

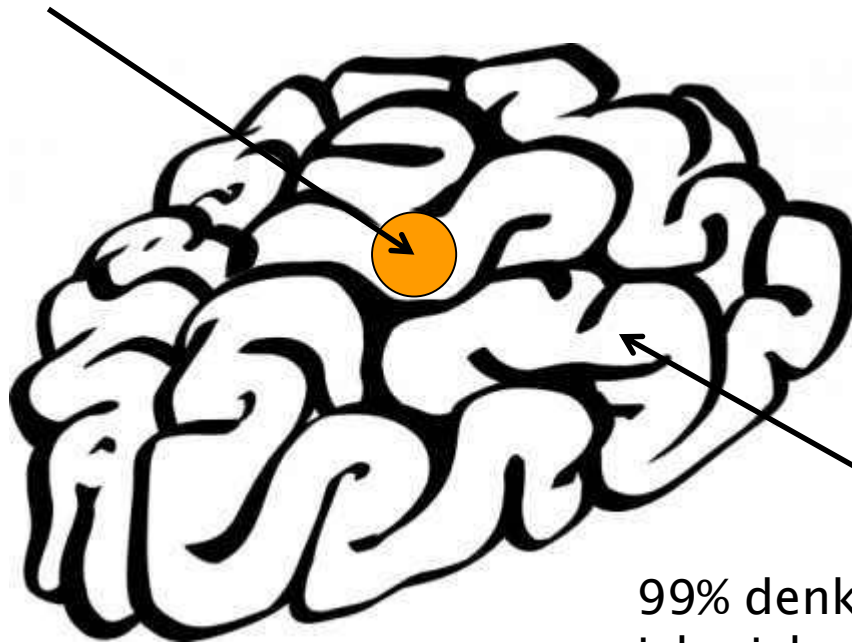
SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Erfahrungen

Worüber Service Level Manager lachen

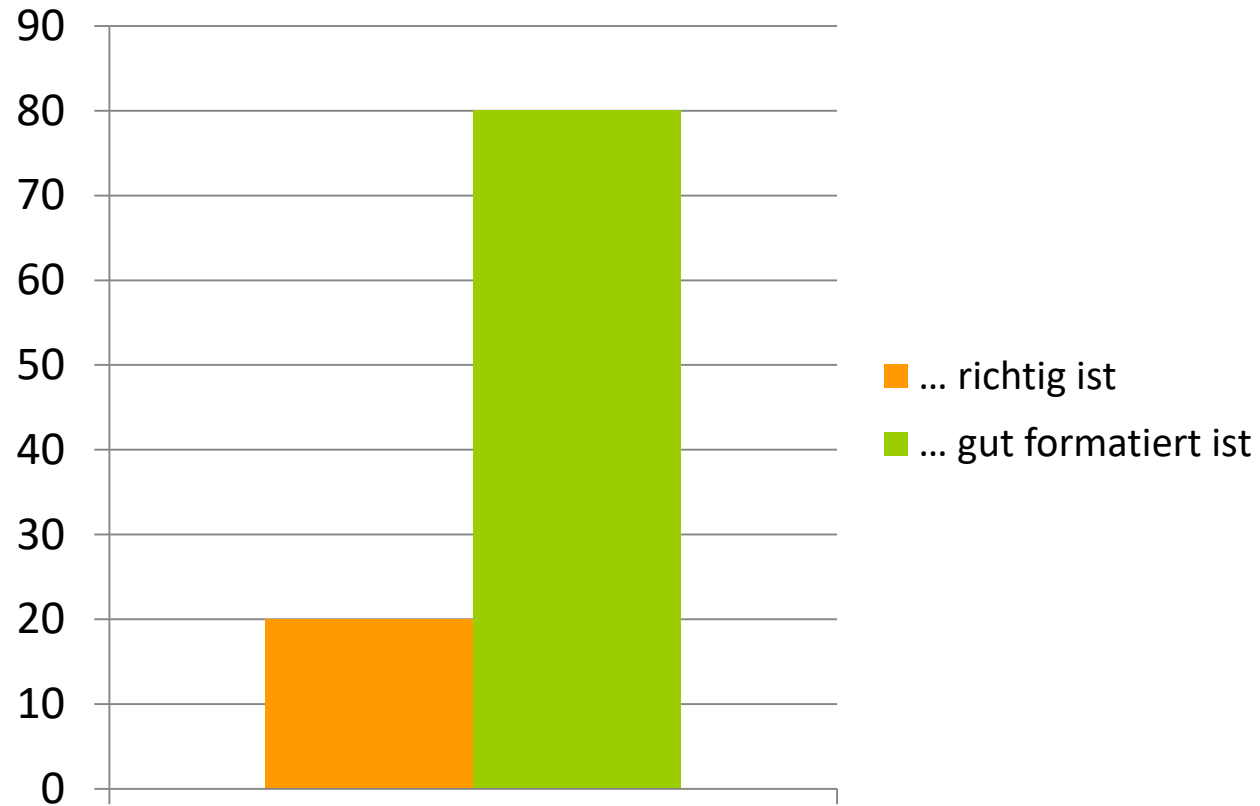
Was man denkt, wenn man vom Beruf des Service-Level-Managers hört

