



S-ISM: Strategisches IT-Service-Management

- IT-Services, SLAs und deren Management -

“Services, SLAs und deren Management müssen sich konsequent am Kunden orientieren und integriert gemanaged werden!”

Dr. Robert Scholderer
Mitglied des SCOPAR-Beratergremiums



MIT BLICK FÜRS GANZE ..

Inhalt

	Seite
SCOPAR-USPs beim Service-Management	3
Nutzen eines integrierten Servicemanagements	4
Ziele eines integrierten Servicemanagements	5
Steuern mit dem Prozess Service Level Management	6
Teures Service Level Management?	7
Servicekatalog	8
Servicekatalog (Struktur)	9
Service Level Agreements	10
SLA und Aufbau eines Leistungsscheins	11
Servicegespräche	12
Servicereports	13
Messmethoden	14
Beispiel: SLA und Leistungsscheine	15
SCOPAR-Vorgehensmodell	16
Dr. Robert Scholderer	17
Kontakt	18

SCOPAR-USPs beim Service-Management

Was machen wir anders?

- ✓ Wir leben die Gestaltung Service Level Agreements im Interims Management
- ✓ Wir sind selbst in der Linie tätig und sehen aus der Maulwurfperspektive die Probleme der Service Level Manager
- ✓ Wir helfen bei der SLA-Verhandlung und führen selbst die Moderation
- ✓ Wir untersuchen das Service Level Management von Outsourcing-Beziehungen aus der Adlerperspektive.

Wie profitieren Sie davon?

- ✓ 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
- ✓ 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.

➤ **Anhand der Inhalte, der Form und der Konsistenz von Service Level Agreements lassen sich Rückschlüsse auf die Leistungsfähigkeit und die betriebliche Organisation eines Anbieters ziehen.**

Nutzen eines integrierten Servicemanagements

- ✓ 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

➤ **IT-Servicemanagement ist eine der zentralen Disziplinen für professionelle IT-Dienstleister.**

Ziele eines integrierten Servicemanagements

Hauptziele

- ✓ Steigerung der Kundenzufriedenheit
- ✓ maximale Effizienz des IT-Betriebs und der Serviceerbringung

Unterziele

- ✓ Effizienter Vertriebsprozess durch Standardisierung
- ✓ Effiziente Integration der Kundenwünsche durch Automatisierung
- ✓ Proaktives IT-Management (Service-Cockpit)

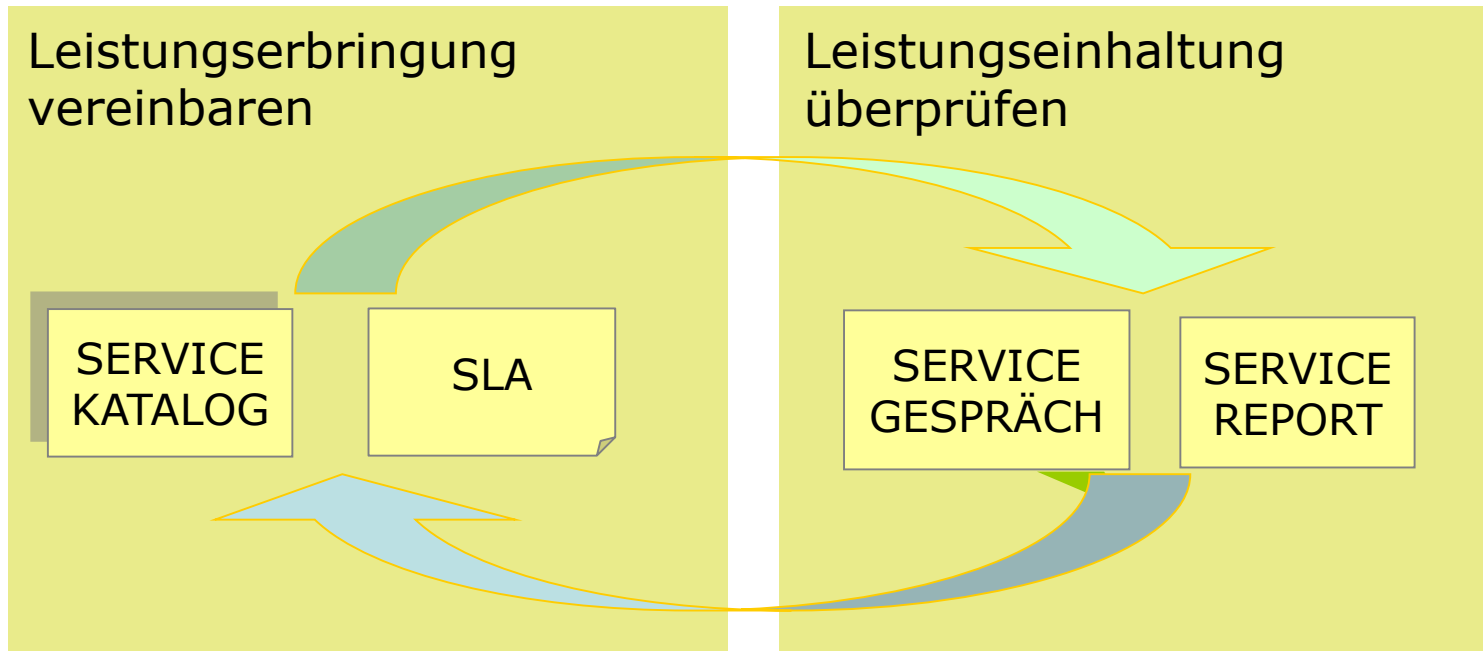
➤ Ein gutes Servicemanagement ist einer der kritischen Erfolgsfaktoren eines IT-Dienstleisters.

