

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum
„Certified Consultant TVIT-Analyst“

201F



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

Total Value of Information Technology

TVIT – Total Value of Information Technology - ist ein im Jahr 2007 veröffentlichtes Vorgehensmodell aus einer Kooperation zwischen dem itSMF Deutschland e.V. und der Gartner Deutschland GmbH. TVIT ist im Rahmen der Arbeitsgruppe zum Thema "IT Nutzen und Wirtschaftlichkeit" entstanden.

Die Methodik ermöglicht eine Betrachtung des qualitativen und quantitativen Nutzens in Bezug auf die Einführung oder Optimierung des IT Service Managements. Die Kosten/Nutzen Relation von IT Service Management Initiativen wird für die IT Organisation - und damit für das gesamte Unternehmen - transparent. Weitere Mechanismen dieser standardisierten und wiederholbaren Methodik beschäftigen sich mit der Analyse der Zielerreichung nach Projektabschluss und schaffen dadurch Transparenz, Motivation, erhöhte Planbarkeit und Argumentationssicherheit.

CCTA – Certified Consultant TVIT Analyst

Eine qualifizierte TVIT Analyse benötigt qualifizierte Berater und Analysten! Um eine Analyse und eine Simulation innerhalb eines TVIT Projektes durchzuführen, werden verschiedene, unterschiedlichste Anforderungen und Kenntnisse an Berater und Service Manager gestellt, die diese Projekte begleiten:

- ▶ **Zertifizierung als ITIL Service Manager/Expert oder ISO 20000 Consultant**
- ▶ IT Service Management (ITSM) in Theorie und Praxis
- ▶ Methodenkompetenz Assessments und Benchmarks
- ▶ Einstufung der ITSM Prozessreife
- ▶ Kenntnisse über IT Kostenstrukturen
- ▶ Abstraktionsfähigkeit und Spezifizierung
- ▶ Interviewtechniken
- ▶ Moderation und Präsentation

Als die TVIT Methode entwickelt wurde, standen diese Kompetenzen und Fähigkeiten der Berater und Analysten zur Durchführung eines TVIT Projektes immer als ein wesentlicher Erfolgsbaustein im Fokus des Konzeptes. Um diese Anforderung zu erreichen, wurde die Ausbildung für den CCTA, den Certified Consultant TVIT Analyst, ermöglicht und in die Franchise Vertrags-konstellation fest eingebaut. Die Aufgabe der Koordination, Planung, Durchführung und kontinuierlichen Weiterentwicklung der CCTA Zertifizierung wurde durch den itSMF e.V. an die itSMS GmbH übertragen.

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum „Certified Consultant TVIT-Analyst“

201F



WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!

itSMS

www.itsms.net

Fakten zur Ausbildung

- Termine:** 04. und 05. 04. 2011 - Stuttgart
06. und 07. 06. 2011 - Stuttgart
19. und 20. 09. 2011 - Stuttgart
- Uhrzeit:** 8.⁴⁵ Uhr Registrierung - Beginn 9.⁰⁰ Uhr - Ende 18.⁰⁰ Uhr
Ende zweiter Tag ca. 17.⁰⁰ Uhr
- Ort:** Stuttgart
(Detaillierte Angaben des Tagungshotels werden nach der Anmeldung jedem Teilnehmer zur Verfügung gestellt)
- Gebühr:** 1.900,- €/Person bei Anmeldung eines Teilnehmers
- Anmeldung:** Mit beiliegendem Anmeldeformular bis zu einer Woche vor Beginn des Seminars per Fax an +49 (0)711 67 400 200
- Veranstalter:** itSMF Deutschland e.V.
- Leistungen:** 2 Tages Training und **Integration der Fallstudie „Capitol Versicherung“**, Zertifizierungsprüfung zum CCTA, CCTA Zertifikat, Account für den geschützten Bereich für CCTAs, 1 Hotelübernachtung, Verpflegung

Leistungen

Das Training wird in einem attraktiven All-in Modul angeboten. Ziel ist es, den Teilnehmern neben Fakten, Inhalte und Wissen des Trainings auch den Austausch mit Teilnehmern und Trainern in den Trainingsmodulen und innerhalb des Veranstaltungsrahmens in entspannter Atmosphäre zu ermöglichen.

