

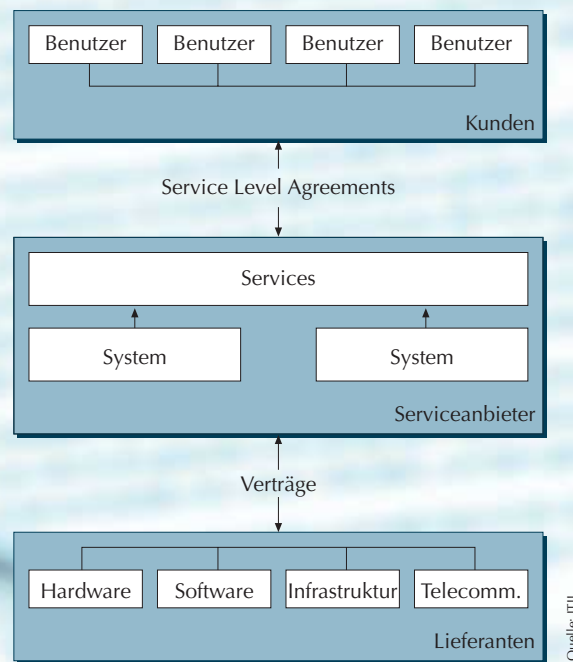
future
network

Dienstag
27. April 1999
9.00–18.00 Uhr
Wien

Strategie Symposium

Service Level Management

- ▶ IT-Servicequalität durch den Einsatz von Service Levels
- ▶ Festlegung geeigneter Service Levels zu internen und externen Dienstleistern
- ▶ Kontrollmechanismen und Messung von IT-Dienstleistungen
- ▶ Service Level Agreements in heterogener Umgebung
- ▶ Rechtliche Aspekte von Dienstleistungs-Verträgen
- ▶ Auswahl von externen Dienstleistern
- ▶ Praxiserfahrungsberichte von Allianz Elementar Versicherung, Austrian Airlines, Veitsch Radex, Esso und EUnet



Beziehungen zwischen Kunden, Servicegeber und Lieferanten/Wartungspartnern

Referenten:

Peter Dück (Gartner Group, Frankfurt)
Herbert Fojt (EDV-Berater, Wien)
Gottfried Hofreither (Veitsch Radex, USA)
Heinrich Paul Lehner (Esso Austria AG, Wien)
Michael Menschel (Allianz Elementar AG, Wien)
Christian Sterba (Austrian Airlines, Wien)
Walter Vogt (Quint Wellington Redwood, Basel)

Moderation:

Herbert Fojt (EDV-Berater)

Zielgruppe:

- ▶ IT-Entscheidungs-träger
- ▶ Netzwerk- und Applikations-Verantwortliche
- ▶ Organisations-Verantwortliche
- ▶ Finanz- und Rechtsabteilungen

Service Level Management

Ziel der Veranstaltung ist es, Entscheidungshilfen bei der Festsetzung von internen und externen Service Levels für die Erreichung einer besseren IT-Servicequalität im Unternehmen zu bieten und einen Überblick über geeignete Kontrollmechanismen und vertragliche Regelungen zu internen und externen IT-Dienstleistern zu präsentieren.

Sich ständig ändernde Anforderungen an die IT, zunehmender Einsatz von Web-Technologien und wachsende Komplexität – diese Tendenzen machen es immer schwieriger, **die Servicequalität der IT insbesondere in verteilten Systemen zu messen und zu beurteilen.** Zusätzlich fehlt in vielen Unternehmen das Verständnis der EDV als kundenorientierter Dienstleister gegenüber dem Anwender. Werden Teile der IT-Dienstleistungen ausgelagert, ist eine genaue Festlegung der erforderlichen Servicequalität die Grundlage für eine reibungslose Zusammenarbeit.

Hauptaufgaben des Service Level Management sind daher das Aushandeln von Dienstleistungsvereinbarungen zwischen dem Dienstleistungs-Anbieter und seinen Kunden, das Überwachen der Einhaltung dieser Vereinbarungen und gegebenenfalls das Veranlassen der erforderlichen Anpassungen.

