

LS 6.1: Was wollen die denn jetzt von uns? Wir beantworten Service-Anfragen.

Service Level Management

Setzt ein Unternehmen Service Level Management (SLM) ein, verleiht das dem Kunden die Sicherheit, dass der Dienstleister genau den Service in Art und Umfang (Service Level) leistet, der seinen Bedürfnissen entspricht.

SLM setzt man zu dem Zweck ein, klare geschäftliche Ziele für den Serviceerfolg zu formulieren, sodass ein geleisteter Service klar erfasst, überwacht und mit Blick auf die Ziele gemanagt werden kann. SLM umfasst die **Definition, Dokumentation** und das **aktive Management von Service Levels**.

Service Level Agreement

Definition: Ein Service Level Agreement (SLA) ist eine vertragliche Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Dienstleister, sie definiert spezifische und messbare Aspekte der angebotenen Dienstleistung, einschließlich Geltungsbereich, Prioritäten, Verantwortlichkeiten und Garantien.

Unternehmen, die IT-Services anbieten, sind an einer hohen Kundenzufriedenheit interessiert. Eine wesentliche Voraussetzung dafür ist, dass Kunde und Dienstleister die gleiche Vorstellung von der vereinbarten Serviceleistung haben und davon, wie in Problemfällen verfahren werden soll. Um für beide Seiten Transparenz zu schaffen, wird zwischen den Geschäftspartnern ein sogenannter **Service Level Agreement (SLA)** geschlossen.

Zur Erfüllung eines SLAs kann das Mitwirken verschiedener Stellen innerhalb eines Unternehmens erforderlich sein, sodass sich auch hier die Rollen von Auftraggeber und Dienstleister ergeben.

Operational Level Agreement (OLAs) sichern in diesem Fall die erfolgreiche Zusammenarbeit innerhalb des dienstleistenden Unternehmens und damit die Erfüllung des SLAs gegenüber externen Kunden.

Wird ein Teil der Dienstleistung von einem externen Dienstleister, der notwendige Dienstleistungen für das Unternehmen zur Erfüllung des SLAs stellt, erbracht, so wird solch ein Vertrag mit einer Drittpartei als **Underpinning Contract (UC)** bezeichnet.

Service Level Agreements kommen darüber hinaus auch unternehmensintern zum Einsatz. So ist üblicherweise die IT-Abteilung in einem Unternehmen Dienstleister für andere Abteilungen. SLAs regeln hier ebenfalls die Ausprägung der Serviceleistungen, Verantwortlichkeiten usw.

Beispiel: Ein Unternehmen mit IT-Abteilung bietet für externe Kunden Webshop-Systeme an. Die Vertriebsabteilung beauftragt die IT-Abteilung, ein Webshop-System mit Kunden- und Instanzen-Management-System bereitzustellen und Support zu leisten. Die Details werden in einem SLA festgelegt.

Wir schließen einen SLA-Vertrag mit dem Kunden ab!

Selbstverständlich ist der Dienstleistungsvertragsabschluss mit dem Kunden der elementarste Vertrag. Die Ausgestaltung dieser Verträge ist sehr individuell und spezifisch, dennoch gibt es Elemente des Vertragswesens, die sich branchenüblich etabliert haben:

- **Allgemeine Geschäftsbedingungen:** Die AGB regeln alle Modalitäten für Kunden unspezifisch.
- **Individueller Rahmenvertrag:** Der Rahmenvertrag regelt kundenspezifische und grundlegende Vertragsinhalte.
- **Standardisierte SLA aus dem Portfolio:** Übernahme von Standardvereinbarungen in Bezug auf vereinbarte Services.
- **Kundenspezifische SLA:** Von dem Standard abweichende kundenspezifische Servicevereinbarungen.
- **Kundenspezifische Projektvereinbarungen:** Kundenspezifische Projekte, die außerhalb von SLA-Vereinbarungen liegen.

Ebenfalls in den Vertrag gehören Nachlässe oder auch Strafen bei Nichteinhalten des SLAs sowie Verweise auf in diesem Zusammenhang ggf. geschlossene OLAs und UCs.

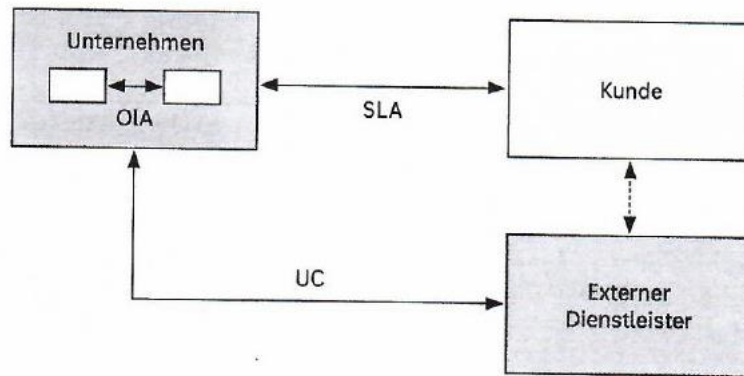


Abbildung: Servicevereinbarungen



Alles klar? Tauschen Sie sich kurz mit einem Sitznachbarn/ einer Sitznachbarin über mögliche Unklarheiten aus und nehmen Sie ggf. noch Definitionen in eigenen Worten für die fettgedruckten Begrifflichkeiten vor.

Beantworten Sie nachfolgende Frage:

- Inwiefern ist ein SLA als Dienstleistungsvertrag zu verstehen? Begründen Sie!

Und jetzt werfen Sie doch einmal einen (fachlichen) Blick in den SLA zwischen der OHMega.IT und dem Kunden, der Möbel-Welt Schmitt KG...