

Know-how Veranstaltung:

## Zum Thema IT Service Katalog



**IT Service Katalog –  
eine wirkliche Unter-  
stützung auf dem  
Weg zu mehr Trans-  
parenz und  
Kostenreduzierung**

**31.03.2011  
9:00 – 12:00  
Köln**

*expertplace advisory  
GmbH bietet das volle  
Leistungsspektrum in  
Projektmanagement  
Beratung und Ausbil-  
dung*

**expertplace advisory  
GmbH**

Seit mehr als 10 Jahren leisten Mitarbeiter der expertplace advisory GmbH (vormals „arxes Akademie und arxes consulting gmbh“) einen wichtigen und wertschöpfenden Beitrag für die Umsetzung von Best-Practice-Methoden in IT-Organisationen. expertplace advisory ist eine Accredited Training Organisation für PRINCE2®, ITIL® & COBIT® und Beratungshaus.

**Hauptsitz:**

Oberländer Ufer 186  
50968 Köln

**Niederlassungen:**

Triftstraße 5  
80538 München

Hamburger Allee 26-28  
60486 Frankfurt/M.

## Was sind die Beweggründe - welche Chancen bieten sich?

### Agenda:

**08:30** Empfang und Registrierung

**09:00** Begrüßung

**09:15** IT Service Katalog – welche Rahmenbedingungen sollten erfüllt sein?

– Marcus Wagner, expertplace advisory GmbH

Voraussetzungen, die geschaffen werden müssen, um die Umsetzung eines IT Service Katalogs möglichst reibungslos voran zu treiben. Einige der kritischen Erfolgsfaktoren sind

- die organisatorischen Voraussetzungen
- die notwendigen Prozesse zur Unterstützung des Service Katalogs
- das Wissen um Prinzipien, Konzepte und Möglichkeiten der technologischen Unterstützung
- und das Erlernen, wie Services aufzubauen und zu beschreiben sind.

**10:00** Kaffeepause

**10:30** Zukünftige Herausforderungen für die IT – Welche Chancen bietet der Service Katalog?

– Jochen Pege, DU-IT Gesellschaft für Informationstechnologie Duisburg mbH

Die DU-IT ist dabei, sich als IT-Dienstleister für die zukünftigen Aufgaben zu rüsten. Ein Schritt in die Zukunft ist, neben der rein technischen Sicht der IT, auch die Kundensicht auf die IT zu berücksichtigen.

Beweggründe und Fragestellungen, die die DU-IT erwogen hat, einen Service Katalog zu erstellen.

**11:00** Vorgehensweise und Umsetzung des Service Katalogs

– Dr. Guido Hoffmann, expertplace advisory GmbH

Die IT stellt aus vielen Einzelkomponenten Services für den Kunden zusammen, damit der Kunde seine originären Aufgaben erfüllen kann. Neben der reinen Software gehören auch die Hardware, das Netzwerk, die Steuerung der Lieferanten, Support und Wartung dazu. Also ein ganzes Paket an Einzelkomponenten die zu einem Service zusammengefasst und mit transparenten Preisen hinterlegt werden müssen.

Schilderung der Vorgehensweise zur Einrichtung eines Service Katalogs anhand eines Musterservice der DU-IT, dem Kraftwerksmanagement.

**11:30** Schlusswort

Dr. Guido Hoffmann, expertplace advisory GmbH

Offene Fragerunde

**12:00** kleiner Imbiss und offener Ausklang



**Antwortfax an: 0221 800 33 50 99**

**Know-how Veranstaltung: „IT Service Katalog“**

**Donnerstag, 31. März 2011**

Firma: \_\_\_\_\_

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Position im Unternehmen: \_\_\_\_\_

Straße, Hausnummer: \_\_\_\_\_

PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

Telefon / E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefax: \_\_\_\_\_

Ja, ich nehme teil

Ich komme mit \_\_\_\_\_ Begleitperson(en).

Name(n): \_\_\_\_\_

Ich kann aus folgendem Grund \_\_\_\_\_

leider nicht teilnehmen, bin aber an einer Kontaktaufnahme ihrerseits interessiert.

Bitte senden Sie mir Informationsmaterial über die expertplace advisory GmbH und ihrem Leistungsspektrum.

Ich interessiere mich für folgende Themen:

PRINCE2®

Führungskraftentwicklung

PRINCE2®-Simulation *Sources of Power*™

Steigerung der Sales Performance

Projektportfoliomanagement

Change Management

ITIL® / Prozessoptimierung

Human Capital Review

ITIL®-Simulation *ITIL Around the World*™

IT-Audit / IT-ValueScan

COBIT® / IT-Governance

Prozessautomatisierung

Nutzen- / Anforderungsmanagement

Sonstiges: \_\_\_\_\_

Sie können uns auch gerne direkt kontaktieren:

expertplace advisory GmbH

Oberländer Ufer 186

Tel.: +49 221 800 3350 0

[info@expertplace.de](mailto:info@expertplace.de)