Besonders wesentlich ist die **Definition der Anforderungen der Kun-**

den an neue oder bestehende Dienstleistungen. Diese Dokumentation dient dazu, die Auswirkungen auf den Prozeß der Leistungserstellung zu prüfen und die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen zu gewährleisten. Nach Abschluß der geeigneten Service Level Agreements ist es eine weitere Aufgabe des Service Level Managements, die festgelegten Dienstleistungen zu überwachen und zu überprüfen. Besonderer Augenmerk sollte dabei auf **verbesserte Qualität, Kostensenkung und erforderliche Anpassungen und Erweiterungen gelegt werden.**

jedoch zu einem späteren Zeitpunkt nachgeholt werden, wobei in diesem Stadium meist ein deutlich höherer Zeitaufwand erforderlich wird als zu Beginn der Verhandlungen.

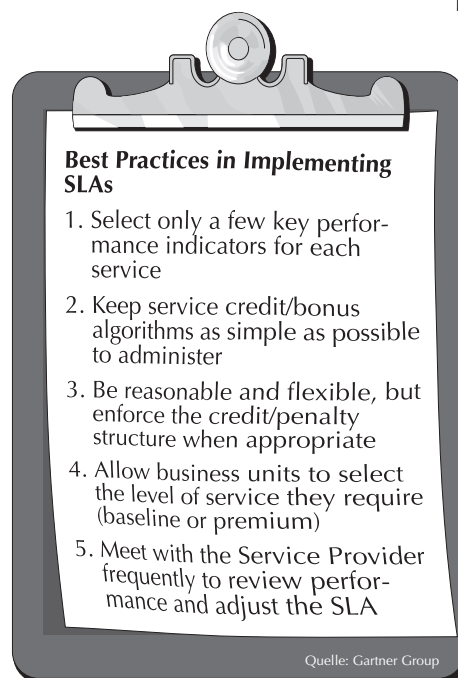
Preise, Service Levels und Regelungen zu Leistungsunter- oder -überschreitung sollten daher unbedingt vor Vertragsunterzeichnung diskutiert und vereinbart werden. Für eine wirklich funktionierende Arbeitsgemeinschaft zwischen Dienstleistungsanbieter und Kunden sind jedoch auch formal korrekte und detaillierte Service Level Agreements (SLAs) nicht genug – beide Parteien sollten bereit sein, realistische Ziele und Bedingungen zu setzen und diese auf einer konsistenten Basis zu erreichen.

Der Vortrag beleuchtet die Erfolgsfaktoren und Erfahrungswerte für die Auswahl der richtigen Service Provider und die Implementierung von SLAs.

Service Level Management – Leistung meßbar machen

Informationstechnologie wird durch die Unternehmen dazu eingesetzt, Wettbewerbsvorteile zu erlangen und darüber die Umsätze und Gewinne zu steigern. Die Informationstechnologie ermöglicht die Vernetzung von Abläufen im Rahmen des Globalisierungsprozesses und ist so unentbehrliches Instrument der Unternehmensentwicklung selber.

Service Level Management operationalisiert die Anforderungen der Geschäftsprozesse und definiert sie bezüglich der zu erbringenden IT-Dienstleistungen. Damit ist eine entscheidende Voraussetzung vorhanden, um die IT-Dienstleistungen



Erfolgsfaktoren für die Verhandlung und Gestaltung von Dienstleistungsverträgen

Schwierige Beurteilungssituationen und langwierige Verhandlungen mit externen und internen IT-Dienstleistern führen oftmals dazu, daß Unternehmen Verträge abschließen, ohne kritische Serviceleistungen und Problemstellungen wirklich gelöst zu haben. Mangelnde Vereinbarungen in den Verträgen müssen

auf der Grundlage eines gegenseitig vereinbarten Sollzustandes kontinuierlich zu überwachen und gegen Fehlfunktionen zu sichern.

Durch den Kunden klar definierte Dienstleistungsanforderungen und meßbare Qualitätsmerkmale in Form von Service Level Objectives sowie deren Vereinbarung als Service Level Agreements bilden dabei die Grundlage für den Erfolg. Die Feststellung der Erreichung der festgelegten Service-Levels muß dabei auch durch den Kunden möglich sein. Nur er kann wirklich entscheiden, ob die erreichte Dienstleistungsqualität einem angemessenen Gegenwert zu den entstandenen IT-Kosten entspricht.