- ▶ 2 Tages Training zum CCTA.
- ▶ Zum Abschluss des zweiten Tages die Zertifizierungsprüfung zum CCTA.
- ▶ Ausstellen des Zertifikats zum Certified Consultant TVIT Analyst durch den itSMF e.V. und der Fa. Gartner.
- ▶ Einrichten eines Accounts für den geschützten Bereich für CCTAs.
- ▶ Einladungen zu CCTAs Treffen und Abstimmungsterminen.
- ▶ 1 Hotelübernachtung.
- ▶ Verpflegung während des Trainings (zweimal Mittagessen und Pausenverpflegung).
- ▶ Ein gemeinsames Abendessen mit den Teilnehmern und den Trainern am Ende des ersten Trainingstages.

Weitere Informationen unter <http://www.itsms.net/CCTA>

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum
„Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

Agenda – Bestandteile der Ausbildung

Tag 1

- ▶ Begrüßung
- ▶ Ausgangssituation und Motivation für das Produkt „Total Value of IT“
- ▶ Übersicht und Inhalt der Leistungsstufen
- ▶ Darstellung der Methodik „Total Value of IT“
 - Analyse von Kosten und Prozessen
 - Benchmark DB und Vergleich mit einer Peer Group
 - Simulation von ITSM-Implementierungs-Szenarien
 - Erarbeiten einer Umsetzungsplanung
- ▶ Standardisierte Vorgehensweise
 - Pre-Workshop
 - Chancen-Workshop
 - Business-Case-Studie
- ▶ Fragen und Antworten

Tag 2

- ▶ Kooperationsmodell und Vertragsverhältnis Berater – itSMF – Gartner
- ▶ Markt- und Vertriebsstrategie für „Total Value of IT“
- ▶ Fallbeispiele „ITSM und ROI“
- ▶ Zertifizierungs-Test „Certified Consultant TVIT-Analyst“

Anfahrt und Kontakt

relexa Waldhotel Schatten

Magstadter Straße 2 - 4

70569 Stuttgart-Büsnau

Telefon +49(0)711-6867-0

Telefax +49(0)711-6867-999

www.relexa-hotel.de

Mit dem PKW am Autobahnkreuz Stuttgart auf die A 831/B 14 Richtung Stuttgart-Vaihingen. A831 bis Ausfahrt Magstadt/ B14 (Kreisverkehr), 3. Ausfahrt Richtung Magstadt - dann ca. 2 km auf der Landstraße bleiben. Es folgt ein Hinweisschild nach links, Richtung Büsnau/ Sindelfingen zum Hotel abbiegen. Nach ca. 200 m rechts auf den Parkplatz einbiegen.

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum
„Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



itSMS GmbH

Curiestraße 2
D-70563 Stuttgart

Telefon +49 (0)711 67 400 123
Fax +49 (0)711 67 400 200

Mail info@itsms.net
Web www.itsms.net

ANMELDEFORMULAR (Fax: +49 711 67 400 200)

Ausbildung CCTA – Datum:

Name

Vorname

Firma

Branche

Abteilung

Position

Straße/Postfach

Plz. / Ort

Telefon / Fax

E-Mail

Rechnungsanschrift falls abweichend

Datum

Unterschrift

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum
„Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

Inhalte

1.	Motivation, Zielsetzung und Relevanz	6
1.1	Relevanz und Bedeutung	6
1.2	Zielsetzung	7
2.	Produkt-/Leistungsbeschreibung, Zielkundenkonzept	8
2.1	Der Pre-Workshop	9
2.2	Der Chancen-Workshop	10
2.3	Das Analyse Projekt (Business Case)	11
2.4	Zielkundenkonzept	12
2.5	Vertriebskonzept	12
2.6	Qualitätssicherung	13
3.	Konditionen	13

Kontaktinformationen

Ihre Ansprechpartner bei der itSMS GmbH

Günter Job

Telefon +49 (0)711 67 400 123
Fax +49 (0)711 67 400 200
Mobil +49 (0)151 21237010

Mail guenter.job@itsms.net
Web www.itsms.net

Christian D. Cordier

Telefon +49 (0)711 67 400 124
Fax +49 (0)711 67 400 200
Mobil +49 (0)151 21237014

Mail christian.cordier@itsms.net
Web www.itsms.net

Sie finden unsere Büroräumlichkeiten in der

Curiestraße 2
D-70563 Stuttgart

Bitte fahren Sie mit dem Aufzug in das 3. Obergeschoss und melden sich am Empfang (Plug and Work). Parkmöglichkeiten finden Sie im nahegelegenen Park&Ride Parkhaus „Unterer Grund“.

