

# Serviceverträge und Servicepläne

## IT 13

# Chancen und Risiken in Kundenbeziehungen



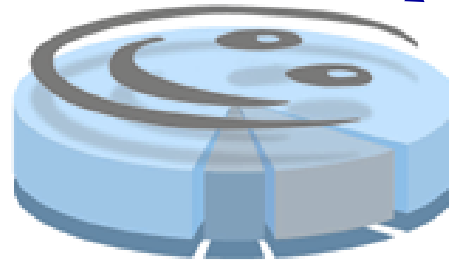
## Der unzufriedene Kunde

CHANCE-ihn zu begeistern und zum loyalen Partner zu entwickeln  
 RISIKO- Abwanderung, Negativ-Werbung



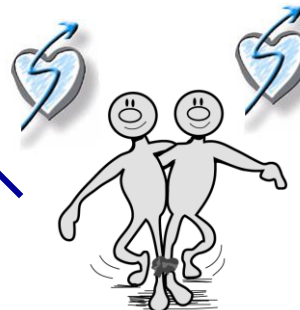
## Der abgewanderte Kunde

CHANCE-ihn wieder zu gewinnen  
 RISIKO- Umsatzverlust, steigende Kosten für Neukundengewinnung, Negativ-Werbung, Stärkung des Wettbewerbs



## Der begeisterte Kunde

CHANCE-ihn als loyalen dauerhaften Partner halten  
 RISIKO- Gewöhnungseffekt



## Der treue Kunde

CHANCE-ihn zum loyalen Partner zu entwickeln  
 RISIKO- Treue aus Mangel an Gelegenheit, Bequemlichkeit?



## Der zufriedene Kunde

CHANCE-ihn zum begeisternden und loyalen Partner zu entwickeln  
 RISIKO- leicht austauschbar zu sein

# Ursprung der Bezeichnung

- Heute: Kundendienst
- Früher: **servitus (Sklavendienst)**

# Was ist Service?

- Was verstehen Sie unter (guten) Service?
- Wie definieren Sie Service?
- Gibt es Kriterien zum Messen?
- Worin unterscheiden sich Service und Qualität?

# Was ist Qualität?

- Im allgemeinen Sprachgebrauch wird Qualität meistens mit einem hohen Wert auf einer absoluten Güteskala assoziiert.
- Im Gegensatz dazu bezeichnet der industrielle Qualitätsbegriff eine relative Güte, die sich an der Erfüllung zuvor aufgestellter Ziele bemisst.
- *Der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt. (ISO 9000:2000).*
  - Inhärente Merkmale sind kennzeichnende Eigenschaften einer Einheit (Produkt, Dienstleistung, Prozess, System, Person, Organisation, etc.), welche diese aus sich selbst heraus hat und die ihr nicht explizit zugeordnet sind.

# Was ist Qualität?

- Beispiel: Das Material oder die Haltbarkeit eines Kleidungsstücks sind Merkmale, welche dieses aus sich selbst heraus hat, während der Verkaufspreis ein explizit zugeordnetes Merkmal ist.
- Explizit zugeordnete Merkmale einer Einheit sind daran zu erkennen, dass sie geändert werden können, ohne die Einheit selbst damit zu verändern.
- Unter Anforderung wird hier ein Erfordernis oder eine Erwartung verstanden, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist. Qualität im Sinn von ISO 9000 ist folglich Zielerfüllung. Die Ziele (sprich Anforderungen) können explizit festgelegt oder implizit durch gemeinsame Vorstellungen der Beteiligten gegeben sein.
- Die Gesamtheit der qualitätsrelevanten Tätigkeiten in einer Organisation wird als Qualitätsmanagement bezeichnet.

# Servicestrategie - Aufgabe



# Servicestrategie - Aufgabe

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Servicestrategie auffordert, erst darüber nachzudenken, warum etwas getan werden soll, bevor man sich mit der Umsetzung, also dem „Wie“, befasst. Dies muss dabei immer vor dem Hintergrund betrachtet werden, für den IT-Kunden einen Mehrwert zu schaffen.