Steuern mit dem Prozess 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.

➤ **Ein optimiertes IT-Servicemanagement führt zur bestmöglichen Unterstützung der Geschäftsprozesse – intern und bei Kunden.**

Teures SLM?



➤ Die unternehmensspezifische und situative Konzentration auf das Wesentliche vermeidet unnötige Kosten.

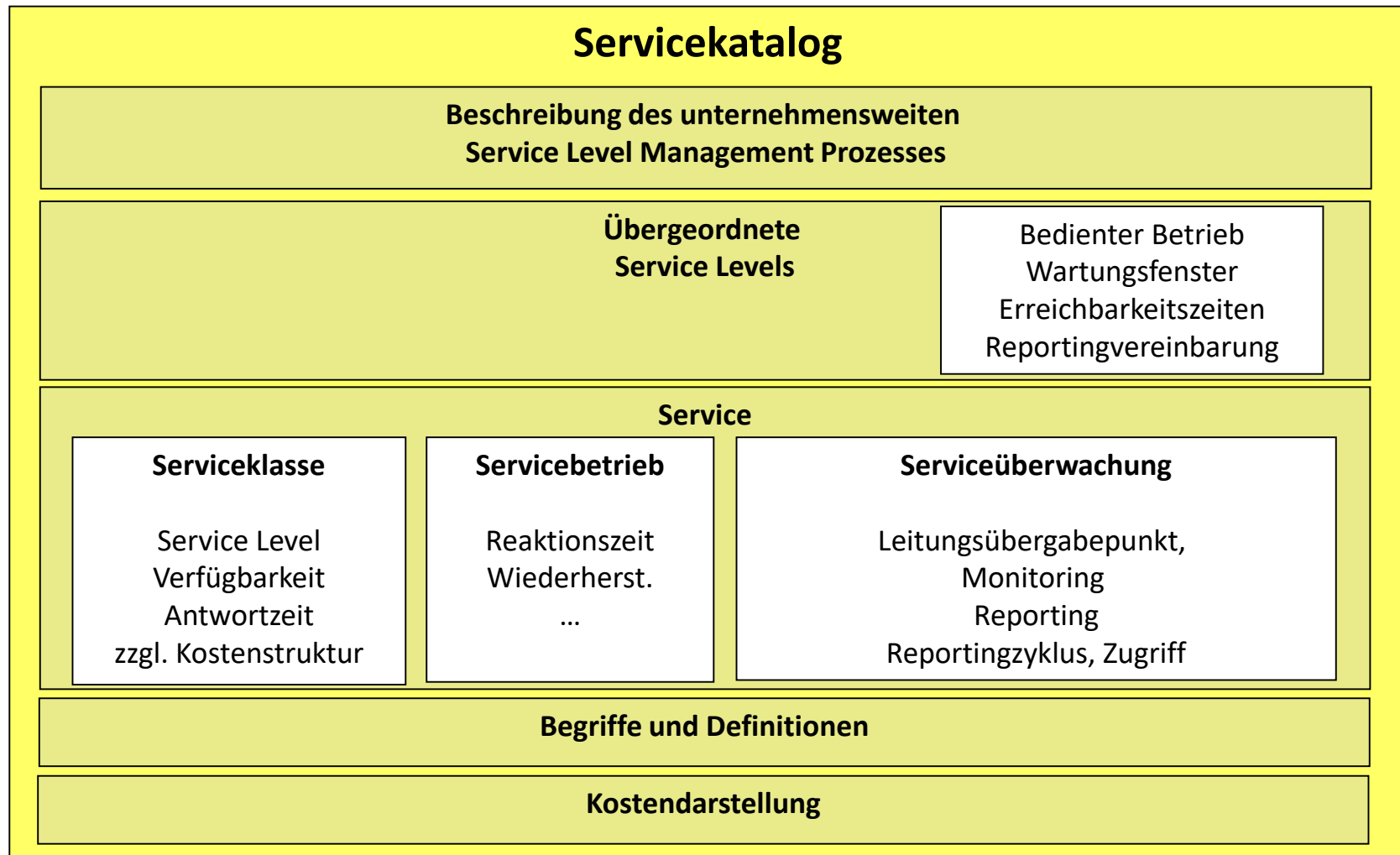
Servicekatalog

SERVICE KATALOG

- ✓ Leichtere Auswahl von IT-Leistungen durch Standardleistungen
- ✓ Minimierung des Abstimmungsaufwands
- ✓ Transparente Kosten für Standardleistungen der IT

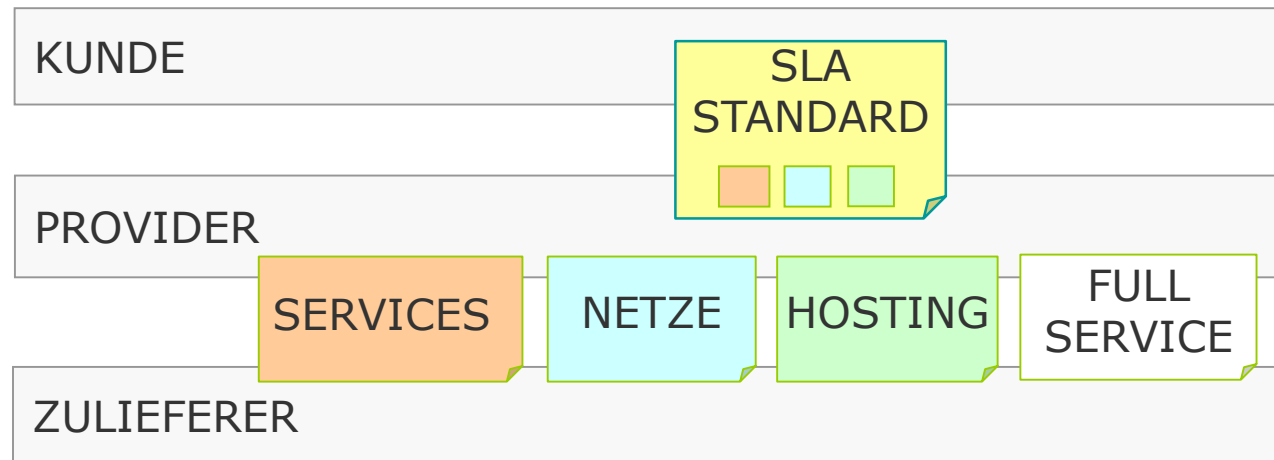
➤ Voraussetzung für ein funktionierendes Servicemanagement ist ein mit dem Kunden abgestimmter und detaillierter Servicekatalog.