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum
„Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

1. Motivation, Zielsetzung und Relevanz

Der Stellenwert einer IT-Organisation spannt sich heute von der Positionierung, „IT ist der elementare Wettbewerbsfaktor des Unternehmens“, bis hin zur Aussage, „IT ist der Kostentreiber für die Geschäftsbereiche“.

Die Wahrheit liegt in der Regel dazwischen. Für eine objektive Beurteilung fehlt aber oft die Transparenz sowohl über die tatsächlichen Gesamtkosten der IT Services als auch über den damit gekoppelten Nutzen dieser Services in Bezug auf die zu unterstützenden Geschäftsprozesse.

Einführung und der Betrieb eines qualitativen IT Service Management (ITSM) ist eines der wichtigsten Themen in den Unternehmen. ITIL, COBIT und ISO/IEC 20000 sind in aller Munde und werden als Erfolgsfaktor für IT-Service-Organisationen akzeptiert und gefordert. Doch die Beantwortung des Nutzens und der Wirtschaftlichkeit von IT-Service-Management-Projekten erfolgt oft, obwohl immer wieder konkrete Antworten gefordert werden, nur sehr ungenau und beschränkt sich auf schwer nachweisbare Argumentationsketten.

1.1 Relevanz und Bedeutung

IT Service Management bedeutet für eine IT-Organisation: die Planung, Inbetriebnahme, Überwachung und kontinuierliche Entwicklung von IT Services. Diese IT Services

- entsprechen den Erfordernissen des Unternehmens (Kundenorientierung)
 - sind bezüglich der qualitativen und quantitativen Leistungen definiert (Servicelevels)
 - beinhalten die Steuerung aller für die Erbringung dieser Services notwendigen Perspektiven von Prozessen (Best Practices), Produkten (Technologien), Personen und Partnern.
-
- ▶ Der Nachweis aller gelebten IT-Service-Management-Prozesse nach ITIL (Prozessorientierung)
 - ▶ Die nachvollziehbare und transparente Darstellung der Kosten von IT Services in dem Zusammenspiel von Anlagen, internen und externen Dienstleistungen und der Verwaltung in der jeweiligen spezifischen Situation des Unternehmens.

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum
„Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

Die IT Total Cost of Ownership (TCO), übersetzt die "Besitzergesamtkosten", umfassen sämtliche Kosten, die im Lifecycle eines IT Services in den Phasen Strategie – Design – Transition – Operation – Change anfallen. Die Bezeichnung des Besitzers impliziert die Betrachtung der Kosten für den IT Service nicht aus Sicht der IT-Organisation, sondern – ganz im Kontext von ITIL - aus Sicht des „Kunden“. Also sind hierbei sowohl die direkten IT-Kosten zu betrachten als auch die Kosten, die im Rahmen der Endbenutzertätigkeiten durch die Technologie und Methodik verursacht werden: die indirekten Kosten.

Die Entwicklung dieser IT-Gesamtkosten durch und in Folge von IT Service Management ist neben der Qualitätsoptimierung der IT Services der zweite zentrale Aspekt bei der Begründung und Beurteilung von ITSM-Projekten.

1.2 Zielsetzung

Um diesen Nutzen der Einführung und des Betriebs einer IT-Service-Management-Organisation in einer klar nachvollziehbaren Argumentationskette darstellen zu können, wurde in einer Kooperation des itSMF und Gartner ein Vorgehensmodell entwickelt. Dieses Modell erhebt nach einer eindeutig festgelegten Methodik die Situation der IT-Organisation, analysiert diese Erhebung und liefert konkrete Aussagen über die Kostenentwicklung und über qualitative Nutzenaspekte für geplante Ziel-Szenarien der IT-Organisation.

Um vergleichbare und argumentierbare Aussagen erzielen zu können, ist der Zugriff auf eine standardisierte und bewährte Methode absolut notwendig. Gartner arbeitet seit vielen Jahren mit einer unumstrittenen und erprobten Methodik für eine TCO-Gesamtkostenanalyse. itSMF ist die zentrale Interessensvertretung in dem Bereich von ITIL und IT Service Management für Industrie, Handel und öffentliche Verwaltung und entwickelt diese Themen in verschiedenen Arbeitskreisen und Initiativen weiter.