1% denkt: wow, was für ein toller Beruf

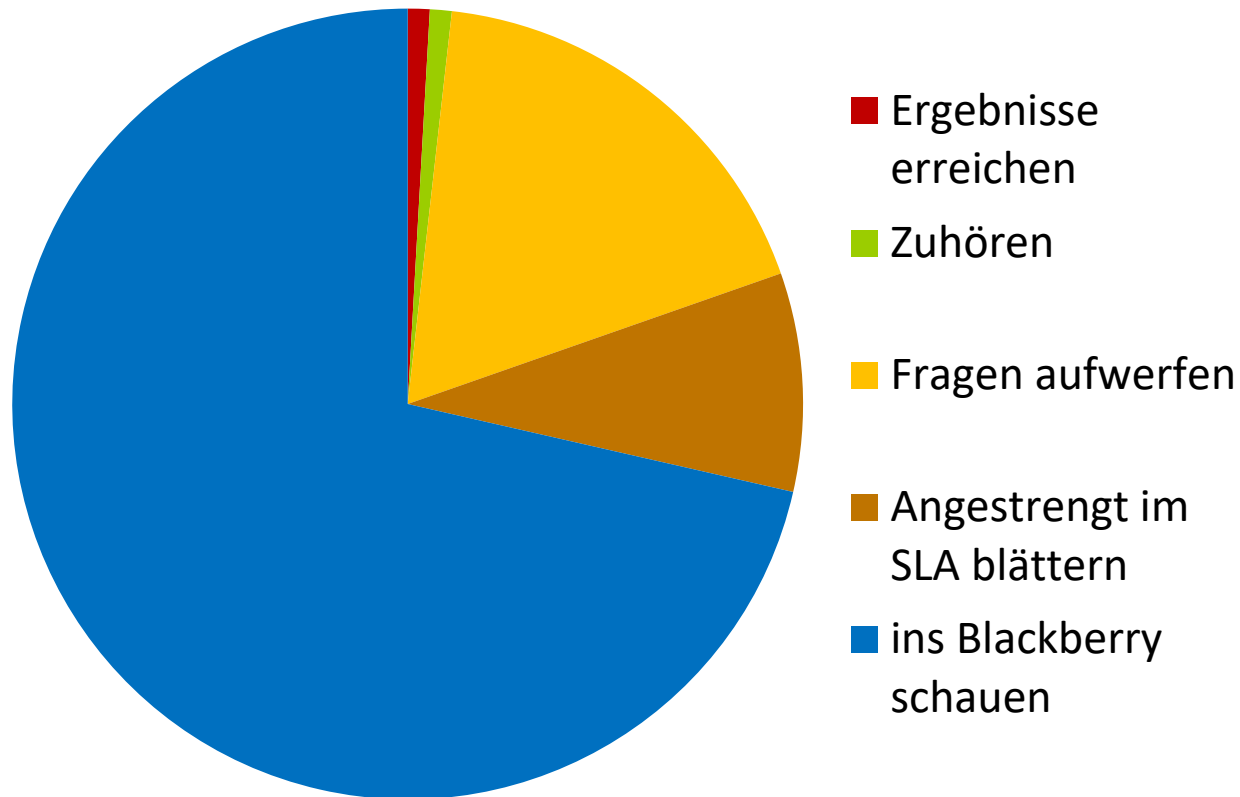


99% denken: keine Ahnung, ich nicke