Inhalt

1 Einführung 1

1.1 Einsatzfeld des Service-Level-Managements 1

1.2 Zentrale Begriffe für Service-Level-Manager 3

1.2.1 IT-Abteilung 4

1.2.2 IT-Service 4

1.2.3 Operational-Level-Agreement 6

1.2.4 Servicekatalog 7

1.2.5 Service-Levels 9

1.2.6 Service-Level-Agreement und Underpinning Contract 11

1.2.7 Service-Level-Manager 13

1.2.8 Service-Level-Management 14

1.2.9 Service-Management 15

1.2.10 Service-Level-Management-Werkzeuge 17

1.3 Herausforderung: Service-Level-Management 17

1.3.1 Unterscheidung zwischen Service-Level-Agreements und Operational-Level-Agreements 19

1.3.2 Service-Level-Agreements sind mehr als nur eine Vereinbarung 20

1.3.3 Service-Level-Management ist die Qualitätskontrolle 21

1.3.4 CobiT, ISO 20000 und ITIL 22

1.4 Zusammenfassung 24

2 IT-Standards für den Prozess Service-Level-Management 25

2.1 Historische Standards für das Service-Level-Management 26

2.2 Aktuelle Standards für das Service-Level-Management 38

2.2.1 ITIL V3 39

2.2.2 ISO 20000 43

2.2.3 CobiT 44

Robert Scholderer, Management von Service-Level-Agreements, dpunkt.verlag, ISBN 978-3-89864-702-1

2.3 Konsolidierung der Standards für das Service-Level-Management 47
2.3.1 Voraussetzungen für ein standardisiertes Service-Level-Management 47
2.3.2 Methoden zur Unterstützung des Service-Level-Managements 49
2.4 Praxislösung für den Service-Level-Management-Prozess basierend auf IT-Standards 52
2.4.1 Ebene 1: Idealisierter Lebenszyklus 52
2.4.2 Ebene 2: Prozessstruktur 55
2.4.3 Ebene 3: Überführung in ein Wertschöpfungskettendiagramm 59
2.4.4 Ebene 4: Modellierung der Teilprozesse 62
2.4.5 Ebene 5: Mustervorlage einer Arbeitsanweisung 67
2.5 Zusammenfassung 75

3 Entwurf von Service-Level-Agreements und Servicekatalogen 77
3.1 SOUSIS-Modell: Beschreibung von IT-Services 78
3.1.1 Untersuchung von IT-Dienstleisterorganisationen 80
3.1.2 Ziele und Anforderungen für das SOUSIS-Modell 82
3.1.3 Das SOUSIS-Modell 88
3.1.4 Das Service-Fact-Sheet 98
3.2 Servicekatalog mit SOUSIS-Modell 101
3.2.1 Technischer vs. Business-Servicekatalog 101
3.2.2 Zielgruppenbasierte Servicekatalog-Ansätze 102
3.2.3 Faktenbasierter Servicekatalog mit dem SOUSIS-Modell ... 111
3.3 Praxislösungen für Servicekataloge 125
3.3.1 Beispiele für Servicebeschreibungen 125
3.3.2 Service-Fact-Sheet für geschäftsprozessbezogene Service-Levels 127
3.3.3 Service-Fact-Sheet für IT-betriebsrelevante Service-Levels 128
3.3.4 Kennzahlendefinitionen 129
3.4 Service-Level-Agreements mit SOUSIS-Modell 134
3.4.1 Architekturen von Service-Level-Agreements und deren Einsatzfeld 134
3.4.2 Service-Level-Agreement mit SOUSIS-Modell 141
3.4.3 Zentrale Sonderstellung: Pönalen/Gelbes Geld/ Corporate Pönale 154
3.4.4 Verhandlungsstrategien 157
3.4.5 Verhandlungsverlauf 162
3.4.6 Änderungen an bestehenden Service-Level-Agreements 175

3.5 Praxislösungen für Service-Level-Agreements 181
3.5.1 Checkliste 181
3.5.2 Beispiele für SLA-Gliederungen 185
3.5.3 Formulierungsbeispiele (inkl. Pönalenregelung) 188
3.5.4 Zuständigkeitsmatrizen 191
3.5.5 Pönalen-Vergleichsliste 195
3.6 Zusammenfassung 197

