

# Inhaltsübersicht

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>1</b>
1.1	Einsatzfeld des Service-Level-Managements	1
1.2	Zentrale Begriffe für Service-Level-Manager	4
1.3	Herausforderung: Service-Level-Management	17
1.4	Zusammenfassung	24
<b>2</b>	<b>IT-Standards für den Prozess Service-Level-Management</b>	<b>27</b>
2.1	Historische Standards für das Service-Level-Management	28
2.2	Aktuelle Standards für das Service-Level-Management	40
2.3	Konsolidierung der Standards für das Service-Level-Management	47
2.4	Praxislösung für den Service-Level-Management-Prozess basierend auf IT-Standards	52
2.5	Zusammenfassung	80
<b>3</b>	<b>Entwurf von Service-Level-Agreements und Servicekatalogen</b>	<b>83</b>
3.1	SOUSIS-Modell: Beschreibung von IT-Services	84
3.2	Servicekatalog mit SOUSIS-Modell	107
3.3	Praxislösungen für Servicekataloge	131
3.4	Service-Level-Agreements mit SOUSIS-Modell	140
3.5	Praxislösungen für Service-Level-Agreements	192
3.6	Zusammenfassung	208
<b>4</b>	<b>Überwachung von Service-Level-Agreements</b>	<b>211</b>
4.1	Monitoring	211
4.2	Anforderungen an das IT-Messkonzept	225
4.3	Messmethoden	226
4.4	Service-Level-Agreement-Reports	246
4.5	Praxislösungen für Monitoring und Reporting	250
4.6	Zusammenfassung	258

---

<b>5</b>	<b>Werkbank für Service-Level-Manager: Arbeitskonzepte und Werkzeuge</b>	<b>261</b>
5.1	Arbeitskonzepte für Service-Level-Manager . . . . .	261
5.2	Service-Level-Management-Werkzeugskizzen . . . . .	279
5.3	Praxislösungen für die Service-Level-Management-Werkbank . . . . .	287
5.4	Zusammenfassung . . . . .	303
<b>6</b>	<b>Stolpersteine bei Service-Level-Agreements</b>	<b>305</b>
6.1	Formale Hürden und Definitionsprobleme . . . . .	305
6.2	Betrieb . . . . .	313
6.3	Zusammenfassung . . . . .	319
<b>7</b>	<b>Interviews und Fallbeispiel</b>	<b>321</b>
7.1	Interviews mit Service-Level-Managern über die Zukunft . . . . .	321
7.2	Fallbeispiel: Neustrukturierung bei einem Dienstleister eines Finanzinstituts . . . . .	333
7.3	Praxislösungen zum Benchmark . . . . .	340
<b>8</b>	<b>Die 10 größten SLA-Irrtümer</b>	<b>347</b>
<b>9</b>	<b>Schlussbemerkungen</b>	<b>351</b>
	<b>Anhang</b>	<b>355</b>
	<b>Weblinks</b>	<b>357</b>
	<b>Abkürzungen</b>	<b>359</b>
	<b>Literatur</b>	<b>361</b>
	<b>Index</b>	<b>371</b>