freundlich und erzähle dann schnell von mir

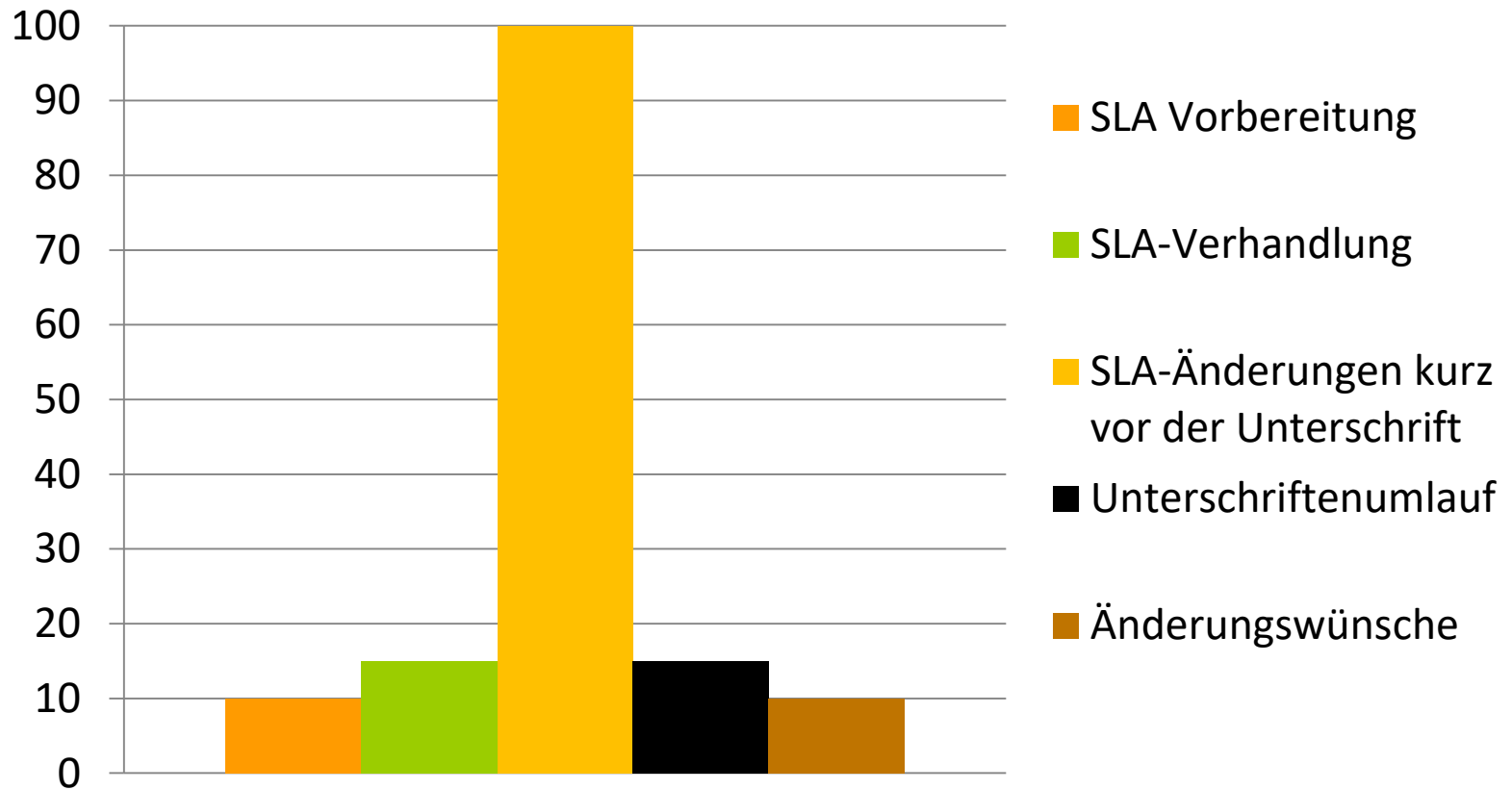
Man unterschreibt ein SLA, das ...