Folgende Punkte empfiehlt die itSMF-Gartner –Methodik, welche nachfolgend TVIT-Methode (Total Value of IT) genannt wird:

- ▶ Absolute und uneingeschränkte Neutralität und wirtschaftliche Unabhängigkeit beider Kooperationspartner
- ▶ Nationale Präsenz bei zugleich internationaler Geschäftstätigkeit
- ▶ Gartner entwickelte 1988 den ersten anerkannten Gesamtkostenansatzes (Total Cost of Ownership, TCO©)

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum „Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

- ▶ itSMF erarbeitet in verschiedenen Arbeitskreisen Nutzen und Qualitätsmerkmale für IT Service Management (AK Unternehmenszertifizierung, AK öffentliche Verwaltung, etc.)
- ▶ Große Basis von Vergleichswerten (über 10.000 Analysen) mit hoher Aktualität (Vergleichsdaten sind max. 18 Monate alt) bei Gartner und itSMF. Mitglieder aus allen Branchen und Größen der IT-Organisationen bringen ihre Erfahrungen mit ein.
- ▶ Vergleiche erfolgen auf Basis von Kosten und/in Relation zur Qualität.
- ▶ TCO-Analyse-Projekte beinhalten eine leistungsfähige Analysekomponente, insbesondere zur Durchführung von Planszenarien und Simulationen („Was-Wäre-Wenn“).

Eine Gesamtkosten- und Nutzenanalyse einer IT-Organisation ermöglicht die gewünschte Transparenz der Kostenentwicklung und der Qualität der Leistungen und ermittelt hierfür die gesamten IT-Kosten, die mit dem Betrieb von IT Services zusammenhängen, drückt diese in nachvollziehbaren Zahlen aus und zeigt Einsparpotenziale auf. Sie liefert damit die Basis und Argumentation für Veränderungen und Optimierungen für jede IT-Organisation in überschaubaren Aufwänden und Zeiten.

Nicht zu unterschätzen ist auch die Ermöglichung einer Vergleichbarkeit der IT-Organisation mit ähnlichen Unternehmungen bzw. dem vergleichbaren „Industriedurchschnitt“ (Benchmarking).

2. Produkt/Leistungsbeschreibung, Zielkundenkonzept

Im Folgenden werden die drei Produkte der **TVIT-Methode** vorgestellt, dabei handelt es sich im Einzelnen handelt es sich im Einzelnen um:

- ▶ Pre-Workshop
- ▶ Chancen-Workshop
- ▶ Analyseprojekt (Business Case)

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum „Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



WIR VERNETZEN WISSEN ZU INNOVATION!

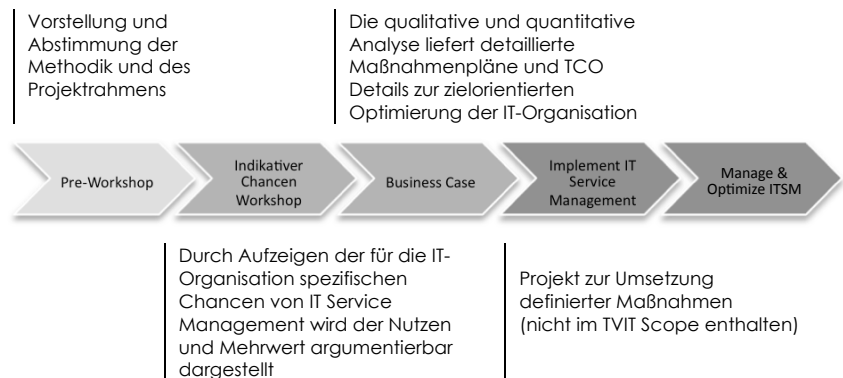
itSMS

www.itsms.net

Die nachfolgende Darstellung gibt einen Überblick über die Leistungspunkte der jeweiligen Produkte:

