

Was tun, wenn das Rechenzentrum brennt?

Vorlesung: IT-Service und IT-Service-Management

Franziska Alhäuser, Tom Gob

Passau, 28.01.2019

CS
Campana
Schott

CS
Campana
Schott



„Langjährige Erfahrung, fachliche Exzellenz und leidenschaftliches Interesse an menschlicher Interaktion sind die Basis unserer täglichen Arbeit. Unser Handeln ist immer von einer vertrauensvollen Zusammenarbeit auf Augenhöhe geprägt.“

Dr. Eric Schott

„Wir wollen, dass Menschen besser zusammenarbeiten. Mit dieser Motivation bietet Campana & Schott passgenaue und zukunftsweisende Lösungen für die optimale Vernetzung und Zusammenarbeit von Menschen in Unternehmen und Projekten.“

Dr. Christophe Campana

Über uns. Wir begleiten Unternehmen bei komplexen Veränderungsvorhaben.



Microsoft Partner
Gold Collaboration and Content
Gold Cloud Productivity
Gold Project and Portfolio Management
Gold Application Development
Silver Cloud Platform

SAP SERVICES PARTNER

GPM
GPM Deutsche Gesellschaft für Projektmanagement e. V.

PMI GERMAN CHAPTERS

ITIL **PRINCE2**

Unsere Leistungen. Wir unterstützen ganzheitlich – von der Strategie bis zur nachhaltigen Verankerung.



Strategie

- Strategie Transformation
- Business Transformation
- Digitale Transformation
- IT-Transformation



Projektmanagement

- Projektmanagement-Beratung
- Projektmanagement-Software
- Projektmanagement-Experten
- Project Management Offices



Technologie

- Microsoft Expertise
 -
 -
- Microsoft-SAP-Integration
- CS Products & Apps
- Digital Solutions & Internet of Things (IoT)



Verankerung

- Change Management
- Qualifizierung & Zertifizierung
- Support & Betrieb

Business Technology Services.

IT Strategie

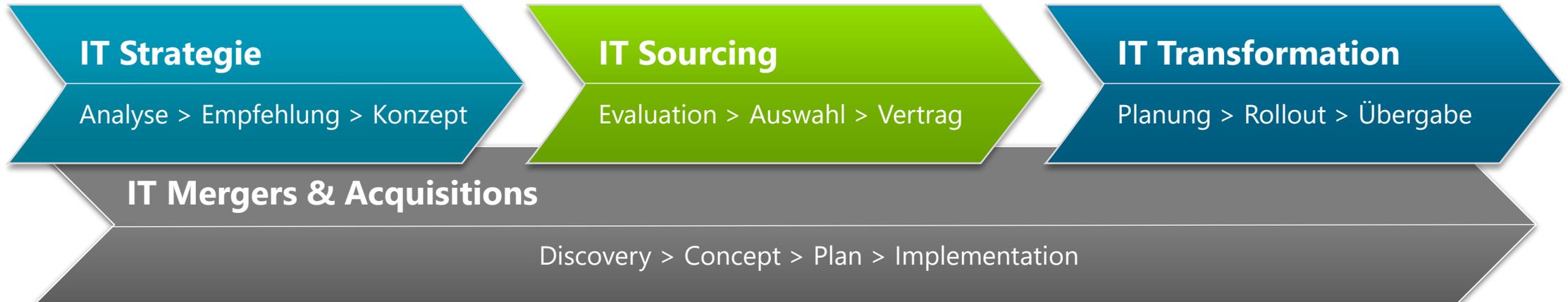
Wir stellen das IT-Serviceportfolio unserer Kunden auf den Prüfstand und leiten konkrete Maßnahmen ab, die den Business Value erhöhen.

IT Sourcing

Wir helfen unseren Kunden die Partner zu finden, die Ihr Geschäft optimal unterstützen. Dabei stehen wir ihnen von der Sourcing-Strategie bis zur Vertragsverhandlung tatkräftig zur Seite.

IT Transformation

Wir konzipieren IT-Transformationen und sichern den Erfolg durch professionelles Projektmanagement und effiziente Provider-Steuerung.



IT Mergers & Acquisitions

Wir realisieren M&A-Vorhaben IT-seitig schnell und effizient (Carve Out, Standalone Readiness, Post Merger Integration).

Agenda

1. **Der Kunde**
2. **Case for Action: Business Continuity**
3. **Bedeutung SLA des Dienstleister für die internen Funktionsbereiche**
4. **Service Level Agreements aus der Praxis**
5. **Vertragliche Einbettung von SLAs**
6. **Reporting, Prozesse und Organisation**
7. **Fazit**
8. **Übungen begleitend im Vortrag**