



Inhouse-Seminar/-Workshop-Empfehlung

Service Delivery und Service Level Management: Praxis (auch als AufbauSeminar)

Wissensquelle zur Lösung typischer Herausforderungen im Tagesgeschäft der Service-Steuerung

Zielgruppe: Auslagernde Unternehmen, die die Service-Steuerung/das Servicemanagement aufbauen und/oder mit Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Providern, Vendoren und Dienstleistern konfrontiert sind. Funktionen: IT Service Delivery und Service Level Management, operatives Provider-/Vendormanagement, IT-Leiter, IT-Bereich

Dauer: Empfohlen als 1- oder 2-tägige Veranstaltung
Preis: Auf Anfrage

Kurzbeschreibung:

In diesem Seminar inkl. Workshop lernen Sie und Ihr Team, wie Sie funktionierendes Servicemanagement etablieren, die Zusammenarbeit mit Ihren Dienstleistern optimieren und vertraglich vereinbarte Leistungen durchsetzen. Sie arbeiten direkt an Ihren Herausforderungen und nehmen Ideen und Handwerkszeug für die tägliche Arbeit mit. Das Seminar richtet sich an alle Interessenten und Beteiligten im (IT-) Service Delivery und Service Level Management und setzt nach Bedarf den Schwerpunkt auf stark regulierte Branchen.

Stimmen Sie Ihren individuellen Bedarf in einem persönlichen Gespräch mit uns ab



Irina Shapiro

T +49 6172 / 177 63 175
E anfrage@microfin.de

Übersicht der Module und Inhalte:



Ihre Herausforderungen und Ihr Status Quo in der Service-Steuerung

- Status Quo und Herausforderungen Ihres Unternehmens oder Teams in der Service-Steuerung im IT-Outsourcing. Bei Bedarf: Quick-Check Ziele und Organisation inkl. Empfehlungen



Praxisbeispiele: Tagesgeschäft im IT-Servicemanagement – Aufgaben, Stolpersteine und Gegebenheiten

- Retained Organisation: Welche Aufgaben und Herausforderungen begegnen Unternehmen beim Aufbau?
- Blick hinter die Kulissen: Typische Aufgaben, Kompetenz- und Verantwortungsprofile im Servicemanagement
- Betriebsmodell: Wie ändern sich üblicherweise Aufbau- und Ablauforganisation auslagernder Unternehmen?
- Regeln der Zusammenarbeit mit den Dienstleistern: Das IT-Service Delivery und Service Level Management des auslagernden Unternehmens steuert den Dienstleister



Praxistipps: So beherrschen Unternehmen die steigende Komplexität in der Service-Steuerung

- Funktionsprofil des Servicemanagements (Aufgaben, Ziele, Befugnisse und Grenzen)
- Prozesse im Servicemanagement – Definition der Tätigkeiten zur Ableitung der Arbeitsanweisungen an der Schnittstelle zu Finanz-, Anforderungs-, Service-Level-, Relationship- und Vertragsmanagement
- Einbindung des Servicemanagements in den Sourcing-Lifecycle bei Strategie, Auswahl und Transition
- Mechanismen zur Überprüfung der Servicequalität der Dienstleister
- Wie bekämpfen Unternehmen Intransparenzen und Leistungsmängel, wenn SLAs nicht greifen? – Lösungen
- Bei Bedarf: Vereinbarungen nach innen und nach außen – so wird die Zusammenarbeit geregelt
- Bei Bedarf/für regulierte Branchen: Welche Instrumente helfen bei der Umsetzung gesetzlicher Anforderungen



Bei Bedarf: Service-Steuerung bei Outsourcings, die Entwicklung von Software beinhalten: Agile Arbeitsformen und Potenziale für das Servicemanagement



Tools für das Servicemanagement: Wie Sie davon profitieren

- Auswertungsmöglichkeiten in Tools Ihres Dienstleisters: Anforderungen an die Umsetzung und Vorstellung marktbekannter Tools
- Exkurs Software-Markt: ITSM, Provider-/Vendormanagement, Zentrales Auslagerungsmanagement (ZAM), Vertragsmanagement – wo sind die Schnittstellen und welche Tools machen Ihre tägliche Arbeit effizienter?



Künstliche Intelligenz (KI), Service Brokerage und Ausblick für Cloud-Services

- Intelligente Dienstleister-Tools: Was wird von der KI schon heute unterstützt, wie setzen Vorreiter KI ein?
- Bei Bedarf: Ausblick – Was ändert sich im Servicemanagement bei der Einführung der Cloud?



Ermittlung von „quick wins“ für Ihr Tagesgeschäft im Servicemanagement unter Einbindung Ihrer Praxisfälle