Servicekatalog (Struktur)



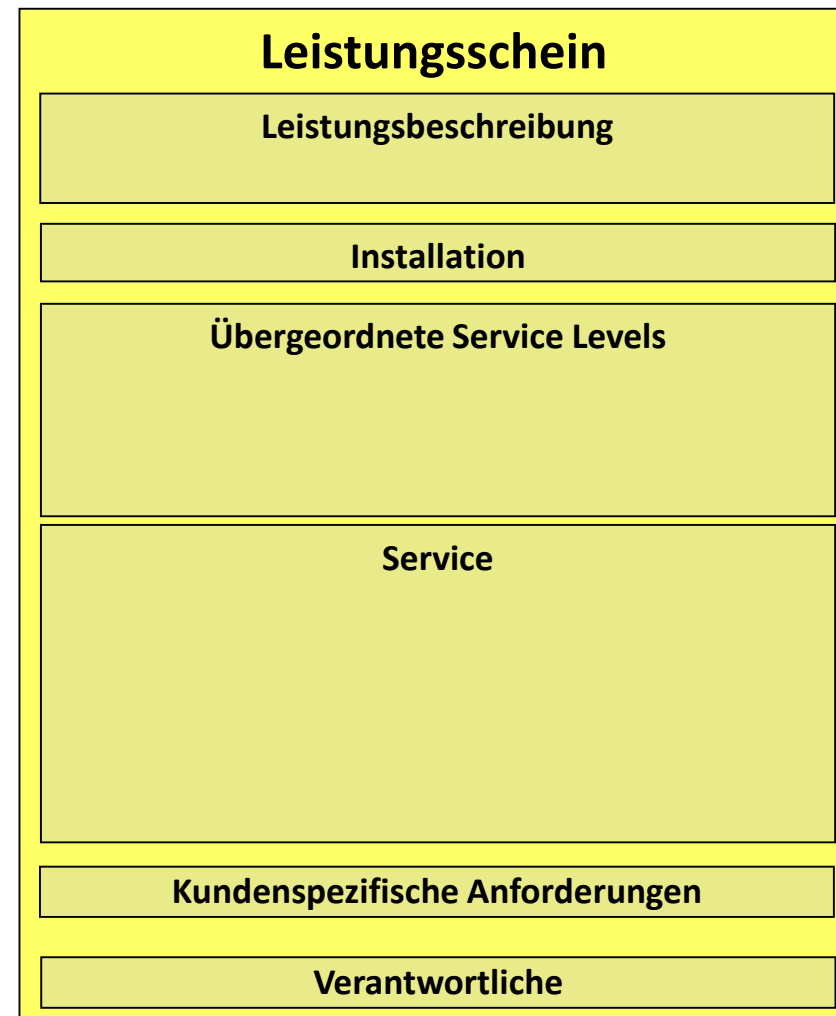
Service Level Agreements

- ✓ Unternehmensinternen einen Standard setzen: Master SLA
- ✓ Auslagerung von sich ändernden Parametern in Leistungsscheinen
- ✓ Leistungsminderung pragmatisch vereinbaren



➤ Klar definierte Services, abgestimmte SLAs und ein integriertes SLM sorgen für zufriedene Kunden.

SLA und Aufbau eines Leistungsscheins



Servicegespräche

SERVICE GESPRÄCH

- ✓ Aufnahme von Kundenanforderungen
- ✓ Veränderung von SLA-Inhalten
- ✓ Evaluierung des Verbesserungspotentials
- ✓ Besprechung des Monatsreporting bzgl. Verfügbarkeit

➤ **Servicegespräche sind eine wichtige Basis für ein reibungsloses Servicemanagement und zufriedene Kunden.**