# *Definition*

- sind Rahmenverträge mit Geschäftspartnern
- Festlegung von Serviceleistungen für einen bestimmten Zeitraum
- Serviceverträge unterstützen Sie bei der Abwicklung vertragsbasierter und planmäßiger Serviceleistungen
- dient der Repräsentation einer langfristigen Servicevereinbarung mit dem Kunden (Inhalt/Umfang)
- Leistungen werden dem Kunden innerhalb bestimmter Toleranzgrenzen für bestimmte Größen, z. B. innerhalb eines vordefinierten Zeitrahmens, zugesichert

# Beispiel

- Bei einem technischen Defekt einer Maschine beim Kunden wird diesem zugesichert, dass ein Techniker innerhalb von 4 Stunden beim Kunden vor Ort ist, um den Schaden zu beheben.



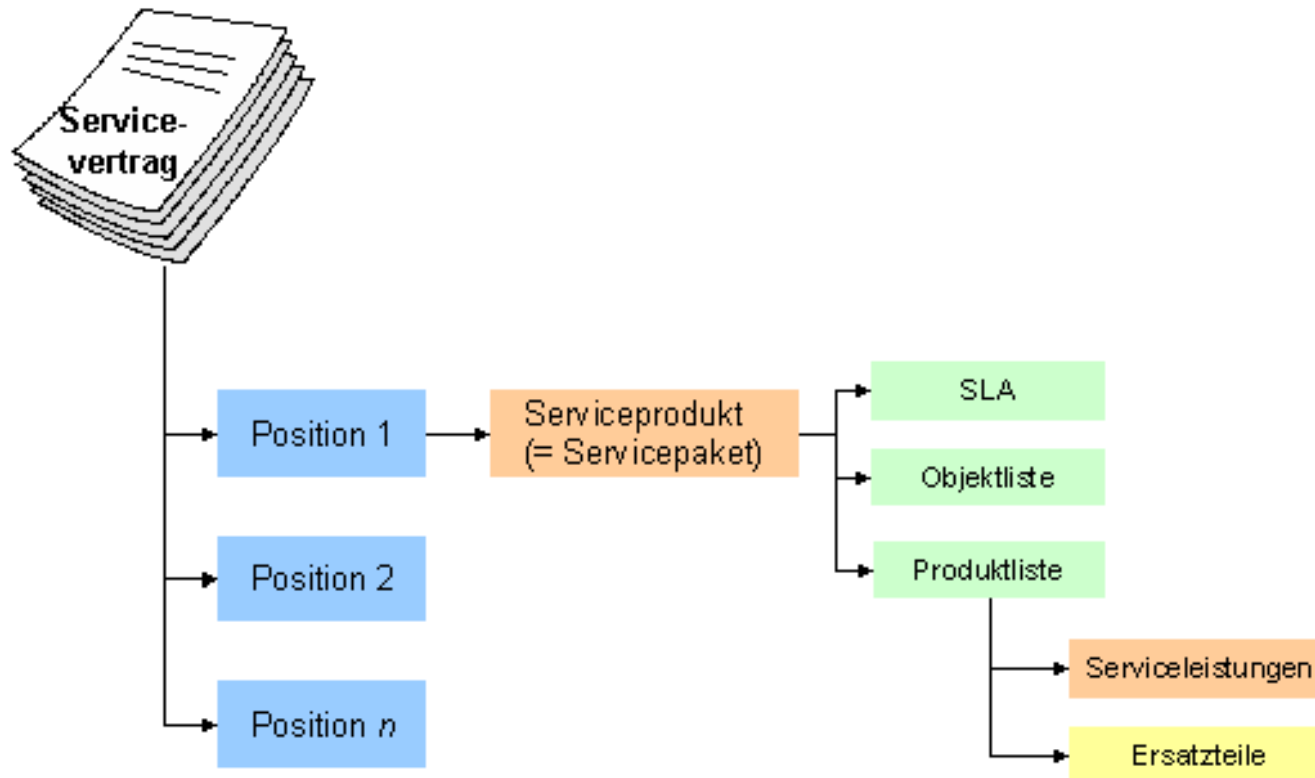
# *Detailinformationen im Servicevertrag*

- Sind mit dem Empfänger der Serviceleistungen vereinbarte Informationen
  - Routineaufgaben bei Geräten, die Sie dem Kunden verkauft oder vermietet haben
  - Preise für diese Routineaufgaben
  - Objekte, für die die Serviceleistungen in Anspruch genommen werden können
  - Bedingungen, unter denen der Vertrag gekündigt werden kann