4 Überwachung von Service-Level-Agreements 201
4.1 Monitoring 201
4.1.1 Grundlagen des Monitorings 202
4.1.2 Untersuchung der Messmethoden 212
4.2 Anforderungen an das IT-Messkonzept 215
4.3 Messmethoden 216
4.3.1 Applikationsrobotergestützte Ende-zu-Ende-Messung 216
4.3.2 Komponentenbasierte Ende-zu-Ende-Messung 221
4.3.3 Messung von gemeldeten Störungen 223
4.3.4 Erhebung der Verfügbarkeit aus Trouble-Tickets 227
4.3.5 Approximationsverfahren für die Verfügbarkeit 229
4.4 Service-Level-Agreement-Reports 236
4.4.1 Dimensionierung des Reportings 236
4.4.2 Reporting-Inhalte für einmalige IT-Services 237
4.4.3 Reporting-Inhalte für wiederkehrende IT-Services 239
4.5 Praxislösungen für Monitoring und Reporting 240
4.5.1 Auswahlverfahren von Messmethoden 240
4.5.2 Vorlagen für Reports 241
4.5.3 Vorgaben an Messdaten und Reports 247
4.6 Zusammenfassung 248

5 Werkbank für Service-Level-Manager: Arbeitskonzepte und Werkzeuge 251
5.1 Arbeitskonzepte für Service-Level-Manager 251
5.1.1 Service-Level-Überprüfung 251
5.1.2 Konsistenzprüfung von Prozessübergängen 256
5.1.3 Inhaltlicher Überblick über die Service-Level-Agreements . . 260
5.1.4 Grafischer Überblick über alle vereinbarten Service-Level-Agreements 261
5.1.5 Kalkulation der möglichen Verfügbarkeit 263
5.1.6 Auswertung von Reports 265

Robert Scholderer, Management von Service-Level-Agreements, dpunkt.verlag, ISBN 978-3-89864-702-1

5.2 Service-Level-Management-Werkzeugskizzen 269
5.2.1 IT-Servicekatalog und Service-Level-Agreement-Eingabeformular 270
5.2.2 Monitoring 272
5.2.3 Managementplattformen und -werkzeuge 273
5.2.4 Soll-Ist-Datenbank 274
5.2.5 Service-Level-Agreement-Statusanzeige/ -Report 275
5.2.6 Einfluss von Werkzeugen auf den Service-Level-Management-Prozess 276
5.3 Praxislösungen für die Service-Level-Management-Werkbank 277
5.3.1 Werkzeugstudie – SLM-Cockpit 277
5.3.2 Auswahlfragebogen zur Selektion von Monitoring-Werkzeugen 287
5.3.3 Herstellerverzeichnis von A-Z 290
5.3.4 Faustregeln 292
5.4 Zusammenfassung 293

6 Stolpersteine bei Service-Level-Agreements 295
6.1 Formale Hürden und Definitionsprobleme 295
6.1.1 Anwendung von Vorlagen 295
6.1.2 Sicherstellung der Konsistenz und Vollständigkeit komplexer Vertragswerke 297
6.1.3 Definition lückenloser Kennzahlen 300
6.1.4 Wiederherstellungszeit 301
6.2 Betrieb 303
6.2.1 Dauerhafte Leistungsabweichung 303
6.2.2 Klare Regelung der Zuständigkeiten 304
6.2.3 Abstimmung des Service-Level-Agreement-Ansatzes auf den Service-Level-Management-Prozess 306
6.3 Zusammenfassung 309

7 Interviews und Fallbeispiel 311
7.1 Interviews mit Service-Level-Managern über die Zukunft 311
7.1.1 American Express 311
7.1.2 Coca Cola 312
7.1.3 Continental 314
7.1.4 Otto Group 315
7.1.5 Vodafone 317
7.1.6 OTRS 320

7.2 Fallbeispiel: Neustrukturierung bei einem Dienstleister eines Finanzinstituts 321
7.3 Praxislösungen zum Benchmark 329
7.3.1 Benchmarks zu Service-Level-Agreements 329
7.3.2 Benchmark zum Service-Level-Management 333

8 Schlussbemerkungen 335

Anhang 339

Weblinks 341

Abkürzungen 343

Literatur 345

Index 353

Robert Scholderer, Management von Service-Level-Agreements, dpunkt.verlag, ISBN 978-3-89864-702-1