Service reports

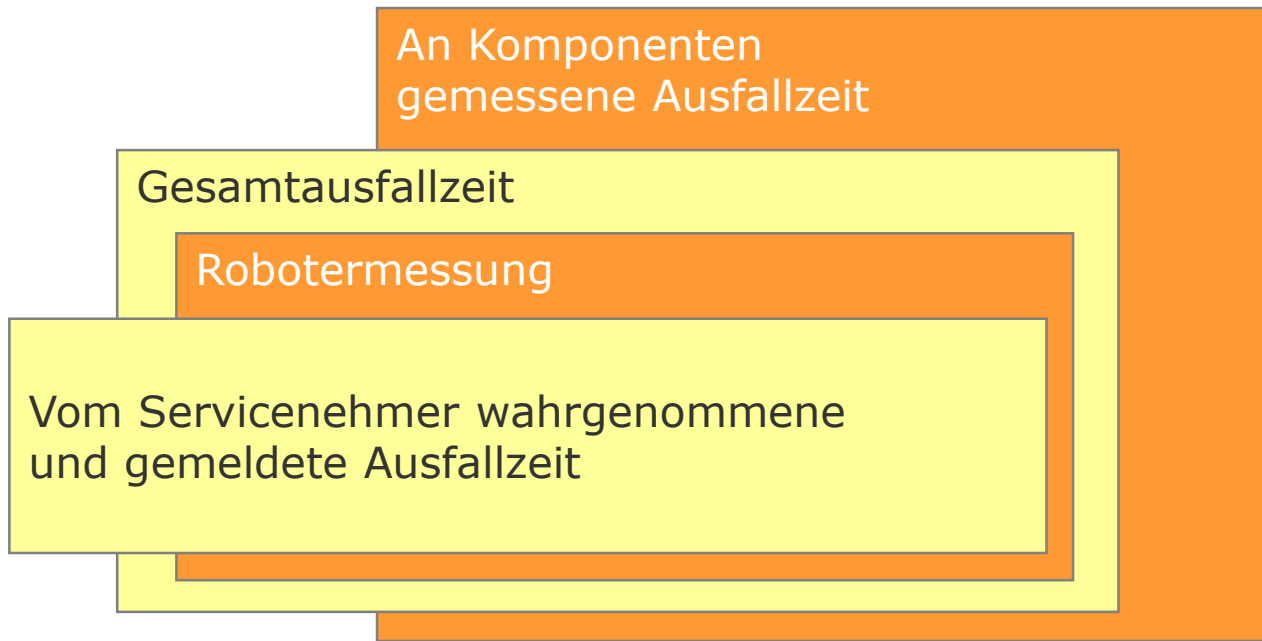
A yellow rectangular icon with a green tab at the top, containing the text "SERVICE REPORT" in black capital letters.

SERVICE REPORT

- ✓ SLA-Reporting auf Kunden zugeschnitten
- ✓ Zusatzreports nur von besonderen Vorfällen
- ✓ Abschluss des monatlichen Verfügbarkeitsreports

➤ Ein integriertes SLM übergibt automatisch abgestimmte Servicereports an Kunden.