# *Funktionsumfang von Serviceverträgen*

- besteht aus Kopf- und aus Positionsdaten
- pro Servicevertragsposition kann ein Serviceprodukt vereinbart werden, welches der Kunde über einen bestimmten Zeitraum zu einem bestimmten Preis in Anspruch nehmen kann
- Es können verschiedene Arten von Serviceleistungen als Serviceprodukt in einer Servicevertragsposition vereinbart werden:

# Vereinbarung von Servicepaketen im Servicevertrag



# *Tätigkeiten während der Laufzeit*

- Während der Laufzeit des Servicevertrags nutzen Sie den Servicevertrag, um
  - eine automatische Fakturierung regelmäßig anzustoßen
  - zu ermitteln, ob eine Serviceanforderung vom Kunden durch den Servicevertrag abgedeckt ist
  - zu ermitteln, ob ein Kündigungswunsch des Kunden gültig ist
  - Folgeaktivitäten anzustoßen, bevor der Servicevertrag ausläuft

# *Fakturierung*

- Als **Fakturierung** (von lateinisch *factura* für Rechnung) – auch **Rechnungsstellung** genannt – wird ein Vorgang im Rechnungswesen bezeichnet, bei dem einem Kunden eine Rechnung über erfolgte (in seltenen Fällen auch erst vorgesehene) Lieferungen und/oder Leistungen erstellt wird. Bei der Fakturierung erfolgt auch eine Buchung des Geschäftsvorfalles auf passende Konten

MFG: Wikipedia

# *Serviceleistung*

- **Definition**

- Alle Arten von Dienstleistungen, die in einem Servicevertrag oder Serviceplan vereinbart werden können, z. B. Kundendienst, technische Installation, Training und Beratung.
- Periodische Serviceleistungen sind Serviceleistungen, die planmäßig in bestimmten Intervallen (zähler- und/oder zeitbasierte Serviceintervalle) durchgeführt werden. Sie werden in Serviceplänen vereinbart.



# *Arten von Serviceleistungen*

- eine **einzelne Serviceleistung** (z. B. Hotline)
- ein **Servicepaket**, in dem mehrere Serviceleistungen zusammengefasst sind (z. B. Autoinspektion)
- eine **wert- oder mengenmäßig begrenzte Serviceleistung** (z. B. kostenlose telefonische Beratung in den ersten drei Monaten nach dem Kauf einer Software)
- ein **Serviceplan**, in dem geplante, in Intervallen wiederkehrende Serviceleistungen eingetragen werden (z. B. Wartung der Kopierer alle 3 Monate)
- eine **verbrauchsbasierte Serviceleistung** (z. B. Wartung eines Kopierers nach 100.000 Kopien)

# *Servicepaket*

- **Beispiel**

Sie vereinbaren in einer Servicevertragsposition das Servicepaket *PKW-Standard-Winter-Check*. Dies besteht aus den einzelnen Serviceleistungen

- Reifenwechsel
- Lichtkontrolle
- Batteriekontrolle
- Austausch der Scheibenwischer
- sowie aus dem Ersatzteil
  - 1 Satz Scheibenwischer.
- In der zur Vertragsposition gehörenden Produktliste tragen Sie die aufgeführten Serviceleistungen und Ersatzteile ein.

# *Servicevertrag (Wert/Menge)*

- **Definition:**

- Besondere Form der Serviceverträge, in denen die vereinbarten Serviceprodukte mit einer bestimmten Zielmenge oder einem bestimmten Gesamtwert begrenzt sind.

- **Verwendung:**

- Wie beim Servicevertrag wird zwischen Kunde und Anbieter vereinbart, dass der Kunde über einen bestimmten Zeitraum zu einem bestimmten Preis Serviceprodukte in Anspruch nehmen kann. Beim Servicevertrag (Wert/Menge) sind die vereinbarten Serviceprodukte jedoch wert- oder mengenmäßig begrenzt.

