

Service Level Management

Ziele / Aufgaben	Prozesse, Input/Output
<p>Ziel ist es die Service Qualität zu wahren und verbessern. Das geschieht durch einen konstanten Zyklus aus Vereinbarung, Service + Leistungserbringung + Berichterstattung</p> <p>Voraussetzungen für ein Service Level Management ist ein Service Level Agreement d.H. eine Vereinbarung über die Qualität und den Preis einer IT-Dienstleistung</p> <p>Die Nachfrage der Kunden durch Angebote befriedigen und diese in einem SLA festhalten. Service Level Management = Prozess um gelieferte IT-Services im Bezug auf Qualität zu steuern.</p> <p>Service Level Agreement = Die schriftliche Vereinbarung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service Level Anforderungen seitens Business und Kunden ermitteln • OLA's, UC's und SLA's mit Lieferanten und Kunden verhandeln und vereinbaren • Monitoring und Berichte über den tatsächlichen Service Level (Service Level Reporting) • Verbesserungen der Service Levels planen und durchführen und die Qualität des Service zu verbessern • Service Management und Supportfunktionen koordinieren • Durchführen von Service Reviews Meetings mit Kunden • Durchführen von Service Verbesserungsprogrammen (SIP) • Überwachen der sich ändernden Anforderungen des Unternehmens und entsprechendes Anpassen der Service Level Agreements • Erstellen und Pflegen des Service Kataloges • Die langfristigen Kosten der Service-Tätigkeit zu reduzieren. <p>Vereinbaren – überwachen – berichten -- Eliminierung unakzeptabler Service Qualität</p>	<p><u>Input</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundenanforderungen ▪ Informationen über die Kundenzufriedenheit ▪ Reports über die erbrachten Leistungen ▪ Kosten der Leistungserstellung ▪ Notfallpläne <p><u>Output</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Katalog ▪ SLAs, OLAs' UCs ▪ Service Level Reports ▪ Verfügbarkeits- und Leistungsanforderungen <p>Service Improvement Programm (SIP)</p> <p>Der SLM Prozess muss <u>einen</u> Owner haben, das heisst auch ein Owner kann mehrere SLM haben. Die Anforderungen an ein Service Level Manager sind hoch.</p> <p><u>Verbindung zu anderen Prozessen</u></p> <p>Zentrale Verbindung besteht zum Financial Service und zum Capacity Management.</p>
<p>Vorteile / Nutzen</p>	<p>Beste Practice</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Der geforderte Servicegrad ist eindeutig, konsistent und messbar • Das Verhältnis zwischen dem gewünschten Dienstleistungsgrad und der dadurch verursachten Kosten ist ausgewogen. • Die genaueren Spezifikationen helfen Einsparungen zu erzielen. • Die Kundenproduktivität wird durch bessere Dienstleistungen erhöht. • Der objektive Nachweis der erbrachten Servicequalität hilft Meinungsverschiedenheiten zu vermeiden. • Die Beziehung zwischen IT- Kunde und Anbieter wird verbessert. • Dienstleistungsbeziehung durch messbare SLA 	<p>Besser wenige SLA aber diese mit Kunden detailliert verhandelt und durch Messgrößen kontrollierbar.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Sorgfältiges Abwägen der Service Anforderungen der Kunden bez. Kosten und Komplexität • Reduzieren von unvorhersehbaren Bedarf • Senkung der Beschaffungskosten durch besser Information • Unterstützung schneller objektiver Lösungen 	
Quick Wins	Implementierungshinweise
<ul style="list-style-type: none"> • Besseres Verhältnis zum Kunden • Klare Beschreibung der Serviceleistungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen eines Service Kataloges • Planung der SLA Struktur • Aufnahme der Service Level Requirements und erstellen eines SLA-Entwurfes • Beschreibung der SLA • Vereinbarung mit Kunde erarbeiten • Überprüfung externen Verträge (UC) und der Operational Level Agreements (OLA) • Definition der Service Level Reports und der periodischen Review Verfahren • Bekanntgabe der neuen SLA

Diverses

SLA Struktur

Drei Unterteilungen

Service based ein SLA deckt einen Service für alle Kunde ab

Customer based ein SLA wird für eine individuelle Gruppe von Kunden erstellt

Multi Level based ein SLA mit den Teile Corporate Level (alle Kunden) Customer Level (Bestimmte Kundengruppe, Service Level (ein spezifischer Service))

Inhalt eines SLA (Kurzform)

- Beschreibung des Services
- Servicezeiten
- Verfügbarkeiten
- Support Level
- Performance
- Sicherheit
- Preise

Voraussetzungen und Erfolgsfaktoren für die SLA Einführung

- Service Kultur und vorhandene Prozessreife
- Sponsoren auf Stufe Management
- klare Abgrenzungen von Servicenehmer und Service Provider
- Feedback- Kultur

Implementierung
Manage the process
Periodic Review

Implement SLA
mit Monitoring, Reports, Qualitätsplan
SIP (Service Improvement Process)
Service Quality Plan SQP interne schriftlich fixierter
Qualitätsplan

SLA Service Level Agreement

ein schriftliches Dokument welches Pflichten und Rechte zwischen Dienstleister (IT) und Kunden regelt
Vereinbarung mit internen IT Abteilungen/Diensten
Vereinbarung mit externen Dienstleister

SLM zu OLA Operational Level Agreement
SLM zu UC Underpinning Contract

Service Catalogue (Service Katalog)

eine detaillierte Aufstellung aller IT-Service die die IT bieten kann

Service Level Requirement SLR (Anforderungen)

beschreiben die Anforderungen der Kunden an die IT

Service Specsheets (Service Spezifikationen)

beschreibt detailliert die Wünsche des Kunden und die daraus folgenden Konsequenzen für den Dienstleister z.B. erforderliche Ressourcen und personelle Fähigkeiten. In Specsheets wird der Service Requirement in eine technisch Form gebracht.