

Inhaltsübersicht

1	Einführung	1
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
2	IT-Standards für den Prozess Service-Level-Management	27
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
3	Entwurf von Service-Level-Agreements und Servicekatalogen	83
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
4	Überwachung von Service-Level-Agreements	211
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

5	Werkbank für Service-Level-Manager: Arbeitskonzepte und Werkzeuge	261
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
6	Stolpersteine bei Service-Level-Agreements	305
6.1	Formale Hürden und Definitionsprobleme	305
6.2	Betrieb	313
6.3	Zusammenfassung	319
7	Interviews und Fallbeispiel	321
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
8	Die 10 größten SLA-Irrtümer	347
9	Schlussbemerkungen	351
	Anhang	355
	Weblinks	357
	Abkürzungen	359
	Literatur	361
	Index	371