



**Haben Sie alle Kennzahlen in einem Dokument konzentriert?**  
SLA-Denkanstoß

## **Bringen Sie es auf 1 Seite mit dem Service Fact Sheet!**

**Bei der Systematisierung der SLAs ist das Denken in 1-Page-Lösungen sinnvoll. Service-Fact-Sheets sind formatierte Leistungsscheine mit statischen und dynamischen Kennzahlen. Dadurch können allgemeingültige Service-Levels beschrieben und spezielle den jeweiligen Leistungen zugeordnet werden.**

**Flankierend zu den sehr formalisierten Service-Fact-Sheets kommen detaillierte Leistungsbeschreibungen hinzu. Diese helfen unterschiedliche Punkte, die einen Service beschreibend darstellen. Hierfür werden Systembilder verwendet oder auch Anwenderszenarien ausgeführt. Letztlich wurde neben der Normierung auch für die kundenspezifischen Anforderungen eine Möglichkeit geschaffen, diese in geeigneter Form zu normieren.**

*Was ist der Nutzen? >>*

# Nutzen

- § Das Service-Fact-Sheet ermöglicht die Überprüfung der Service Levels untereinander.
- § Für das Servicegespräch hat man alles auf einen Blick
- § Das SLA wird transparenter, die Fakten sind aus dem unübersichtlichen Fliesstext herausgelöst.
- § Bei mehreren SLAs, die man abstimmen muss, kann man mit dem Service-Fact-Sheet große Erfolge erzielen und eine gemeinsame Basis herstellen

*Was sind die Do's und Dont's? >>*

# Do's und Dont's

- § Das Service-Fact-Sheet sollte 1-2 Seiten nicht überschreiten.
- § Es sollten nur konkrete Werte aufgenommen werden
- § Service-Fact-Sheet ist in der Geltungsreihenfolge mit zu berücksichtigen
- § Service-Fact-Sheet sollte in allen Verträgen/SLAs einen ähnlichen Aufbau haben
- § Die Werte sollten die Kundensicht repräsentieren
- § Die Service Levels sollten keinen Interpretationsspielraum ermöglichen

*Wie setze ich diese Technik ein? >>*

## Wie setze ich diese Technik ein?



- § Wenn ich mir unbekannte SLAs konsolidiere, dann ist das Service-Fact-Sheet eines meiner ersten Mittel der Wahl. Es hilft mir fremde SLAs schneller zu durchkämmen und zu erfassen. Ich lese sozusagen das SLA mit der Service-Fact-Sheet-Brille und suche nach bestimmten Mustern/ Kennzahlen.
- § Das Service-Fact-Sheet setze ich auch dort ein, wo ich keine Handhabe über die SLA-Erstellung habe. D.h. ich definiere eine Anforderung an den Ersteller. Diese lautet: Das SLA muss ein Service-Fact-Sheet enthalten, das meinen Vorgaben entspricht. Ergänzungen sind jederzeit erlaubt.
- § Oft nehme ich das Service-Fact-Sheet als Anhang zu einem SLA. Der Vorteil: meistens braucht man für das SLA mehrere Unterschriften. Bei Änderungen an Kennzahlen, sind immer nur dedizierte Personen unterschriftsberechtigt. Somit erleichtere ich mir den Prozess das SLA immer aktuell zu halten und immer eine Unterschrift hierfür zu haben.

*Service Level Agreements >>*

# SCHOLDERER

## SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Dr. Robert Scholderer

Service Level Manager

Essenweinstr. 21

76131 Karlsruhe

Telefon +49 (0)711-32 77 209

Telefax +49 (0)711-32 78 447

Email: [robert@scholderer.de](mailto:robert@scholderer.de)

Web: [www.scholderer.de](http://www.scholderer.de)

---

---