶ Sinn und Zweck von Service Level Agreements
- ▶ Das Service Level Agreement als Vertragsdokument
- ▶ Die Service Level Agreements-Einführung als Projekt
- ▶ Das Service Level Agreement im Beispiel
- ▶ Die Umsetzung im praktischen Beispiel
- ▶ Störungen im Service Level Agreement-Prozess

Service Level Management als Teil des IT-Management und als Methode



Wozu wird Sie das Seminar befähigen? Im Rahmen dieses Seminars werden Sie erfahren, wie Sie Service Level Agreements als ein wirkungsvolles Instrument der Qualitätssicherung einsetzen. Dieses Dokument fasst die zwischen der EDV-Abteilung und der Abteilung Kundenservice vereinbarten Dienstleistungen und Angebote zusammen. Service Level Agreements bilden die Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen beiden Vertragsparteien.

Service Level Agreements (SLAs) definieren diejenigen Dienstleistungen, die die EDV-Abteilung den einzelnen Geschäftsbereichen zur Verfügung stellt und werden geprägt

durch die wichtige Rolle, die der EDV-Einsatz heute im Rahmen der Geschäftsprozesse spielt. Beide Parteien vereinbaren die zu erbringenden Dienstleistungen in Bezug auf Zeit, Ort und Qualitätsvorgaben.

Im praktischen Teil des Seminars werden Sie konkret die Umsetzung von Service Level Agreements durchführen und dabei die unterschiedlichen Erwartungshaltungen und Sichtweisen erkennen. Bei der Einführung von SLAs müssen die juristische, kaufmännische, technische und die Kundensicht einander angeglichen werden. Diese und viel weiter gehende Aspekte können Sie im Rahmen unseres Workshops klären!

In Kooperation mit:



Institut für
Informatik der
Universität
Zürich

AUSTRIAN RESEARCH CENTERS
DER STANDARD

CON
CONSULTING
EVENTS
COMMUNICATIONS
TRAINING

Wirkungsvolle Service Level Agreements Quantität und Qualität von Dienstleistungen

IHR TRAINER

Joachim E. Wolbersen (36) ist CEO für Sales & Marketing der Wolbersen Associates Management Consulting AG sowie Vorsitzender und Mitbegründer des Help Desk Institutes für den deutschsprachigen Raum e.V. Er ist Mitglied des International Board of Directors der Help Desk Institute und in Deutschland als Pionier des Servicegedankens bekannt. Nach mehrjähriger Tätigkeit für das Bundesverteidigungsministerium arbeitete der studierte Betriebswirt unter anderem als Unternehmensberater für Canal Plus France und Bertelsmann und war an der Konzeption und Einführung des Fernsehsenders Premiere in Deutschland beteiligt. Seit 1989 begleitete er in zahlreichen Projekten die Konzeption und Realisierung von Help Desks bei namhaften Kunden in Deutschland, Skandinavien und der Schweiz. 1993 gründete er die W.H.S. Betriebsberatung GmbH & Co. KG in Hamburg, die 1997 zur w.h.s. consulting group GmbH & Co. KG erweitert wurde. Des Weiteren ist Wolbersen Herausgeber der Zeitschrift „Service-Report“ und CO-Autor des Grundlagenwerkes „PC-Benutzerservice“.

TERMIN & ORT

Dienstag, 18. September 2001, 9.00–17.00 Uhr

Future Network, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien

GEBÜHREN

**Für Mitglieder des Future Network
bzw. des Help Desk Institutes Österreich:**

€ 580,00 / öS 7.980,97 zuzügl. 20 % MWSt.

Für Nichtmitglieder:

€ 650,00 / öS 8.944,20 zuzügl. 20 % MWSt.

ZIELGRUPPE

- ▶ Geschäftsleitung
- ▶ IT-Entscheidungssträger
- ▶ Organisatoren
- ▶ Rechtsabteilung

TEILNAHMEGEBÜHR: Die Teilnahmegebühr beinhaltet die Arbeitsunterlagen zur Veranstaltung (die Zusammenfassung der Vorträge und Anschauungsmaterial der Referenten), Mittagessen (bei ganztägigen Veranstaltungen) und Pausenerfrischungen. Die Arbeitsunterlagen können Sie unabhängig von einer Veranstaltungsteilnahme auch käuflich bei uns erwerben. Wenden Sie sich diesbezüglich bitte an unser Büro.

ÜBERWEISUNG: Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen Anmeldebestätigung und Rechnung zu. Bitte überweisen Sie Ihre Teilnahmegebühr rechtzeitig vor der Veranstaltung oder legen Sie einen Verrechnungsscheck bei. Notieren Sie bitte Rechnungsnummer und Namen des Teilnehmers auf dem Überweisungsformular. Bei Überweisung der Teilnahmegebühr später als 8 Tage vor der Veranstaltung bitten wir Sie, eine Kopie des Überweisungsauftrags am Veranstaltungstag vorzulegen.

SONDERKONDITIONEN: Bei Teilnahme mehrerer Mitarbeiter Ihres Unternehmens an einer Veranstaltung gewähren wir ab der zweiten Person einen Preisnachlaß von 20 %. Ermäßigungen für Studenten auf Anfrage.

STORNIERUNG: Bei Stornierung der Anmeldung bis zum Anmeldeschluß fällt eine Stornogebühr in der Höhe von 10 % der Teilnahmegebühr an. Bei Abmeldung nach diesem Termin wird die gesamte Gebühr fällig. Wenn Sie einen Ersatzteilnehmer melden, entfällt natürlich die Stornogebühr.

ADRESSÄNDERUNGEN: Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

An
Future Network
Kaiserstraße 14/2
A-1070 Wien

Tel.: + 43 / 1 / 522 36 36-37
Fax: + 43 / 1 / 522 36 36-10
E-Mail: office@future-network.at
http://www.future-network.at

ANMELDUNG

- Ich melde mich zum Workshop „SLA“ am 18. 9. 2001 an
- als Mitglied des Future Network bzw. des Help Desk Institutes Österreich zum Preis von € 580,00/öS 7.980,97 + 20 % MWSt.
- als Nichtmitglied zum Preis von € 650,00/öS 8.944,20 + 20 % MWSt.
- Ich möchte gerne weiterhin Unterlagen über Future Network-Veranstaltungen erhalten. Weitere Infos auch unter: **www.future-network.at**
- Ich möchte Informationen über Future Network-Veranstaltungen in Zukunft gerne per E-Mail erhalten.
- Ich hätte gerne Informationen über die Vorteile einer Mitgliedschaft beim Future Network.

Firma/Abteilung:

Titel: Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße, Hausnummer:

PLZ: Ort:

Telefon: Telefax:

E-Mail:

Ort, Datum: Unterschrift, Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.