# *Servicevertrag (Wert/Menge)*

- **Struktur:**

- Serviceverträge (Wert/Menge) umfassen Servicemengenverträge, denen eine bestimmten Zielmenge zugrunde liegt, z. B. 10-mal Inanspruchnahme von Hotline oder Reparaturservice
- Servicewertverträge, denen ein bestimmter Zielwert zugrunde liegt, z. B. Ersatzteile und Serviceleistungen im Gesamtwert von 500 Euro
- Kombinationen aus Servicewert- und Servicemengenverträgen

# *Servicevertrag (Wert/Menge)*

- **Beispiel**

- Eine Softwarefirma hat für Ihre Kunden, die gerade die Software eingeführt haben, ein Servicepaket maßgeschneidert. Dieses Paket umfasst einen Check kurz vorm Produktivstart, drei telefonische Beratungen und einen System-Check.
- Das Paket bietet die Firma als Servicevertrag an und verkauft es auf Wunsch zusammen mit der Software an den Kunden. Wenn ein Kunde solch einen Vertrag abschließt und eine telefonische Beratung aus dem Vertrag in Anspruch nimmt, legt der Servicemitarbeiter einen Servicevorgang mit Bezug auf den Vertrag an.
- Das System trägt den Servicevorgang und das Serviceprodukt *Telefonische Beratung* sowie die in Anspruch genommene Menge 1 in die Abrufliste ein und reduziert die Anzahl der noch offenen Beratungen automatisch auf 2. Dieser Vorgang wiederholt sich, bis alle Beratungen "aufgebraucht" sind.

# *Serviceplan*

- **Definition**

- Beschreibung regelmäßig durchzuführender Serviceleistungen und Folgeaktivitäten.
- Mit Hilfe eines Serviceplans können Termine und Umfang von geplanten, wiederkehrenden Serviceleistungen (z.B. Wartungen, Erstellen von Angeboten) beschrieben und organisatorisch unterstützt werden.
- Anhand der Terminierung, die aufgrund von Zeitintervallen oder Zählerständen erfolgen kann, erzeugt der Serviceplan im System (SAP) Abrufobjekte, z.B. einen Serviceauftrag.

# *Serviceplan*

- **Beispiel**

- Sie bringen Ihr neu gekauftes Auto im Abstand von 30.000 km oder aller 2 Jahre in die Werkstatt um die im Wartungsheft vereinbarten Arbeiten durchführen zu lassen.

# *verbrauchsbasierter Servicevertrag*

- Serviceleistungen über eine bestimmte verbrauchte Menge, z.B. an Kopien (flexibler auf Kundenwünsche reagieren/Kosten für den Endkunden reduzieren)
- Für die verbrauchsabhängige Servicevertragsabwicklung werden im Servicevertrag eine verbrauchte Menge vereinbart und die Leistungen für die verbrauchte Menge zu bestimmten Konditionen festgelegt.



# *verbrauchsbasierter Servicevertrag*

- Die Bestimmung der Verbrauchsmengen kann über folgende Verfahren erfolgen:
  - Ablesungen von Zählerständen
  - Schätzung
  - Periodenabschluss
  - manuelle Einträge
  - externe Verbrauchserfassung über eine Schnittstelle
- Die verbrauchsabhängige Fakturierung findet periodisch statt.
- Wenn die Kunden beispielsweise die Vertragsleistungen monatlich begleichen, die Verbrauchsmengenberechnung aber vierteljährlich erfolgt, stehen Ihnen hierfür mehrere Fakturierungspläne zur Verfügung.

# *Service Level Agreement (SLA)*

- IT-Services sind oft Dienstleistungen, die erst in der Zukunft in Anspruch genommen werden wie zum Beispiel die Erreichbarkeit eines Intranet-Dienstes oder eines Call-Centers.
- Folglich enthalten Verträge und Vereinbarungen die Beschreibung einer künftigen IT-Dienstleistung und ihrer Nutzungseigenschaften sowie eine Angabe über den Zeitraum, in dem die Leistungen in einer bestimmten Qualität zu erbringen sind.

# *Service Level Agreement*

- Die Vorstellungen vom IT-Auftraggeber, was er bekommt, und IT-Auftragnehmer, was er zu liefern hat, divergieren.
- Verstärkt werden die Schwierigkeiten häufig noch durch die unterschiedlichen Sprachebenen, auf der IT-Kunde und IT-Dienstleister miteinander kommunizieren.
- Kunden formulieren ihre Vorstellungen an eine IT-Leistung aus der Sicht ihrer Geschäftsprozesse. Die Umsetzung, die das IT-Unternehmen vornimmt, erfolgt technisch.

# *Service Level Agreement*



# *Service Level Agreement*

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des IT-Anbieters benutzen im Umgang mit den Kunden häufig ein technisches Vokabular, das der Kunde nicht versteht.
- Die unterschiedlichen Vorstellungen von den Produkteigenschaften sowie Kommunikationsprobleme können zu Missverständnissen bis hin zu langwierigen Rechtsstreitigkeiten führen, ebenso wie divergierenden Vorstellungen über das Preis-Leistungs-Verhältnis oder Erstattungsansprüche.