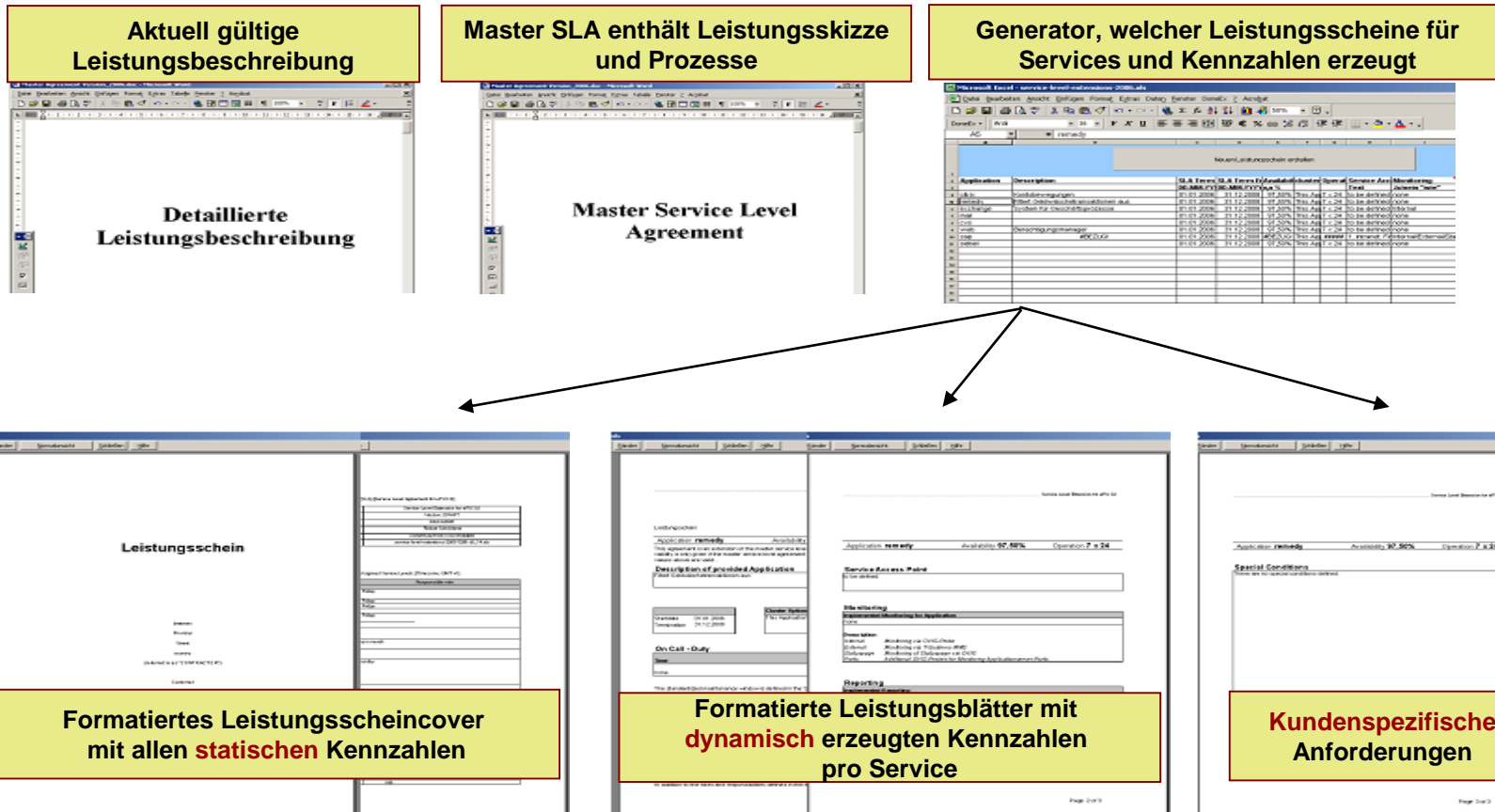
Messmethoden



- ✓ End-To-End Monitoring
- ✓ Protokollautomaten für komplexe Protokollabfolgen
- ✓ Desktop-orientierte Roboterfassungen

➤ **Essentiell für ein funktionierendes Servicemanagement sind klar definierte und abgestimmte Messmethoden und Messpunkte.**