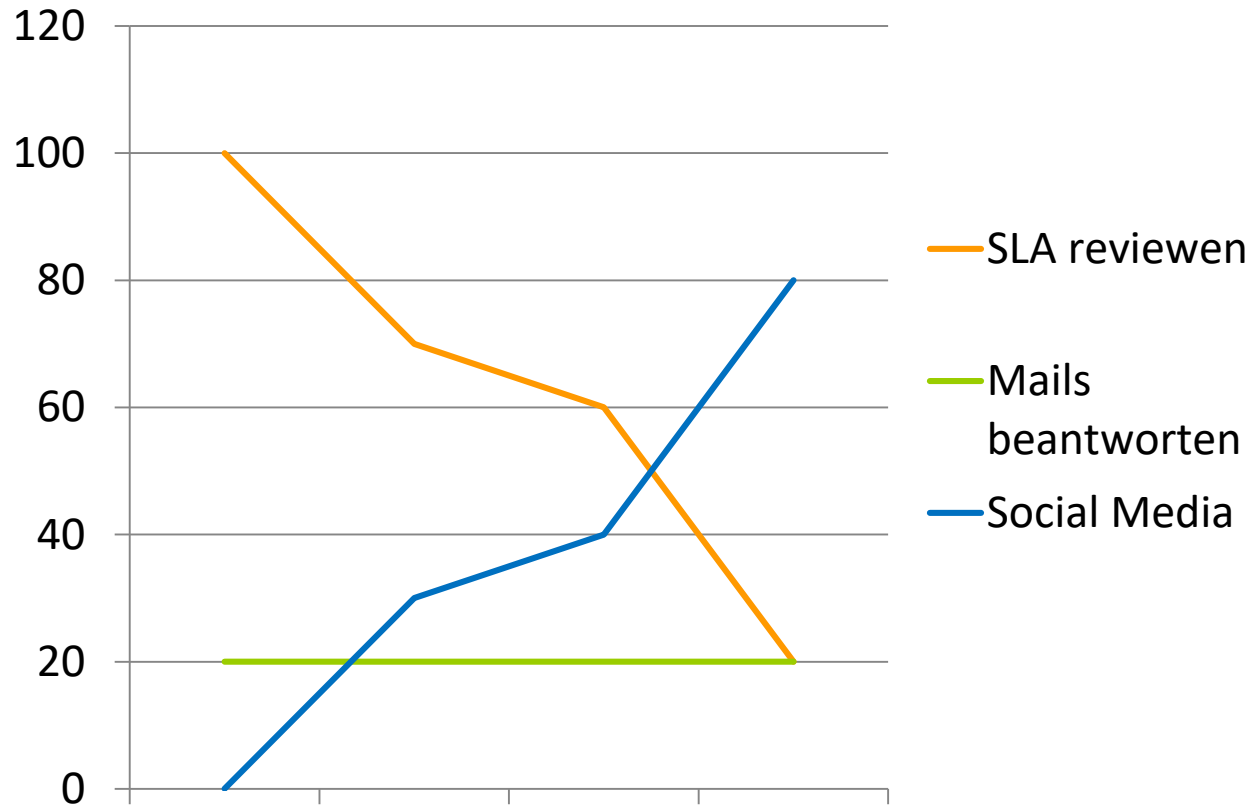
Was man in der SLA-Verhandlung macht



Was der Service Level Manager nicht mag



Was man macht, wenn man ein SLA reviewt

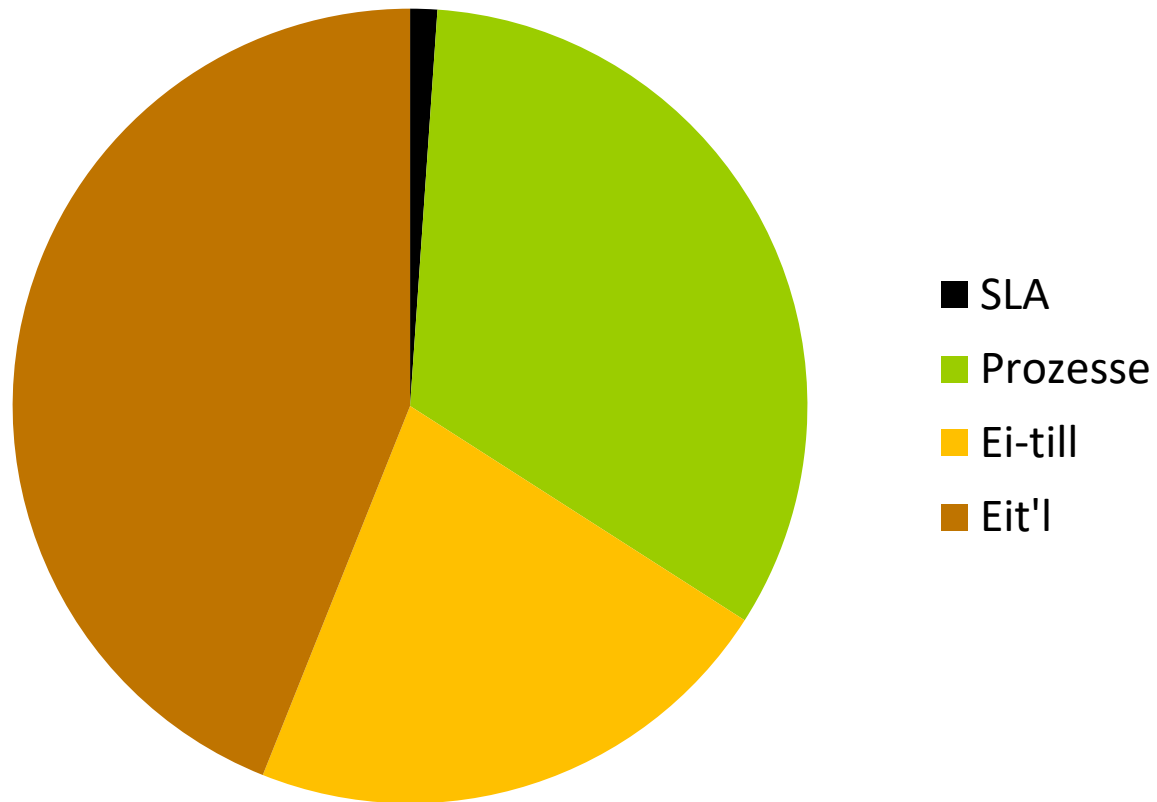


Verfügbarkeit

Vom Provider erreichte
Verfügbarkeit

Vom Kunden gefühlte
Verfügbarkeit

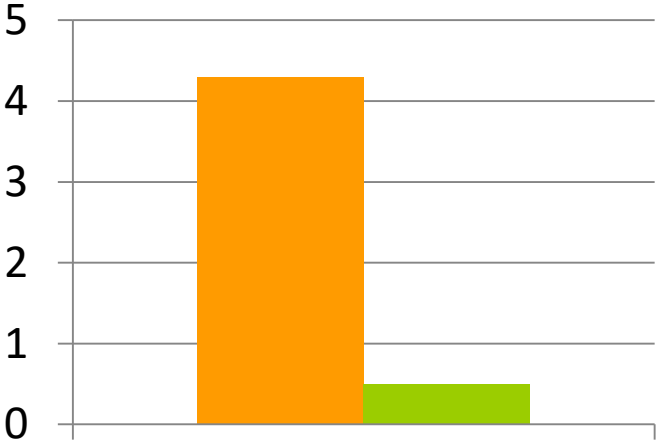
Was man denkt wenn man ITIL hört?