Effizienz durch externe Dienstleistungen – ein Erfahrungsbericht

Präsentiert werden die Erfahrungen der Allianz beim Einsatz von externen Partnern und Dienstleistungen (WAN, Betriebsführung von C/S-Infrastruktur). Schwerpunkte sind:

- ▶ Segment der Leistung und Anspruch an den Dienstleister

Service Level Agreements beinhalten Festlegungen über

- ▶ Servicezeiten
- ▶ Verfügbarkeiten
- ▶ Auslastung und Durchsatz
- ▶ Stufen der Kundenunterstützung
- ▶ Reaktionszeiten
- ▶ Restriktionen
- ▶ Funktionsfähigkeit
- ▶ Eventualfallvorsorge
- ▶ Sicherheit
- ▶ Kosten- und Leistungsverrechnung

- ▶ Balance von Leistungsumfang, Qualität und Entgelt
- ▶ Kontrolle und Steuerung unterstützt durch Service Level Vereinbarungen
- ▶ Ecken und Kanten aus der Praxis

Einsparungspotential durch effizientes Service Level Management

- ▶ Vorstellung der Austrian Airlines
- ▶ Externe Beziehungen bei Austrian Airlines
- ▶ Vertragsgestaltung und Abhängigkeiten zu externen Partnern
- ▶ Gestaltung von Service Levels
- ▶ Erfolgsfaktoren der internen EDV-Dienstleistungen
- ▶ Balance zwischen interner und externer IT

Erfahrungen mit Service Level Agreements von einem Internet Service Provider

Zur Überprüfung von Qualität, Geschwindigkeit und Sicherheit hat sich EUnet als erster österreichischer Internet Service Provider zu einer Reihe von Qualitätsstandards für seine Internet Services verpflichtet. Die garantierten Leistungen umfassen ein Minimum an Geschwindigkeit, ein freies Modem bei Anwahl, die zuverlässige Zustellung der Datenpakete und schnelle Antwortzeiten vom Helpdesk.

Um die Einhaltung dieser Standards zugänglich zu machen, werden im Internet Real-Time-Statistiken und – Messungen online präsentiert. Im Vortrag werden Praxiserfahrungen zur Festlegung, Messung und Einhaltung von Service Levels präsentiert.

AGENDA

8.45 **Registration und Begrüßung**

9.00 **Erfolgsfaktoren für die Verhandlung und Gestaltung von Dienstleistungsverträgen**
Peter Dück (Gartner Group, Frankfurt)

10.15 **Pause**

10.45 **Kontrollmechanismen für Service Levels**
Walter Vogt (Quint Wellington Redwood, Basel)

11.45 **Service Level Agreements aus Sicht des Anwenders und Anbieters am Beispiel Esso**
Herbert Fojt (EDV-Berater, Wien),
Heinrich Paul Lehner (Esso Austria AG, Wien)

12.30 **Mittagspause**

14.00 **Effizienz durch externe Dienstleistungen – ein Erfahrungsbericht**
Michael Menschel (Allianz Elementar Versicherungs-AG, Wien)

14.45 **Einsparungspotential durch effizientes Service Level Management**
Christian Sterba (Austrian Airlines, Wien)

15.30 **Pause**

16.00 **Praxiserfahrungen von Veitsch Radex**
Gottfried Hofreither (Veitsch Radex, USA)

16.45 **Erfahrungen mit Service Level Agreements von einem Internet Service Provider**
Georg Chytil (EUnet, Wien)

17.30 **Abschlußdiskussion**

18.00 **ca. Ende der Veranstaltung**

Moderation:
Herbert Fojt (EDV-Berater)

