

Inhalt

1	Einführung	1
1.1	Einsatzfeld des Service-Level-Managements	1
1.2	Zentrale Begriffe für Service-Level-Manager	3
1.2.1	IT-Abteilung	4
1.2.2	IT-Service	4
1.2.3	Operational-Level-Agreement	6
1.2.4	Servicekatalog	7
1.2.5	Service-Levels	9
1.2.6	Service-Level-Agreement und Underpinning Contract	11
1.2.7	Service-Level-Manager	13
1.2.8	Service-Level-Management	14
1.2.9	Service-Management	15
1.2.10	Service-Level-Management-Werkzeuge	17
1.3	Herausforderung: Service-Level-Management	17
1.3.1	Unterscheidung zwischen Service-Level-Agreements und Operational-Level-Agreements	19
1.3.2	Service-Level-Agreements sind mehr als nur eine Vereinbarung	20
1.3.3	Service-Level-Management ist die Qualitätskontrolle	21
1.3.4	CobiT, ISO 20000 und ITIL	22
1.4	Zusammenfassung	24
2	IT-Standards für den Prozess Service-Level-Management	25
2.1	Historische Standards für das Service-Level-Management	26
2.2	Aktuelle Standards für das Service-Level-Management	38
2.2.1	ITIL V3	39
2.2.2	ISO 20000	43
2.2.3	CobiT	44

2.3	Konsolidierung der Standards für das Service-Level-Management	47
2.3.1	Voraussetzungen für ein standardisiertes Service-Level-Management	47
2.3.2	Methoden zur Unterstützung des Service-Level-Managements	49
2.4	Praxislösung für den Service-Level-Management-Prozess basierend auf IT-Standards	52
2.4.1	Ebene 1: Idealisierter Lebenszyklus	52
2.4.2	Ebene 2: Prozessstruktur	55
2.4.3	Ebene 3: Überführung in ein Wertschöpfungs- kettendiagramm	59
2.4.4	Ebene 4: Modellierung der Teilprozesse	62
2.4.5	Ebene 5: Mustervorlage einer Arbeitsanweisung	67
2.5	Zusammenfassung	75
3	Entwurf von Service-Level-Agreements und Servicekatalogen	77
3.1	SOUSIS-Modell: Beschreibung von IT-Services	78
3.1.1	Untersuchung von IT-Dienstleisterorganisationen	80
3.1.2	Ziele und Anforderungen für das SOUSIS-Modell	82
3.1.3	Das SOUSIS-Modell	88
3.1.4	Das Service-Fact-Sheet	98
3.2	Servicekatalog mit SOUSIS-Modell	101
3.2.1	Technischer vs. Business-Servicekatalog	101
3.2.2	Zielgruppenbasierte Servicekatalog-Ansätze	102
3.2.3	Faktenbasierter Servicekatalog mit dem SOUSIS-Modell . . .	111
3.3	Praxislösungen für Servicekataloge	125
3.3.1	Beispiele für Servicebeschreibungen	125
3.3.2	Service-Fact-Sheet für geschäftsprozessbezogene Service-Levels	127
3.3.3	Service-Fact-Sheet für IT-betriebsrelevante Service-Levels	128
3.3.4	Kennzahldefinitionen	129
3.4	Service-Level-Agreements mit SOUSIS-Modell	134
3.4.1	Architekturen von Service-Level-Agreements und deren Einsatzfeld	134
3.4.2	Service-Level-Agreement mit SOUSIS-Modell	141
3.4.3	Zentrale Sonderstellung: Pönalen/Gelbes Geld/ Corporate Pönale	154
3.4.4	Verhandlungsstrategien	157
3.4.5	Verhandlungsverlauf	162
3.4.6	Änderungen an bestehenden Service-Level-Agreements	175