	Pre-Workshop	Chancen-WS	Business Case
Darstellung Ziele und Methodik	+	+	+
Darstellung und Anpassung Scope	+	+	+
ANALYSE			
Ist-Kostenabschätzung (Summen)		+	
Ist-Kosten Analyse mit TCO Kontenrahmen + Interview Leitfaden (FI/CO)			+
Bestimmung Prozessreife Overview		+	
Bestimmung Prozessreife pro Prozess			+
Endbenutzerumfrage (indirekte Kosten)			+
Komplexitätsbestimmung		+	+
		(qualitativ)	(qualitativ + quantitativ)
VERGLEICH			
Industrievergleich Kostenkategorien		+	
Industrievergleich Kostendetails, Service Metriken und Prozessreife			+
SIMULATION			
Simulation Prozesse / Ziele und TCO Impact		+	+
			(TCO Details)
Analyse qualitativer Aspekte Zielszenario			+
Definition von Maßnahmen und Umsetzungsplanung			+

Darüber hinaus ergibt sich für den Beratungsablauf folgender Prozessablauf:



2.1 Der Pre-Workshop

Der Pre-Workshop bereitet die IT-Organisation auf die Analyse vor, definiert in Abstimmung zwischen den Vertretern der IT-Organisation und dem externen Consultant die Zielsetzung, den Umfang, die Durchführung und den zeitlichen Rahmen. Mit dem Pre-Workshop wird eine

- ▶ effektive (zielorientierte) Erhebung sichergestellt,
- ▶ der zu erwartende Ergebnisumfang abgestimmt sowie
- ▶ die Vorgehensweise der Analyse vorgestellt.

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum
„Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

Im Rahmen des Pre-Workshops werden die für die spezifische Kunden-IT-Organisation relevanten Inhalte und die Vorgehensweise dargestellt. Dabei werden die notwendigen Erhebungen und Assessments berücksichtigt und die generelle Simulationsmethodik erarbeitet. Fragen des Kunden werden erörtert, der Leistungsumfang der Analyse spezifiziert. Folgende Aspekte sind Inhalte des Pre-Workshops:

- ▶ Vorstellung der Kooperation Gartner & itSMF
- ▶ Erläuterung der Methodik und der zugrunde liegenden Verfahren
- ▶ Durchsprache des notwendigen Erhebungsumfangs
- ▶ Festlegung des Untersuchungs-Scopes
- ▶ Definition der notwendigen Ansprechpartner
- ▶ Festlegung der Termine

Der Pre-Workshop ist in großen Teilen interaktiv und integriert den Kunden permanent in die Themenbereiche, um die Inhalte in den spezifischen und individuellen Kundenkontext zu transformieren. In dem Pre-Workshop setzt sich der Teilnehmerkreis je nach Abstimmung mit dem Kunden aus mindestens einem zertifizierten Consultant und den zu definierenden Mitarbeitern der IT-Organisation zusammen.

Die Teilnehmer an dem Workshop erlangen umfangreiche Kenntnisse über die Methodik der Analyse. Die IT-Organisation kennt den Umfang der notwendigen Situationsaufnahme. Die möglichen Ergebnisse (Form und Umfang) sind bekannt und deren Verwendung kann bewertet werden. Das Bewusstsein der Möglichkeit nachweisbarer Nutzenargumentationen auf Basis dieser Methode wird erzielt. Die weitere Vorgehensweise der Analyse ist transparent inkl. der notwendigen Mitwirkungspflichten des Kunden und der Kosten der Analyse.

2.2 Der Chancen-Workshop

Für die zu untersuchende IT-Organisation werden die spezifischen Chancen bei der Einführung und dem Betrieb von IT Service Management aufgezeigt und argumentiert.

Der Chancen-Workshop wird ca. 3 Tage Workshop beim Kunden und 2-3 Tage Analyse, Dokumentation und Ergebnisaufbereitung beinhalten.

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum „Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

Der Chancen-Workshop beinhaltet folgende Aspekte:

- ▶ Ist-Kosten-Abschätzung über Summenmodelle
- ▶ Overview Prozessreife
- ▶ Qualitative Komplexitätsbestimmung
- ▶ Summen-Vergleich „typischer“ Durchschnitt
- ▶ Simulation TCO-Impact
- ▶ Argumentationskette Darstellung qualitativer/wirtschaftlicher Nutzen
- ▶ Indikatoren: Die Top-5-Einspareffekte

2.3 Das Analyse Projekt (Business Case)

Das Analyse Projekt definiert konkrete Maßnahmen und deren qualitativen und quantitativen Nutzen für eine wirtschaftliche und qualitative Optimierung der IT-Organisation im Kontext von IT Service Management.

Die dargestellte Agenda entspricht der ausgearbeiteten Best-Practice-Empfehlung der Vorgehensweise zur Erreichung der Zielsetzung. Bei kundenspezifischen Projekten kann – je nach geplanter Dauer des Projekts, dem Wissensstand der Teilnehmer und der geplanten Zielerreichung – die Agenda nach vorheriger Absprache modifiziert werden.

- ▶ Ist-Kosten-Abschätzung über Summenmodelle
- ▶ Ist-Kosten-Analyse über TCO-Kontenrahmen
- ▶ Assessment Prozessreife pro Prozess
- ▶ Ermittlung indirekte Kosten (Endbenutzerumfrage)
- ▶ Qualitative und quantitative Komplexitätsbestimmung
- ▶ Detail-Vergleich „typischer“ Durchschnitt und Best-Practice-Prozesse
- ▶ Simulation Prozesse, Ziele und TCO-Impact
- ▶ Entwicklung qualitativer Aspekte und TCO-Details (HW, SW, Betrieb, indirekte Kosten)

Die Workshopreihe ist geplant für Entscheider, Teamleiter und Projektleiter der IT-Organisation, die für die Qualität und das Management der IT Services verantwortlich zeichnen. Für Projektmitglieder aus IT Service Management/ITIL-Projekten, die den Nutzen von ITIL-Compliance und der Einführung von IT Service Management und ITIL begründen müssen.

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum „Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

Der Workshop wird durch einen oder mehrere offiziell zertifizierte CCTA durchgeführt. Nach Absprache wird auf Consultants der Fa. Gartner zurückgegriffen.

In Abhängigkeit des Umfangs (Scopes) des Analyseprojektes und der Größe und Komplexität der zu untersuchenden IT-Organisation. In den Aufwänden sind standardmäßig 5 PT Consulting der Firma Gartner zu kalkulieren. Ein durchschnittliches Analyse-Projekt dauert zwischen 20 – 25 PT.

2.4 Zielkundenkonzept

Im Grundsatz gilt nachfolgend beschriebene Vorgehensweise.

Die TOP-500-Kunden-Welt werden von Gartner direkt betreut. Eine Akquisition durch einen Consultingpartner erfordert grundsätzlich eine Abstimmung mit Gartner. Alle anderen Kunden werden durch den Consultingpartner adressiert. Sofern es sich um mögliche Bestandskunden von Gartner handelt, erfolgt eine Abstimmung.

2.5 Vertriebskonzept

Eine offizielle Positionierung der TVIT-Services erfolgt in regelmäßigen Abständen innerhlab der itSMF-Zeitschrift „ITSM“. Die Arbeitsgruppe TVIT des itSMF Deutschland e. V. erarbeitet derzeit (Sommer 2009) eine neue Artikelserie, die in namhaften Zeitschriften als Fortsetzungsstory erscheinen soll. Hinzu kommen Markteting- und Vertriebsmaßnahmen wie

- ▶ Erstellung von Flyern und Informationsbroschüren
- ▶ Erarbeitung und Durchführung von Vortragsreihen
- ▶ Darstellung der Methodik auf den Webseiten des itSMF/itSMS
- ▶ Pflege einer Themengruppe in XING
- ▶ Positionierung von Workshops auf Veranstaltungen und Kongressen des itSMF Deutschland e. V.
- ▶ Bekanntmachung über Newsletter und die die bekannten Gartner-Publikationen
- ▶ Abstimmung und Synchronisation der Maßnahmen innerhlab des Sharepoint Servers des itSMF Deutschland e. V.

Re-Zertifizierungsworkshops werden basierend auf einer Fallstudie am zweiten Tag der CCTA Ausbildung angeboten.

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum „Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

2.6 Qualitätssicherung

Um die Qualität sicherstellen zu können, bedarf es eines intensiven Dialogs zwischen dem Consultingpartner, itSMF und Gartner. Alle Workshops werden durch die Kooperationspartner itSMF und Gartner geprüft und freigegeben. Der Consultingpartner erhält nach Abschluss des Projektes für den Endkunden ein Zertifizierungsdokument.