TERMIN & ORT

Dienstag, 27. April 1999, 8.45–18.00 Uhr

IBM Österreich
1020 Wien, Lassallestraße 1, Auditorium

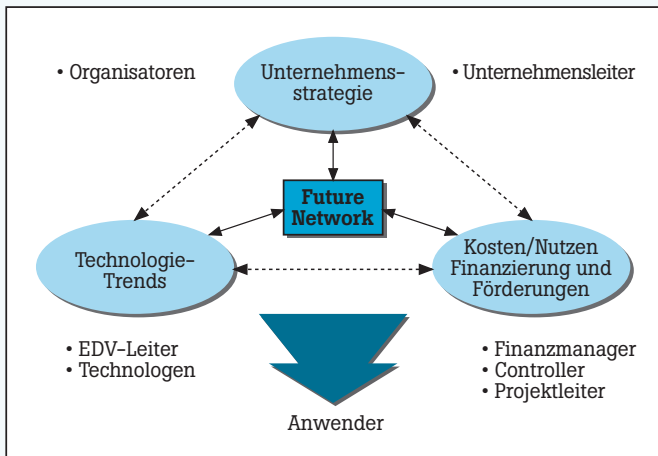
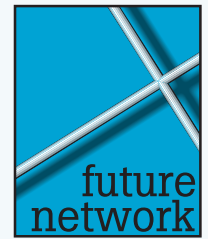
GEBÜHREN

Für Mitglieder des Future Network:
öS 6.800,— (€ 494,18) zuzügl. 20 % MWSt.

Für Nichtmitglieder:
öS 7.800,— (€ 566,85) zuzügl. 20 % MWSt.

ZIELGRUPPE

- ▶ **IT-Entscheidungsträger**
- ▶ **Netzwerk- und Applikations-Verantwortliche**
- ▶ **Organisations-Verantwortliche**
- ▶ **Finanz- und Rechtsabteilungen**



Future Network ...

dient der Bildung eines nationalen und internationalen Kommunikationsnetzwerkes zur Vermittlung aktueller Trends der Informationstechnologie und zum Nutzen der österreichischen Anwender.

Future Network ...

- ... ist eine neutrale Plattform zum Dialog zwischen Anwendern, Anbietern und Vertretern der Wissenschaft.
- ... vermittelt Praxis-Know-how aus IT-Projekten.
- ... bietet eine neutrale und transparente Marktdarstellung
- ... vermittelt Zugriff auf europäische IT-Projekte und Förderungen

Der Vorstand:

- ▶ Dr. Rupert Nagler (Information Design Institute) – Präsident
- ▶ Dipl.-Ing. Wolfgang Apfelbaum (Konsulent)
- ▶ Anton Fricko (IBM)
- ▶ Sonja Haberl – Finanzreferent
- ▶ Mag. Hans Müller (SDS) – stellv. Finanzreferent
- ▶ Mag. Bettina Hainschink – Generalsekretärin

in Kooperation mit:



DER STANDARD

Weitere Future Network Events wie z. B. „Asset- und Inventory Management“ am 16. 3. finden Sie unter <http://www.future-network.at/>

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 % auf die Teilnahmegebühr. 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.

- Ich melde mich zum Symposium „Service Level Management“ am 27. 4. 1999 in Wien an.
- als Mitglied zum Preis von öS 6.800,- (€ 494,18) *)
- als Nichtmitglied zum Preis von öS 7.800,- (€ 566,85) *)

*) Preise zuzügl. 20 % MWSt.

- ▶ Bei Buchung von zwei oder mehr Teilnehmern eines Unternehmens gewähren wir ab der zweiten Person einen Rabatt von 20 %.

- Ich hätte gerne Informationen über die Vorteile einer Mitgliedschaft beim Future Network

▶ **Anmeldeschluß: 20. 4. 99**

Angebot für Nicht-Mitglieder:

- ▶ In der Teilnahmegebühr von öS 7.800,- (€ 566,85) ist auf Wunsch eine Einzelmitgliedschaft für 1999 im Gegenwert von öS 1.000,- (€ 72,67) inkludiert.
- ▶ **Bei Abschluß einer neuen Firmenmitgliedschaft (z.B. für eine Anwenderfirma mit bis zu 50 Mitarbeitern öS 10.000,-, Systemanbieter öS 20.000,-) ist der kostenfreie Veranstaltungsbesuch von zwei Events Ihrer Wahl inbegriffen.**
- ▶ Bitte fordern Sie den Aufnahmeantrag in unserem Office an!

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

An
Future Network
Kaiserstraße 14/7
A-1070 Wien
Tel.: + 43 / 1 / 522 36 36-37
Fax: + 43 / 1 / 522 36 36-10

Firma/Abteilung:

Titel: Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße, Hausnummer:

PLZ: Ort:

Telefon: Telefax:

E-Mail:

Ort, Datum: Unterschrift, Firmenstempel: