

Information

Ort und Hotel

Novotel Aachen City, Tel.: 0241/5159-599
Holiday Inn Stuttgart, Tel.: 0711/98888-0

ComConsult hat in Veranstaltungshotels ein Zimmerkontingent für Sie vorgebucht, nutzen Sie unser Vorzugspreise. Das Seminar beginnt am ersten Tag um 10:00 Uhr und endet am letzten Tag um 14:00 Uhr.

Kosten und Leistungen

Der Preis beinhaltet neben der Teilnahmegebühr die Veranstaltungsunterlagen, ein Teilnehmerzertifikat, Getränke und Mittagsmenues an allen Tagen sowie die „Happy Hour“ am ersten Veranstaltungstag, zu der alle Teilnehmer herzlich eingeladen sind.

Die Unterlagen enthalten das gesamte Arbeitsmaterial der Veranstaltung und bieten dem Teilnehmer zahlreiche wichtige Informationen für die zukünftige berufliche Praxis.

Seminarbedingungen

Bis zu 14 Tagen vor Seminarbeginn behält sich der Veranstalter das Recht vor, das Seminar zu stornieren. Schriftliche Absagen von Teilnehmern sind bis 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, ab dem 14. Tag vor Veranstaltungsbeginn sind 50 % des Teilnahmebetrages zu zahlen. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig; der Teilnehmer erhält nach Ablauf der Veranstaltung die kompletten Schulungsunterlagen per Post. Die Übertragbarkeit auf andere Mitarbeiter ist möglich. Bitte informieren Sie uns. Die Seminargebühr ist im Voraus zu entrichten. Der Veranstalter behält sich Änderungen im Programm vor.

Der Veranstalter

Die ComConsult Akademie ist einer der führenden deutschen Anbieter für herstellerneutrale Netzwerk Seminare. Unter Federführung des anerkannten Kommunikationsspezialisten Dr. Jürgen Suppan sind Aktualität und praktische Umsetzbarkeit der Information stets gewährleistet.

**Fax-Antwort: 02408/955-399
02408/955-398**

Anmeldung

Service-Spezifizierung

Ich melde mich verbindlich für das Seminar zum Preis von 1.890,-- € zzgl. MwSt. für folgenden Termin an:

- 21.05. - 23.05.2012 in Aachen**
 29.10. - 31.10.2012 in Stuttgart

- Ich benötige keine Hotelreservierung
 Bitte buchen Sie für mich ein Zimmer

vom _____ bis _____

Vorname, Nachname

Firma

Abteilung

Straße

PLZ, Ort

Telefon, Fax

eMail

Ich habe die Seminarbedingungen zur Kenntnis genommen.

Unterschrift

Service-Spezifizierung
Grundlegende Methode für
verlässliche, rationelle und
rentable Service-Erbringung

Seminar



21.05. - 23.05.2012 in Aachen
29.10. - 31.10.2012 in Stuttgart

ComConsult
Akademie

Service-Spezifizierung

Motivation

Um verlässliche, rationelle und rentable Service-Erbringung zu gewährleisten, muss der rechenschaftspflichtige ICT Service Provider alle Maßnahmen von der Erfassung der Service-Anforderungen über die Service-Beauftragung bis zur Service-Abrechnung durchgängig organisieren und nahtlos aufeinander abstimmen. Die schlüssige Service-Spezifizierung, d.h. die klare und kompakte sowie verständliche und nachvollziehbare Beschreibung der geschäftsrelevanten ICT-basierten Business Support Service (ICTBSS) und ihrer Qualitäten, ist die unabdingbare und erfolgskritische Voraussetzung dafür. Die Service-Spezifikationen sind die einzig maßgebliche Grundlage für die Service-Konzipierung und für die Service-Kommissionierung per Service Level Agreement sowie für die Service-Erbringung und für die Abrechnung der konsumierten Service-Volumina.

Es kommt darauf an, die Service-Spezifikationen gemeinsam mit den Service-Konsumenten und den Service-Kunden aus den Business Units in deren Begriffen abzufassen. Alle weiteren Schritte und Maßnahmen sind interne Aufgaben und Tätigkeiten des ICT Service Providers, so dass er die Service-Konsumenten nicht mehr weiter behelligen muss. Auf der Basis der gemeinsam verabschiedeten Service-Spezifikationen schließt der Service Provider mit den Service-Kunden aus den Business Units die entsprechenden Service Level Agreements ab, die mit allen Angaben verbindlich sind für die Erbringung und Abrechnung der darin kommissionierten ICTBSS.

In diesem Seminar erlernen die TeilnehmerInnen die grundlegende Methodik der Service-Spezifizierung und die durchgängige Anwendung der Service-Spezifikation.

