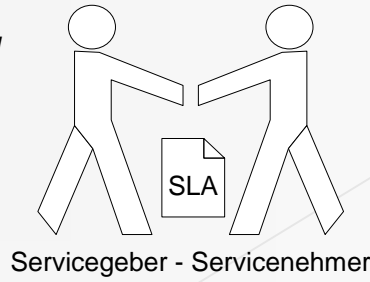


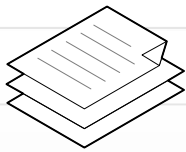
AUFGABEN IM SERVICE-LEVEL-MANAGEMENT

ERMITTELN DER GESCHÄFTLICHEN ANFORDERUNGEN DER IT-KUNDEN



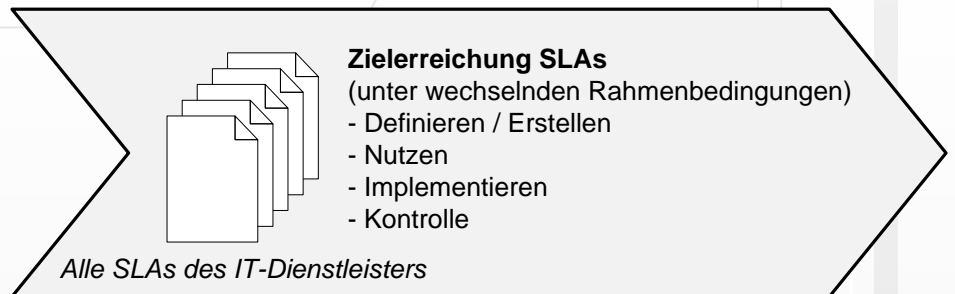
VEREINBAREN VON SERVICE LEVEL AGREEMENTS MIT IT-KUNDE(N)

Lebenszyklus eines Service Level Agreements



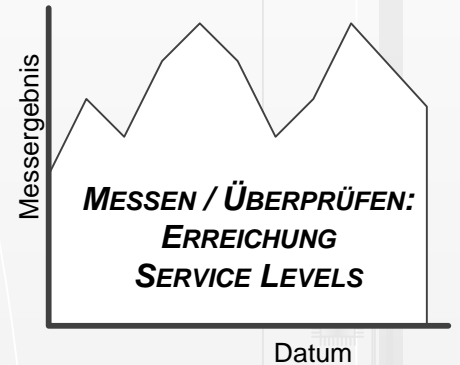
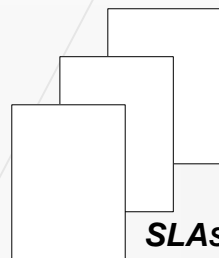
ERSTELLEN UND VERWALTEN SERVICE-KATALOG

MANAGEMENT VON SERVICE LEVEL AGREEMENTS



Merkmale SLA

- dokumentierte Vereinbarung
- zwischen zwei untereinander unabhängigen Partnern
- bezieht sich inhaltlich auf Dienstleistungen
- Verpflichtung Servicegeber, bestimmte Leistungen zu erbringen, sowie Verpflichtung Servicenehmer, dafür definierte Gegenleistungen zu erbringen
- Bezug auf bestimmten Zeitraum
- inhaltliche Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistungen
- Beschreibung der Qualität durch Kennzahlen und Service-Levels
- Verrechnungspreise abhängig von vereinbarten Service-Levels
- Regelungen für den Fall der Abweichung von vereinbarten Service-Levels



ERSTELLEN SERVICE-QUALITY-PAN



ERSTELLEN UND VERTEILEN SERVICE LEVEL REPORTS