# *Service Level Agreement*

- Daher ist es wichtig, dass Auftraggeber und Auftragnehmer ***die zu erbringenden IT-Services eindeutig*** und für beide Seiten ***verständlich*** vereinbaren.
- Vereinbarungen, die sich auf solche technischen und operativen Leistungen beziehen, werden im IT-Bereich Service Level Agreements (SLA) genannt.

# *Service Level Agreement*

- **Welche Vorteile bieten Service Level Agreements?**
  - sie helfen bei der Sicherstellung eines guten Service und führen zu zufriedenen Kunden
  - sie bieten Endnutzern einen Anhaltspunkt für ihre Erwartungshaltung in Bezug auf die Qualität des Service, den sie erhalten
  - sie tragen dazu bei, Missverständnisse oder Verwirrung im Hinblick auf die Pflichten zu vermeiden

# *Service Level Agreement*

- **Welche Vorteile bieten Service Level Agreements?**
  - sie bieten eine vertrauenswürdige Informationsquelle für die Vereinbarung
  - sie sorgen dafür, dass der Kunde und der Lieferant sich der Einzelheiten des Service bewusst sind
  - sie schützen Lieferanten vor mehrdeutigen und nicht zugesagten Anforderungen



# *Service Level Agreement*

- SLAs sollen für IT-Dienstleister und ihre Kunden eindeutige und verständliche Antworten auf folgende Fragen geben:
  - Welche Services müssen erbracht werden?
  - Welche Ausnahmen sollen gelten?
  - Auf welchem Level (Güte, Qualität) müssen die Services erbracht werden?
  - Wie werden der Service und der Level gemessen?
  - Was passiert bei einer Nichteinhaltung des vereinbarten Services oder des vereinbarten Levels?

