
Vorwort

Liebe Leser,

das vorliegende Buch befasst sich mit Service-Level-Agreements (SLAs) und ihrem Management, dem Service-Level-Management (SLM).

In meiner Funktion als Service-Level-Manager habe ich sehr viele SLM-Projekte geleitet, zahllose SLAs entworfen und mir dabei oftmals Hilfestellungen aus der Literatur gewünscht. Bei Internetrecherchen jedoch war die Ausbeute eher dürftig. Mit jedem Buch, das auf den Markt kam, ist das Thema Service-Level-Management gewachsen. Erstaunlicherweise ist der Prozess Service-Level-Management dabei aber deutlich besser ausgestaltet und in der Literatur stärker präsent als Service-Level-Agreements. Gerade die Service-Level-Agreements jedoch sind die Kernobjekte des Service-Level-Managements, und deshalb sollte dieser Aspekt gleichwertig behandelt werden. Aus diesem Grund sind in dieses Buch bewährte Konzepte und umfassende Erfahrungen zu beiden Themenkomplexen aus meinen Beratungs-, Geschäftsführungs- und Schulungstätigkeiten sowie meinen wissenschaftlichen Arbeiten eingeflossen.

Standards wie COBIT, ISO 20000 und ITIL helfen uns, Service-Level-Management und Service-Level-Agreements einzuordnen und anzuwenden. Umfassende Gremienarbeit wie im itSMF (IT Service Management Forum) oder TeleManagement Forum hat wesentlich dazu beigetragen, dass SLAs von Dienstleistern sinnvoll eingesetzt werden können. Denn ein Umdenken hin zu service-orientiertem Handeln kann nur dann stattfinden, wenn Anforderungen von Servicenehmern erkannt, aus ihrer Sicht beschrieben und auch nachgewiesen werden können. Die ausschließliche Berufung auf Standards ist dabei aber kein Garant für einen am Servicenehmerbedarf ausgerichteten operativen Betrieb. Vielmehr müssen neue, auf Standards aufbauende Konzepte entworfen werden, um Verbesserungen in der Umsetzung und Anwendung des hinter SLM und SLAs stehenden Grundgedankens zu erreichen. Denn der Schritt vom einfachen Rechenzentrum hin zum wertschöpfenden Dienstleister muss möglichst rasch vollzogen werden, um die von den nachfragenden internen oder externen Kunden dringend benötigte hohe Qualität erreichen und dauerhaft erhalten zu können. Der Weg zur »IT von der Stange« als Ziel wurde zwar bereits von mehreren Dienstleistern

beschritten. Konzepte wie »IT aus der Steckdose« sind jedoch auf halbem Weg an der Systemkomplexität gescheitert [Grauer 2006; Gentzsch 2006]. Denn das Abstraktionsniveau der Standards behindert oft eine erfolgreiche Umsetzung. Es endet dort, wo ich beginnen möchte. Mein Ziel ist es mit dem vorliegenden Buch, nicht nur ein Bindeglied zu Ihrem Bedarf herzustellen, sondern Sie auch als Rechenzentrumsleiter, Service-Level-Manager oder IT-Berater sehr gut auf die Erstellung Ihres nächsten Service-Level-Agreements oder auf Ihr nächstes Service-Level-Management-Projekt vorzubereiten.

Mit einer Reihe von ausgestalteten Lösungen, die sich in der Praxis bewährt haben, werden Sie nicht nur Best Practices kennenlernen, sondern auch viele davon einfach direkt übernehmen können. Deshalb finden Sie in allen Kapiteln Praxislösungen. Meine langjährige Beratungserfahrung beruht auf diesen Praxislösungen. Sie sind mir eine große Hilfe, wenn es darum geht, Projekte zu beginnen. Dieses Wissen möchte ich mit Service-Level-Managern teilen, damit das Service-Level-Management weiterentwickelt werden kann und Service-Level-Agreements so gestaltet werden, dass beide Parteien in einer vertrauensvollen/von Vertrauen geprägten Kooperation zusammenarbeiten können. Mein Ziel ist es, Ihnen einen starken Impuls zu geben, um Ihr Service-Level-Management profitabel aufzubauen. In diesem Zusammenhang ist es mein Hauptanliegen, Ihnen als IT-Entscheider bzw. IT-Verantwortlichen pragmatische und vor allem praxistaugliche Lösungen für das Management von Service-Level-Agreements aufzuzeigen.

Robert Scholderer

Stuttgart, im April 2011