3.5	Praxislösungen für Service-Level-Agreements	181
3.5.1	Checkliste	181
3.5.2	Beispiele für SLA-Gliederungen	185
3.5.3	Formulierungsbeispiele (inkl. Pönalenregelung)	188
3.5.4	Zuständigkeitsmatrizen	191
3.5.5	Pönalen-Vergleichsliste	195
3.6	Zusammenfassung	197
4	Überwachung von Service-Level-Agreements	201
4.1	Monitoring	201
4.1.1	Grundlagen des Monitorings	202
4.1.2	Untersuchung der Messmethoden	212
4.2	Anforderungen an das IT-Messkonzept	215
4.3	Messmethoden	216
4.3.1	Applikationsrobotergestützte Ende-zu-Ende-Messung	216
4.3.2	Komponentenbasierte Ende-zu-Ende-Messung	221
4.3.3	Messung von gemeldeten Störungen	223
4.3.4	Erhebung der Verfügbarkeit aus Trouble-Tickets	227
4.3.5	Approximationsverfahren für die Verfügbarkeit	229
4.4	Service-Level-Agreement-Reports	236
4.4.1	Dimensionierung des Reportings	236
4.4.2	Reporting-Inhalte für einmalige IT-Services	237
4.4.3	Reporting-Inhalte für wiederkehrende IT-Services	239
4.5	Praxislösungen für Monitoring und Reporting	240
4.5.1	Auswahlverfahren von Messmethoden	240
4.5.2	Vorlagen für Reports	241
4.5.3	Vorgaben an Messdaten und Reports	247
4.6	Zusammenfassung	248
5	Werkbank für Service-Level-Manager: Arbeitskonzepte und Werkzeuge	251
5.1	Arbeitskonzepte für Service-Level-Manager	251
5.1.1	Service-Level-Überprüfung	251
5.1.2	Konsistenzprüfung von Prozessübergängen	256
5.1.3	Inhaltlicher Überblick über die Service-Level-Agreements	260
5.1.4	Grafischer Überblick über alle vereinbarten Service-Level-Agreements	261
5.1.5	Kalkulation der möglichen Verfügbarkeit	263
5.1.6	Auswertung von Reports	265

5.2	Service-Level-Management-Werkzeugskizzen	269
5.2.1	IT-Servicekatalog und Service-Level-Agreement- Eingabeformular	270
5.2.2	Monitoring	272
5.2.3	Managementplattformen und -werkzeuge	273
5.2.4	Soll-Ist-Datenbank	274
5.2.5	Service-Level-Agreement-Statusanzeige/ -Report	275
5.2.6	Einfluss von Werkzeugen auf den Service-Level- Management-Prozess	276
5.3	Praxislösungen für die Service-Level-Management-Werkbank	277
5.3.1	Werkzeugstudie – SLM-Cockpit	277
5.3.2	Auswahlfragebogen zur Selektion von Monitoring-Werkzeugen	287
5.3.3	Herstellerverzeichnis von A-Z	290
5.3.4	Faustregeln	292
5.4	Zusammenfassung	293
6	Stolpersteine bei Service-Level-Agreements	295
6.1	Formale Hürden und Definitionsprobleme	295
6.1.1	Anwendung von Vorlagen	295
6.1.2	Sicherstellung der Konsistenz und Vollständigkeit komplexer Vertragswerke	297
6.1.3	Definition lückenloser Kennzahlen	300
6.1.4	Wiederherstellungszeit	301
6.2	Betrieb	303
6.2.1	Dauerhafte Leistungsabweichung	303
6.2.2	Klare Regelung der Zuständigkeiten	304
6.2.3	Abstimmung des Service-Level-Agreement-Ansatzes auf den Service-Level-Management-Prozess	306
6.3	Zusammenfassung	309
7	Interviews und Fallbeispiel	311
7.1	Interviews mit Service-Level-Managern über die Zukunft	311
7.1.1	American Express	311
7.1.2	Coca Cola	312
7.1.3	Continental	314
7.1.4	Otto Group	315
7.1.5	Vodafone	317
7.1.6	OTRS	320

7.2	Fallbeispiel: Neustrukturierung bei einem Dienstleister eines Finanzinstituts	321
7.3	Praxislösungen zum Benchmark	329
7.3.1	Benchmarks zu Service-Level-Agreements	329
7.3.2	Benchmark zum Service-Level-Management	333
8	Schlussbemerkungen	335
Anhang		339
 Weblinks		341
 Abkürzungen		343
 Literatur		345
 Index		353