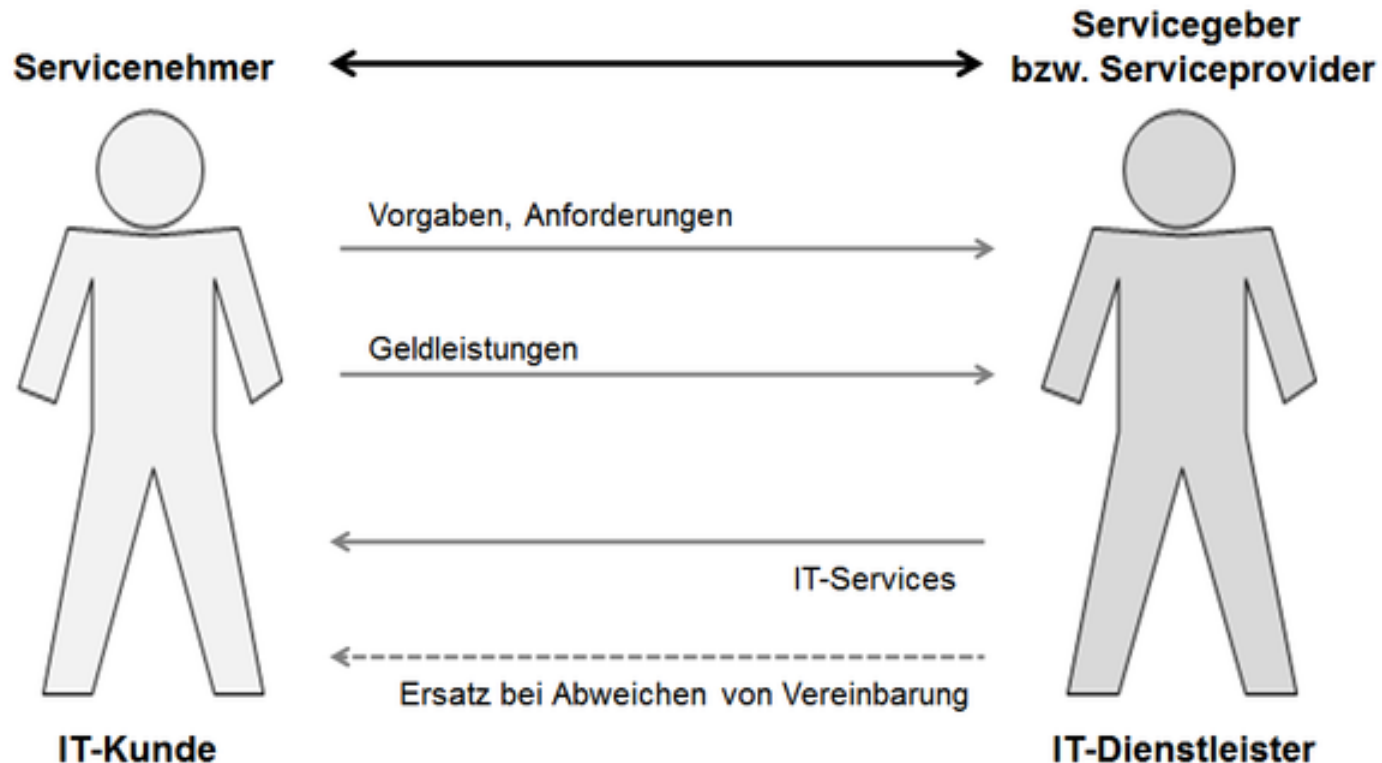
# *Service Level Agreement*

- Service Level Agreements sollen somit die Erwartungen der IT-Kunden und des IT-Dienstleisters auf einen einheitlichen Stand bringen.
- Die Informationstechnologie unterstützt mittlerweile nahezu alle Geschäftsprozesse eines Unternehmens.
- Aufgrund der starken Verbreitung der IT und der negativen Auswirkungen, wenn diese nicht in der gewünschten Qualität zur Verfügung steht, sollten Unternehmen (Anbieter und Kunden) in allen Fällen, in denen IT-Services genutzt werden, Vereinbarungen, also Service Level Agreements abschließen.

# *Service Level Agreement*

- Mögliche Anwendungsbereiche für Service Level Agreements sind unter anderem:
  - E-Mail-Anwendungen
  - Online-Shops (E-Commerce)
  - Customer-Relationship-Management (CRM)
  - Zahlungs- oder Billingsysteme
  - E-Payroll  
(elektronische Gehaltsabrechnung)
  - Financial Information Services
  - Telekommunikation  
(Telefon, Mobilfunk, Voice-over-IP)
  - Call-Center
  - Outsourcing von IT-Aufgaben
  - Hosting von Webseiten
  - Cloud-Services

# *Service Level Agreement*



# *Service Level Agreement*

- Aus den Anforderungen an Service Level Agreements, lässt sich bestimmen, dass ein Service Level Agreement folgende Elemente und Inhalte haben sollte.
- Was Sie bei den einzelnen Inhaltspunkten darstellen und erläutern, ergibt sich jeweils aus dem Serviceauftrag und aus den einzelnen Leistungen, die Sie mit Ihren Kunden vereinbaren.

Einführung/ Präambel		
Gegenstand Zweck / Ziele Partner Geltungsbereich Inkrafttreten, Laufzeit, Beendigung		
Services	Service Levels	Preise
Bezeichnung Beschreibung Ablauf Rahmenbedingungen Abgrenzungen	Kennzahlen Messverfahren Bezugsobjekte Gütestufen Randbedingungen für die Einhaltung der Service Levels	Preismodell Preise je Verrechnungseinheit
Organisation / Managementbezogene Elemente		
Aufgaben und Verantwortlichkeiten Ablaufbeschreibung Qualitätskontrolle SLAs Ablaufbeschreibung für Abweichungen von SLAs Ablaufbeschreibung zur Änderungen von SLAs Regelungen zur Lösung von Konflikten Ablaufbeschreibung zur Verrechnung der erbrachten Dienstleistungen (z. B. Vergütung, Fälligkeit) Regelungen zum Service-Level-Berichtswesen		
Vertragsübliche Klauseln / Juristische Elemente		
Gerichtsstand Anwendbares Recht Schiedsgerichtsverfahren Haftung und Gewährleistung Schadenersatz Garantien Vertragsstrafen Salvatorische Klausel		

# *SLA - Zusammenfassung*

- Vereinbarung zwischen Anbieter und Kunde
- dient der Qualitätssicherung
- genaue Leistungseigenschaften und Gütestufen (*Service Levels*) festgelegt
- Leistung objektivieren
- die Gütestufen können je nach Auftragnehmer variieren
- unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten vom Auftraggeber ausgewählt