Zur Festigung der Qualitätsansprüche gehört auch die alleinige Datenanalyse durch Gartner. Interviewergebnisse werden durch den Consultingpartner immer an Gartner geleitet, Gartner analysiert die Daten und liefert ein standardisiertes Ergebnispapier an den Consultingpartner. Dieses Modell gilt für Chancen-Workshop und den Business Case. Somit wird ein aktueller und konformer Datenbestand bei Gartner gewährleistet, der für jede Analyse eine vergleichbare Basis sicherstellt.

3. Konditionen

Der Preis für die Zertifizierung des CCTA beträgt 3.500,-€ pro Schulungsteilnehmer. Ausbildung und Zertifizierung werden vom itSMF Deutschland e.V. organisiert und durchgeführt. Für die Seminarinhalte ist der itSMF Deutschland e.V. verantwortlich. Die Dauer der Schulung beträgt 2 Tage und beinhaltet die Inhalte von Kapitel 2.1 – 2.3., sowie die Erläuterung des Gesamtkonzeptes.

Die Kalkulation des **Pre-Workshops** liegt in der Verantwortung des TVIT-Consultingpartners.

Der **Chancen-Workshop** wird gegenüber dem Endkunden/dem zu beratenden Unternehmen zu einem Festbetrag von 10.000,-€ angeboten/abgerechnet (Bestandteil siehe Anlage -1-).

Vertragspartner des Endkunden/des zu beratenden Unternehmens ist der Consultingpartner/Franchise-Nehmer. Im Festbetrag sind Lizenzgebühren in Höhe von 5.000,-€ enthalten, die wie folgt aufgeteilt werden: 2000,-€ für das itSMF, 3000,-€ für Gartner. Auf die Rechte von Gartner/itSMF an den Produkten wird der End-Kunde vom Consultingpartner hingewiesen.

Die Lizenzgebühr wird durch die jeweiligen Partner an den Consultingpartner fakturiert. Die Abrechnung erfolgt nach Durchführung des Projektes und nach erstellter Urkunde (Proofed by itSMF/Gartner) für den Endkunden.

Initiative ITSM & ROI

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum
„Certified Consultant TVIT-Analyst“

2011



**WIR VERNETZEN WISSEN ZU
INNOVATION!**

itSMS

www.itsms.net

Die Konditionen für das **Analyse-Projekt** sind wie folgt definiert:

- ▶ Vertragspartner des Endkunden/des zu beratenden Unternehmens ist der Consultingpartner/Franchise-Nehmer.
- ▶ Der Consultingpartner muss Beratungsleistungen in Höhe von mindestens 5 Personentagen von Gartner abrufen, wobei ein Personentag mit 2.500,-- € verrechnet wird.
- ▶ Die Höhe der an das itSMF vom Consultingpartner/Franchise-Nehmer zu entrichtenden Lizenzgebühr (maßgeblicher Zeitpunkt ist die Erstellung der Urkunde für den Endkunden) beträgt 2.000,--€ pro Analyse-Projekt.

Die Beauftragung von Consulting-Leistung bei Gartner durch den Consultingpartner erfolgt auf Basis eines Rahmenvertrages, der im Rahmen der Ausbildungsveranstaltung erläutert wird. Inhalt dieses Vertrages sind die Konditionen für den Abruf von Personentagen für die Durchführung von Workshops und Inanspruchnahme des „Service Desk“. Der Service Desk bietet dem Consultingpartner die Möglichkeit, schnell und unkompliziert auf Ressourcen von Gartner zu zugreifen.

Grundsätzlich verpflichtet sich der Consultingpartner zur Meldung bei erfolgreicher Akquisition der 3 TVIT-Produkte an den itSMF. Die Meldung muss folgende Informationen beinhalten:

- ▶ Kundenname komplett
- ▶ Projektleiter Kunde
- ▶ Projektleiter Consultingfirma
- ▶ Voraussichtlicher CCTA
- ▶ Voraussichtlicher Projektbeginn
- ▶ TVIT-Produkt

Sofern ein Consultingpartner gegen o.g. Bedingungen verstößt, haben die Kooperationspartner (itSMF und/oder Gartner) die Möglichkeit, den Consultingpartner ohne Angabe von Gründen aus dem Gesamtkonzept auszuschließen.