Was der Verhandlungspartner macht, wenn er dem Service Level Manager gegenüber sitzt

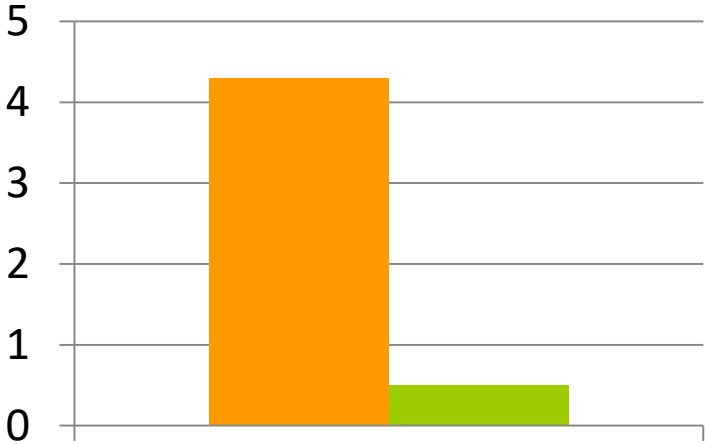
Technikerebene	Inhalte werden in Frage gestellt
Projektleiterebene	Macht Termindruck unabhängig vom Verhandlungsstatus
Managerebene	Zeigt auf die Uhr und geht, weil er einen Terminkonflikt hat