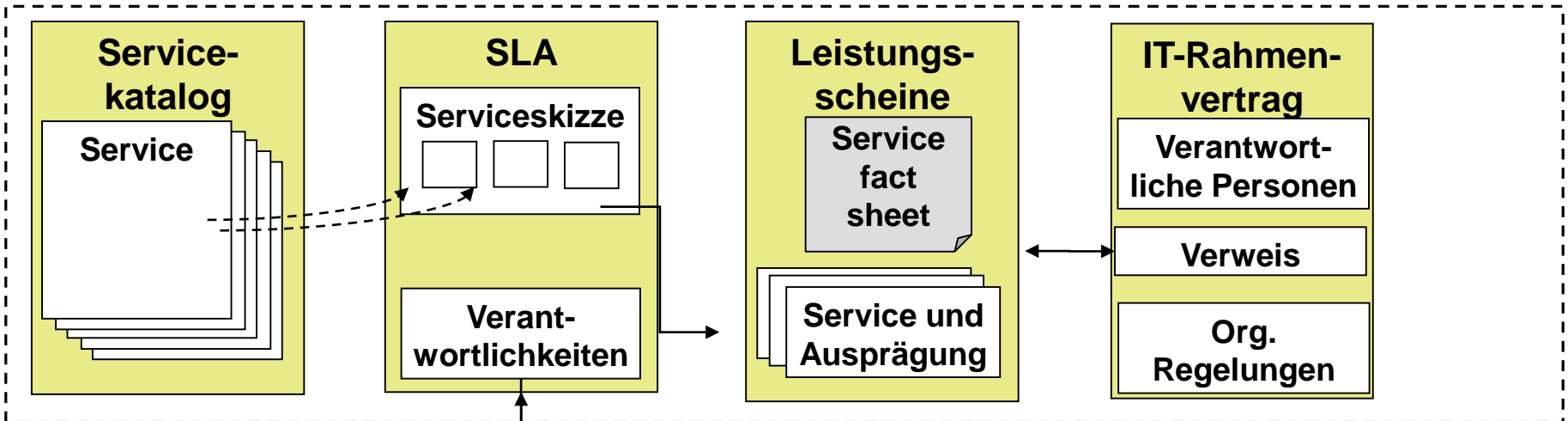
Beispiel: SLA und Leistungsscheine



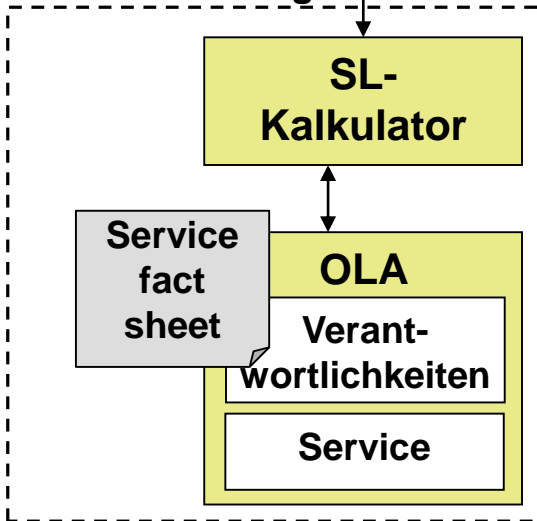
➤ Services, Leistungsscheine, SLAs und Reports müssen integriert gemanaged werden.

SCOPAR-Vorgehensmodell

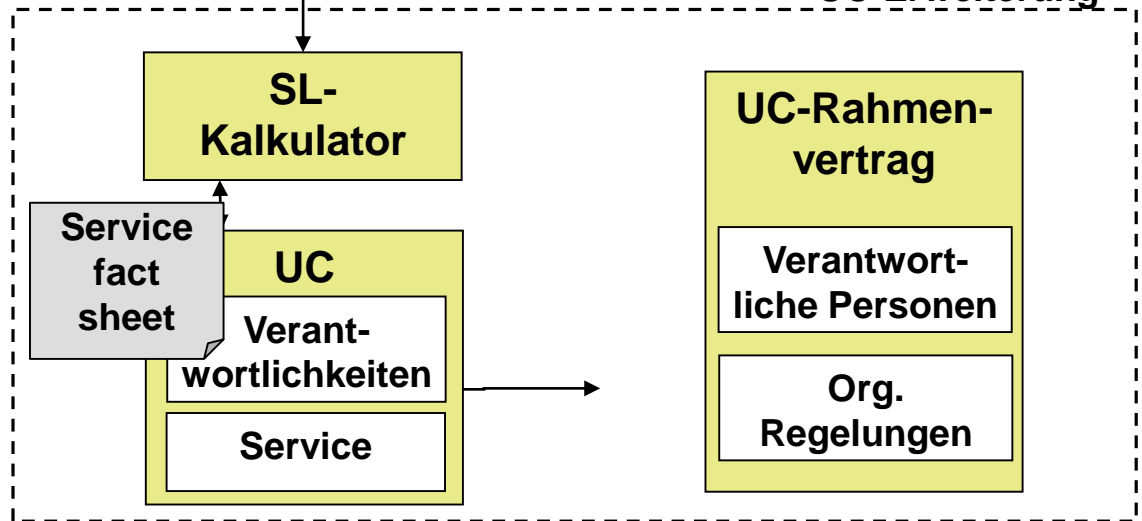
Standardablauf



OLA-Erweiterung



UC-Erweiterung



Dr. Robert Scholderer



Mitglied des SCOPAR-Beraterremiums

Dipl.-Informatiker

Erfahrungen

- ✓ Experte für Service Level Agreements
- ✓ Geschäftsführer der G-NE GmbH, Karlsruhe
- ✓ Habilitation im Bereich Servicemanagement
- ✓ Gutachter und Berater einer renommierten Münchner IT-Beratung
- ✓ Universität Karlsruhe (TH); Abschluss: Dr.-Ing.
- ✓ Promotion am Institut für Telematik, Fakultät für Informatik
- ✓ Studium der Informatik an der LMU; Abschluss: Dipl-Inform.

Schwerpunkte

- ✓ Servicemanagement, Service Level Agreements (SLAs), Contract-Management
- ✓ RZ-Organisation, ITIL, Outsourcing,
- ✓ IT-Management, Change-Management

Gerne helfen wir auch Ihnen, erfolgreicher zu sein ..



SCOPAR GmbH

Klara-Löwe-Straße 3 * D - 97082 Würzburg

Fon: +49 - 931 - 45320500 * Fax: +49 - 931 - 45320505

E-Mail: knauf@scopar.de * Web: www.SCOPAR.de