

# SLA-Quick-Check in 4 Schritten!

## Analyse und Optimierung Ihrer Service Level Agreements

„Anhand der Inhalte, der Form und der Konsistenz von Service Level Agreements lassen sich Rückschlüsse auf die Leistungsfähigkeit und die betriebliche Organisation eines Anbieters machen“. Schöpfen Sie dieses Potential aus!

- ✓ Führen Sie mit SCOPAR einen Quick-Check Ihrer SLAs durch.
- ✓ Identifizieren Sie mit SCOPAR Ihren Handlungsbedarf mittels einer GAP-Analyse.
- ✓ Legen Sie mit SCOPAR priorisierte Handlungsempfehlungen fest.
- ✓ Initiieren Sie mit SCOPAR die Optimierung Ihrer SLAs.

Unabhängig davon ob Sie **bereits outgesourced** haben, **Ihren Partner wechseln** oder **erstmalig outsourcen** wollen - durch unseren SLA-Quick-Check können Sie:

- ✓ **Service und Kosten im Zusammenspiel kontrollieren**  
Gesondert behandelt wird die Aufstellung der Kosten, die für einen Service berechnet werden. Im Sinne der Transparenzforderung, an der sich IT-Dienstleister orientieren, ist in unserem SLA eine komprimierte und verständliche Darstellung aller Services zur Vergütung umgesetzt.
- ✓ **Einsparung durch konsequente Wertschöpfung realisieren**  
Professionelle Geschäftsbeziehungen haben einen Fokus – die Wertschöpfung. Mit unseren SLAs bereiten Sie den Weg um festzustellen welcher Vertragspartner welchen Anteil zur gesamtwirtschaftlichen Leistung beigetragen hat. Die Annäherung auf sachlicher Ebene schafft einen offenen Verhandlungsraum und ein stabiles Fundament, sowohl in technischer als auch in rechtlicher Hinsicht.
- ✓ **Zusammenarbeit am Leistungsübergang verbessern**  
Mit unserem SLA formulieren Sie Ihre Vorstellungen. Schnell überwinden Sie die typischen Hürden am Leistungsübergang wie interne Rollenkonflikte, unklare Lieferanten- und Kundenbeziehungen sowie technische Fragestellungen.
- ✓ **Ihre IT im gehobenen Dienstleistungssegment etablieren**  
Mit der Erstellung und Abstimmung der Inhalte des SLAs findet bereits der erste Eindruck statt. Diese erste kreative Phase prägt letztlich auch das Verhältnis der Partner. Sie starten mit unserem SLA von der Pole-Position, etablieren sich und schaffen eine konstruktive Atmosphäre.

## WARUM SLAS?

- ✓ Voraussetzung für den sicheren und wirtschaftlichen IT-Betrieb
- ✓ Ermöglicht kundenorientierten IT-Service-Organisation
- ✓ Brücken zwischen IT-Strategie und den IT-Prozessen sowie zwischen Kunden, der IT-Abteilung und den Dienstleistern
- ✓ Verknüpft die Managementsysteme für Wirtschaftlichkeit, Qualität und Sicherheit von IT-Services

## VIER SCHRITTE BEIM SLA-CHECK

- ✓ **Ausgangssituation**  
Sie brauchen ein Service Level Agreement. Wir haben Vielzahl an praxiserprobter SLAs.
- ✓ **Analyse**  
In einem Interview erwartet Sie eine Analyse in der wir Ihr Szenario und Ihre SLAs untersuchen.
- ✓ **Customizing**  
Wir arbeiten für Sie Management-direktiven und Handlungs-anweisungen aus in Form einer GAP-Analyse aus.
- ✓ **Finalisierung**  
Nach weiterer Untersuchung Ihrer Dokumente geben wir Ihnen konkrete Vorschläge, wie Ihre SLAs optimiert werden können.

## DONT'S: WAS SIE UNBEDINGT VERMEIDEN SOLLTEN

- ✓ Service Level Agreements im alten Stil mit unübersichtlichen Textpassagen in typischer Paragraphenstruktur
- ✓ SLAs, die bei der Formulierung keinen Unterschied zwischen Servicebeschreibung, Zuständigkeiten und Service Levels vornehmen
- ✓ Monolithische SLAs, die alles in einem Dokument geregelt haben

## ERGEBNISSE DES SLA-QUICK-CHECKS

- ✓ Status-Quo und GAP-Analyse
- ✓ Anpassung und Optimierung Ihrer SLAs
- ✓ ggf. weitere priorisierte Handlungsempfehlungen

## DO'S: WAS SIE UNBEDINGT TUN SOLLTEN

- ✓ Klare Strukturen schaffen, die schnell bei den Vertragsparteien erfasst werden können
- ✓ Eindeutige Beschreibungen, wie die Aktivitäten am Leistungsübergang geregelt sind.
- ✓ Gemeinsames Verständnis in SLAs durch die Verwendung der ITIL-Begriffe aufbauen

## IT-SERVICE-LEVEL-MANAGEMENT

IT Servicemanagement bezeichnet die Gesamtheit der Maßnahmen, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen (GP) durch die IT-Organisation zu ermöglichen. Operative Tätigkeiten sind dem Servicemanagement untergeordnet.

Ein Service ist eine Sammlung von physischen und logischen (IT- und nicht IT-) Komponenten, welche den jeweiligen Geschäftsprozessen zugeordnet sind, mit dem Ziel, deren Unterstützung sicher zu stellen.

Die Grundlage für die Erbringung von Services bilden Service Level Agreements (SLAs), die zwischen Kunden und IT-Organisationen vereinbart werden.

Der zentrale steuernde Prozess im IT Servicemanagement ist das Service Level Management, da es die direkte Schnittstelle zwischen dem Kunden und dem Betrieb darstellt.

**IHR SCOPAR-EXPERTE:**



Dr.-Ing. habil.  
Robert Scholderer  
Mitglied des SCOPAR-  
Beraterremiums

**DAUER DES SLA-CHECKS:**

ca. 2 Wochen

**KOSTEN:**

Pauschale: 4.400,00 €  
zzgl. ges. MwSt. und Reisekosten

**KONTAKT:**

SCOPAR GmbH  
Klara-Löwe-Str. 3  
97082 Würzburg  
Fon: +49 – 931 – 45 32 05 00  
Fax: +49 – 931 – 45 32 05 05  
E-Mail: [info@scopar.de](mailto:info@scopar.de)  
Web: [www.SCOPAR.de](http://www.SCOPAR.de)