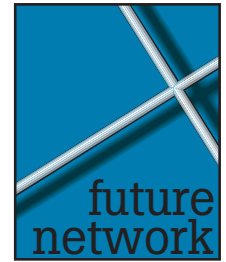


## Neue Konzepte zur Messung von Service Levels



Dienstag, 5. Oktober 99,  
18.00 Uhr

Future Network, 1070 Wien,  
Kaiserstraße 14/2

Vortragende:  
Juraj Synak (Datenet)  
Detlev Riecke (Compuware Europe)

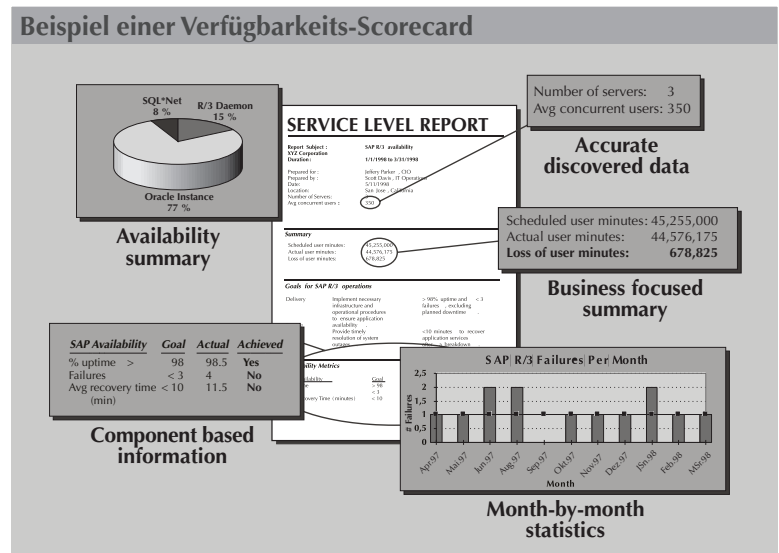
### Service Levels in der Praxis

- ▶ Was ist SLA? Praxisbezogene Definition(en) aus der Sicht der Anwender und/oder Anbieter
- ▶ Wie werden SLA erarbeitet, wer ist dafür zuständig?
- ▶ Wie kann man SLA messen?
- ▶ SLA aus organisatorischer und technischer Sicht
- ▶ SLA Bereiche (Netzwerk, HelpDesk, Service)
- ▶ Wird unsere EDV „aus der Steckdose“ kommen?
- ▶ SLA und Marketing? Wie verkaufe ich mich als Anbieter? Wie verhalte ich mich als Anwender?
- ▶ Was kostet das Ganze? Was bringt es?
- ▶ Wie werden SLA und deren Einhaltung dokumentiert?
- ▶ Brauchen wir das Ganze?
- ▶ Ein Fallbeispiel

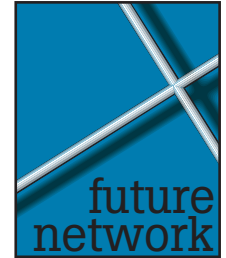
### What's your score?

Abgeleitet vom Konzept der „Balanced Scorecard“ bietet die „Application Performance Scorecard“ eine effiziente Lösung um zu beurteilen, wie Applikationen „aus Anwendersicht“ performen und ob die Service Level Erwartungen erreicht werden. Die Scorecard zeigt, wie Verfügbarkeit und Performance von kritischen Applikationen sich auf die Anwender (bzw. das Geschäft) auswirken und bietet der EDV die Möglichkeit, jene Anwendungen mit mehr Einfluß auf das Geschäft mit Priorität zu behandeln.

### Beispiel einer Verfügbarkeits-Scorecard



Mit freundlicher Unterstützung von:



Kooperationspartner:



Institut für  
Informatik der  
Universität  
Zürich



## GASTKARTE

zum freien Eintritt bei Info Talks

Informationen zu weiteren Veranstaltungen finden Sie unter  
<http://www.future-network.at/>

Beschränkte Teilnehmerzahl, Anmeldung ist daher unbedingt erforderlich. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung.

Ich möchte gerne an folgendem(n) **Info Talk(s)** teilnehmen:

- „Marketing im Internet“ am 27. 9. 99
- „Neue Konzepte zur Messung von Service Levels“ am 5. 10. 99
- „Praktische Umsetzung von Performance Management“ am 9. 11. 99
- „LAN Telefonie - Strategien und Praxiserfahrungen“ am 18. 11. 99

► Mitglieder des Future Network erhalten kostenfrei die Veranstaltungsunterlagen und allfällige Zusatzinformationen.

- Ich interessiere mich für eine Mitgliedschaft beim Future Network und bitte um Zusendung eines Aufnahmeantrags.
- Ich möchte gerne weiterhin Unterlagen über Future Network Veranstaltungen erhalten
- Ich möchte Informationen über Future Network Veranstaltungen in Zukunft gerne per E-Mail erhalten.

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](mailto:office@future-network.at)  
<http://www.future-network.at>

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.