# Wichtige Bestandteile von SLAs

1. *Messmethode*: Die Festlegung von verschiedenen Messtools, um die Einhaltung der Vereinbarung zu prüfen.
2. *Vertragslaufzeit*
3. *Anforderungsziele*
4. *Verantwortlichkeiten von Auftraggeber und -nehmer*
5. *Kommunikation zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer*
6. *Servicezeiten*: Zeiten, in denen Service vom Auftragnehmer garantiert werden
7. *Support – Typen und - Levels*
8. *Reaktionszeit*: Die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Fehlermeldung und einer Reaktion des Vertragspartners.
9. *Sanktionen*: Im Falle mangelhafter Leistungen sollten Sanktionen festgelegt werden. Man kann in einem Agreement auch zwischen sanktionsrelevanten und nicht relevanten Leistungen unterscheiden.
10. *Flexibilität*: Die Möglichkeit der Änderung von Vertragsbedingungen.



## ***Angebot von Servern***

Anforderungsziele:	Laufzeit: Die Server müssen 24 Stunden, 7 Tage die Woche laufen Ausfallquote: Die Ausfallquote muss bei $< 0,1\%$ liegen
Verantwortlichkeiten von Auftraggeber und -nehmer:	Verpflichtung zur Meldung von Fehlern, Verpflichtung zur Behebung von Fehlern, Service level, etc.
Kommunikation zwischen Auftraggeber und -nehmer:	Per Mail, Telefon, persönliche Betreuung vor Ort, etc.
Servicezeiten:	Mo.-Fr. 08:00-17:00
Reaktionszeit:	An Werktagen innerhalb von 30 min.
Sanktionen:	Honorarminderung, extra Service Leistungen, Widerruf des Vertrags, etc.
Flexibilität:	Erweiterung der Produktzahl bei Bewährung, Verlängerung/Verkürzung der Vertragslaufzeit, etc.

# *Sanktionen*

- Minderung der Vergütung
- Vertragsstrafe
- Pauschalierter Schadenersatz (Beweiserleichterung)
- Kündigungsrecht bei nachhaltiger Verfehlung der SLA
- Teilweise Bonus bei Übererfüllung von Service Levels

# Verfügbarkeit

Verfügbarkeits-Klasse	Bezeichnung	Verfügbarkeit in Prozent	Downtime pro Jahr
2	Stabil	99,0	3,7 Tage
3	Verfügbar	99,9	8,8 Stunden
4	Hochverfügbar	99,99	52,2 Minuten
5	Fehler-unempfindlich	99,999	5,3 Minuten
6	Fehlertolerant	99,9999	32 Sekunden
7	Fehlerresistent	99,999999	3 Sekunden

# *Verfügbarkeit*

- Die Kosten für die Umsetzung entwickeln sich meist weit überproportional zur Anzahl der Nachkommastellen.
- Nur wenige Anwendungen rechtfertigen daher den enormen technischen und finanziellen Aufwand, um die viel zitierten "Five Nines" zu erreichen.
- Es handelt sich dabei um die "Fünf Neunen" der Klasse 5, die maximal 5,3 Minuten Ausfallzeit pro Jahr erlauben. Darin sind geplante und ungeplante Downtimes enthalten.

# *EVB-IT Servicevertrag*

- **E**rgänzende **V**ertragsbedingungen für die **B**eschaffung von **I**nformationst**e**chnik



# Internetlinks:

- [https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Checkliste Service Level Agreement - SLA](https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Checkliste_Service_Level_Agreement_-_SLA)
- <https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Checkliste SLA OLA>
- <https://www.channelpartner.de/a/bausteine-einer-funktionierenden-service-organisation,3048150>
- <https://www.business-wissen.de/hb/grundlagen-von-service-level-agreements-sla/>
- <https://freshservice.com/de/sla/>
- [https://files.ifi.uzh.ch/rerg/arvo/ftp/se I/kapitel 09.pdf#:~:text=Inh%C3%A4rente%20Merkmale%20%28inherent%20characteristics%29%20sind%20kennzeichnende%20Eigenschaften%20einer,hat%20und%20die%20ihr%20nicht%20explizit%20zugeordnet%20sind.](https://files.ifi.uzh.ch/rerg/arvo/ftp/se_I/kapitel_09.pdf#:~:text=Inh%C3%A4rente%20Merkmale%20%28inherent%20characteristics%29%20sind%20kennzeichnende%20Eigenschaften%20einer,hat%20und%20die%20ihr%20nicht%20explizit%20zugeordnet%20sind.)