In diesem Seminar lernen Sie

- ICT-basierte Business Support Services (ICTBSS) abzugrenzen und zu identifizieren sowie einheitlich, vollständig und verständlich zu spezifizieren
- Service-Preise klar strukturiert zu gestalten und nachvollziehbar festzulegen
- Service-Angebote im Service-Katalog einheitlich und eingängig zu präsentieren sowie zu pflegen
- Service Level Agreements verständlich abzufassen und verbindlich zu beauftragen
- Service-Erbringung durchgängig zu konzipieren und effizient zu gestalten
- Service Supply Chains durchgängig zu organisieren

Der Inhalt

Grundlagen der Service-Erbringung

- Service-Begriff - Klärung & Definition
- Service-Charakteristika - Auflistung & Erläuterung
- Service-Erbringungsmodell - Rollen & Regularien
- Service-Konsument - Adressat & Erfolgsfaktor
- Service-Identifizierung - Abgrenzung & Nutzeffekt

Methode der Service-Spezifizierung

- Service-Anforderungen - Ergebnis & Erwartungen
- Service-Spezifizierung - 12 Attribute & 3 Levels
- Service-Bepreisung - Bezugsgröße & Basismodelle
- Service-Beispiel - E-Mail-Service & Spezifikation
- Service-Katalog - Service-Angebot & Marketing

Methode der Service-Konzipierung

- Service-Konzept - Bestandteile & Erstellung
- Service-Spezifikation - Ausgangs- & Bezugspunkt
- Service Map - Service-Beiträge & Zusammenhänge
- Service-Drehbuch - Ablauf & Aggregation

Umsetzung des Service-Konzepts

- Service-Kommissionierung - Spezifikation & SLA
- Service-Orchestrierung - Supplier & Supply Chain
- Service-Aufkommen - Ermittlung & Abdeckung

Steuerung der Service-Erbringung

- Service-Triathlon - Disziplinen & Sequenz
- Service-Dirigierung - Vorausschau & Anpassung
- Service-Abrechnung - Preise & Volumina
- Service-Rentabilität - Preise & Kosten
- Service-Erbringung - Reifegradmodell & Stufen

Anwendung der Spezifizierungsmethode

- Service-Beispiel - Service-Konsument & Business Support Service
- Service-Identifizierung - Service-Objekt & Nutzeffekt
- Service-Spezifizierung - Attributausprägungen & Attributwerte
- Service-Angebot - Service-Qualität & Service-Preis
- Service-Hierarchie - Ziel-Service & Service-Beiträge

Übergang zur Servicialisierung

- Refokussierung - Vom Service-Kunden zum Service-Konsumenten
- Rechenschaftspflicht - Vom IT-Provider zum Service Provider
- Rollenwechsel - Vom Systembetreiber zum Service-Dirigenten

- Angebotsentwicklung - Vom Systemangebot zum Service-Angebot
- Abrechnungsmodell - Vom Kostenschlüssel zum Service-Tarif
- Aufgabenänderung - Vom Systemdesign zur Service-Konzipierung

Veranstaltung inklusive Buch

ITSM Pocket Book - Band 6:
IT Service - der Kern des Ganzen
von Dipl.-Ing. Paul G. Huppertz



In diesem Pocket Book werden die Eigenschaften, Inhalte und Strukturen von IT-Services systematisch dargelegt, gegenüber IT-Produkten abgegrenzt und an einem Alltagsbeispiel veranschaulicht. Auf der Basis dieser Darstellungen werden Konzepte für das Engineering und für die Produktion von IT-Services entwickelt, welche die Weiterentwicklung und Verbesserung des IT-Service-Management ermöglichen.

Der Referent

Dipl.-Ing. **Paul G. Huppertz**, ICT-Consultant und Service Composer, arbeitet seit 1987 in der ICT-Branche. Er hat als Netzwerkplaner, Systemdesigner, RZ-Leiter, Projektleiter und Consultant in unterschiedlichen Aufgabenbereichen und internationalen Großprojekten reichhaltige Erfahrungen gesammelt. Seit 1995 nutzt er ITIL, um Aufgabenstellungen im IT Service Management zu lösen. In seinem Pocket Book „IT-Service - Der Kern des Ganzen“ klärt er den Service-Begriff in einer klaren und kompakten Definition. Darauf basierend hat er die eindeutige, vollständige und konsistente Service-Spezifikation mit den 12 Standard-Service-Attributen und ein durchgängiges Service-Erbringungskonzept entwickelt. Als Gründer und Inhaber der Firma servicEvolution unterstützt er IT-Dienstleister bei der verlässlichen, rationellen & rentablen Service-Erbringung.