

Unsere Dienstleistung: Service-Level-Agreements

aus unseren Projektbereichen Business-Service- und IT-Servicemanagement

Unsere Spezialisierung innerhalb des Bereichs Service-Level-Agreement liegt in der

- Definition von relevanten Bereichen,
- Festlegung der Kennzahlen (Service-Levels) zur Messung und Kontrolle der Performance,
- Definition dieser Kennzahlen und ihrer Ausprägungen sowie
- Festlegung der für die Einhaltung der Service-Level-Agreements wesentlichen Rahmenbedingungen.



Das Ergebnis ist

- die Definition von Service-Levels mit der Beschreibung von Mess- und Kontrollkriterien von Leistungsparametern.

Die Intention:

Die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Services im Unternehmen setzt voraus, dass die (IT-)Services in Form von Service-Level-Agreements betriebsgerecht festgelegt und beschrieben und die Service-Levels kontrollierbar und steuerbar sind.

Definition von Service-Level-Agreement:

Ein Service-Level-Agreement ist eine Vereinbarung,

- die formal und schriftlich dokumentiert ist,
- die für einen bestimmten Zeitraum abgeschlossen wird,
- die zwischen einem Leistungsnehmer (Kunde) und einem Leistungsanbieter (Dienstleister) vereinbart wird,
- in der der Leistungsanbieter die Erbringung gewisser, inhaltlich und qualitativ definierter, Dienstleistungen und der Leistungsnehmer hierfür die Leistung definierter Ausgleichszahlungen zusagt.

Die Festlegung der durch den Leistungsanbieter zu erbringenden Dienstleistungsqualität erfolgt durch die Vereinbarung von einzuhaltenden Service-Levels (Soll-Werte). Diese werden für bestimmte, gemeinsam definierte, quantifizierbare und für den Leistungsnehmer relevante Merkmale der Dienstleistungen vereinbart. Um die Operationalisierung der Qualitätsdimensionen von Service-Level-Agreements zu ermöglichen werden die Service-Levels durch Kennzahlen ausgedrückt.

Weitere Bestandteile eines Service-Level-Agreements sind

- Verfahren zum Nachweis der Einhaltung der Service-Levels und
- Konsequenzen für den Fall der Abweichung von vereinbarten Service-Levels.

Ziel ist

- die Ermöglichung und Unterstützung der Kontinuität im Business, die jederzeit und bedarfsgerecht gewährleistet sein muss.

Elemente eines Service-Level-Agreements:

1. Vereinbarungsbezogene Elemente

- Grundelemente
 - Gegenstand
 - Laufzeit usw.
- juristische Elemente (nur bei externen Service-Level-Agreements)
 - Gerichtsstand
 - Haftung und Gewährleistung usw.

2. Dienstleistungsbezogene Elemente

- Inhalte der Dienstleistung
 - (Kurz)Beschreibung
 - Ablauf usw.
- Qualität der Dienstleistung
 - Service-Levels
 - Messverfahren usw.
- Kosten der Dienstleistung
 - Verrechnungspreismodell usw.

3. Managementbezogene Elemente

- Regelungen zum Berichtswesen
- Abweichungsregelungen
- Regelungen zur Kontrolle
- Regelungen zur Änderung
- Regelungen zur Lösung von Konflikten
- Regelungen zur Verrechnung

4. Dokumentbezogene Elemente

- administrative Elemente
- redaktionelle Elemente

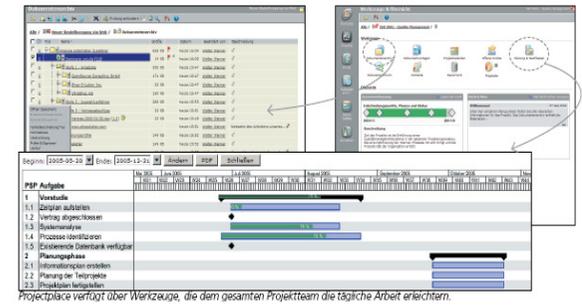
Templates und methodische Vorgehensweisen

Methoden: Neben unserer breiten Erfahrung innerhalb der Projektierung bilden methodische Vorgehensweisen die Basis zum Erfolg. Diese sind fester Bestandteil der Projektierung und ein Schwerpunkt innerhalb der Ausbildungsphase der Mitarbeiter von 3PLY.

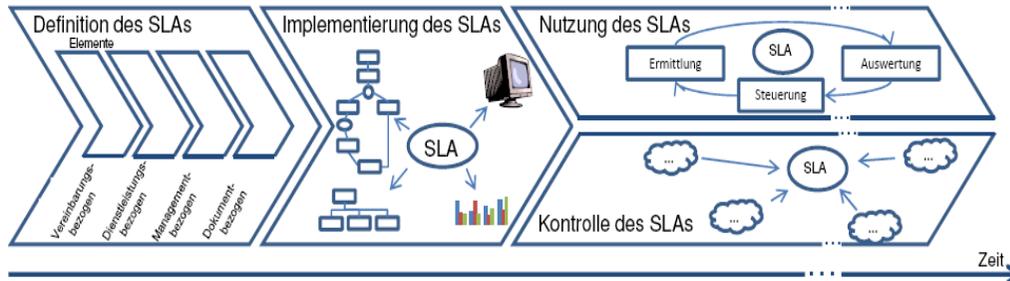
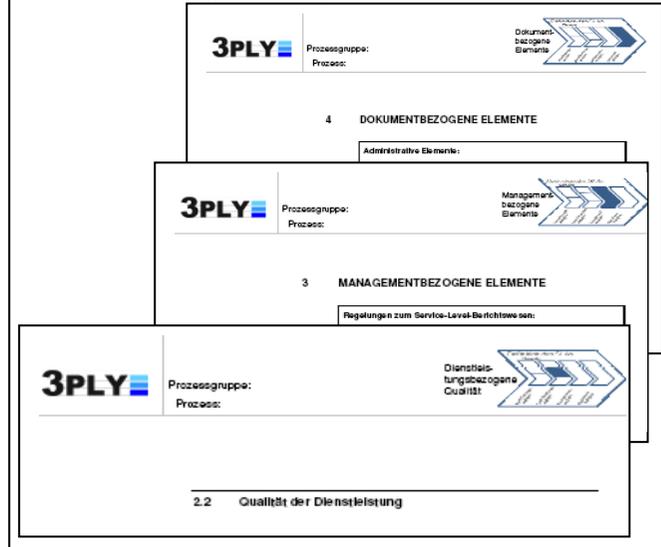
Wichtig ist uns, durch Struktur und Klarheit die Nachvollziehbarkeit im Ergebnis wie in der Durchführung sicher zu stellen. Für die Wiederverwendbarkeit der Ergebnisse, vor allem durch Dritte, sind dies die Grundvoraussetzungen. Auf Basis der langjährigen Erfahrungen unserer Mitarbeiter wurden von 3PLY praxisorientierte Templates entwickelt, welche den Rahmen innerhalb des Verfahrens und des Ergebnisses vorgeben.

Tools und Templates für Ihr Projekt

WEB-basierte Projekt -Planung, -Organisation, -Ablage, -Berichte und Prozesse



Service-Level-Agreement (erweiterbar)



Kontakt:

3PLY Projects

Fon: 06131 908 3624

Fax: 06131 908 7090

e-Mail: dialog@3ply.de

homepage: www.3ply.de

Wir danken photocase.com für das zur Verfügung stellen des Photos „kontrabass III“.