Poenalen



Pönalen

angedroht ausgesprochen



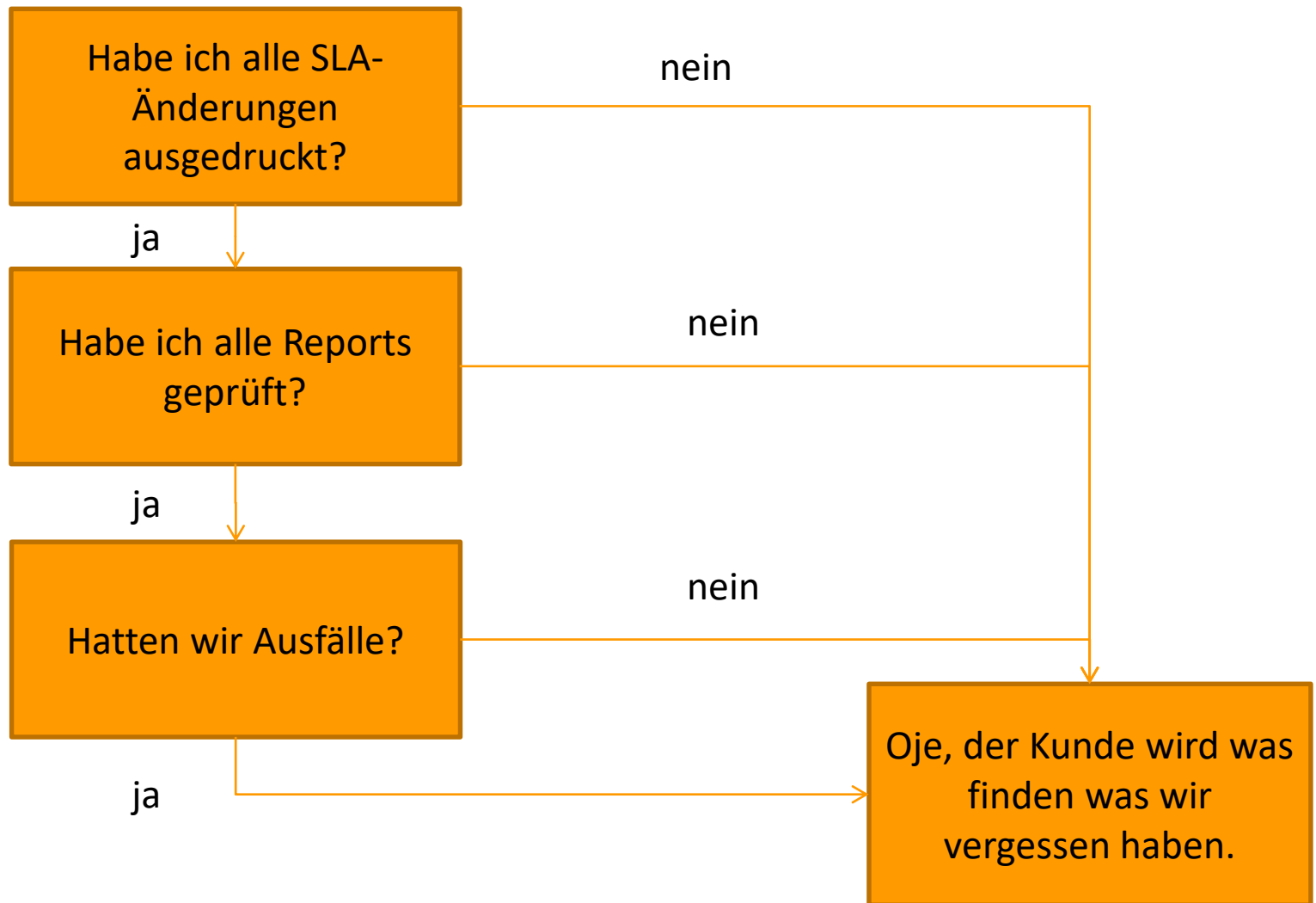
Schaden

unternehmenskritisch

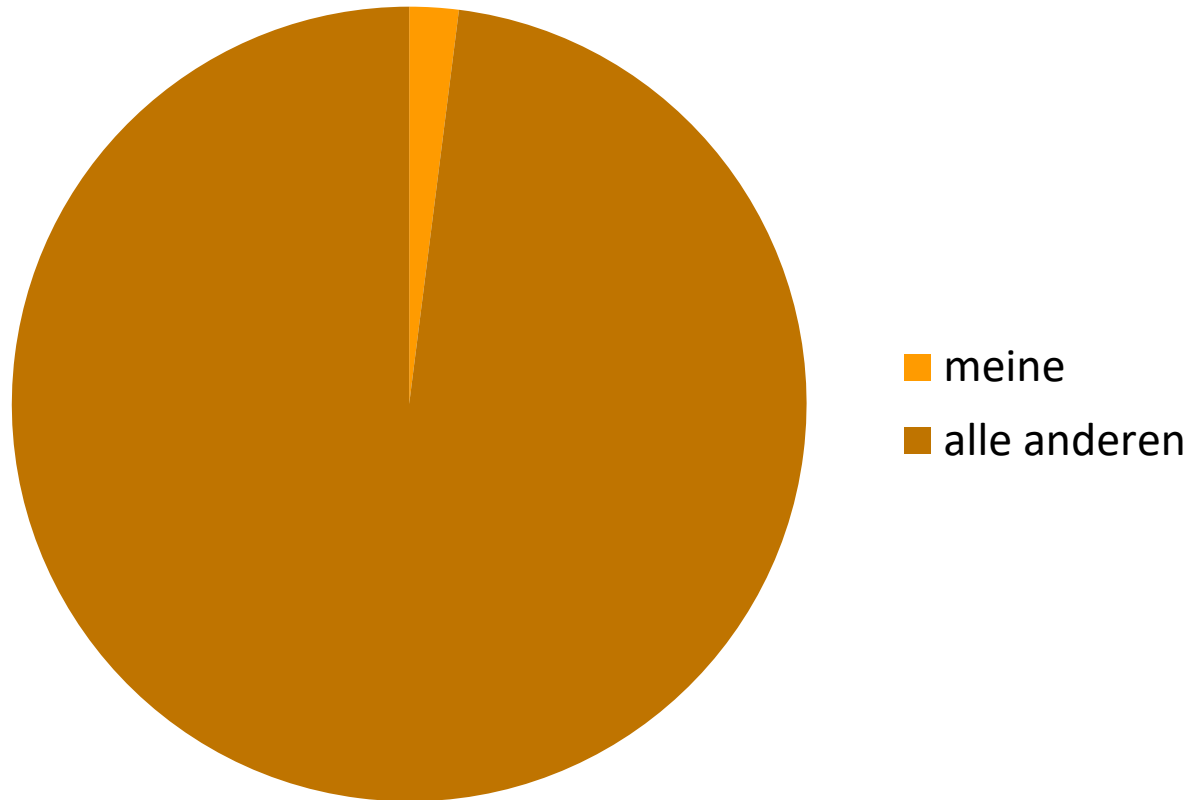
nicht wahrnehmbar



Vorbereitung auf das Servicegespräch

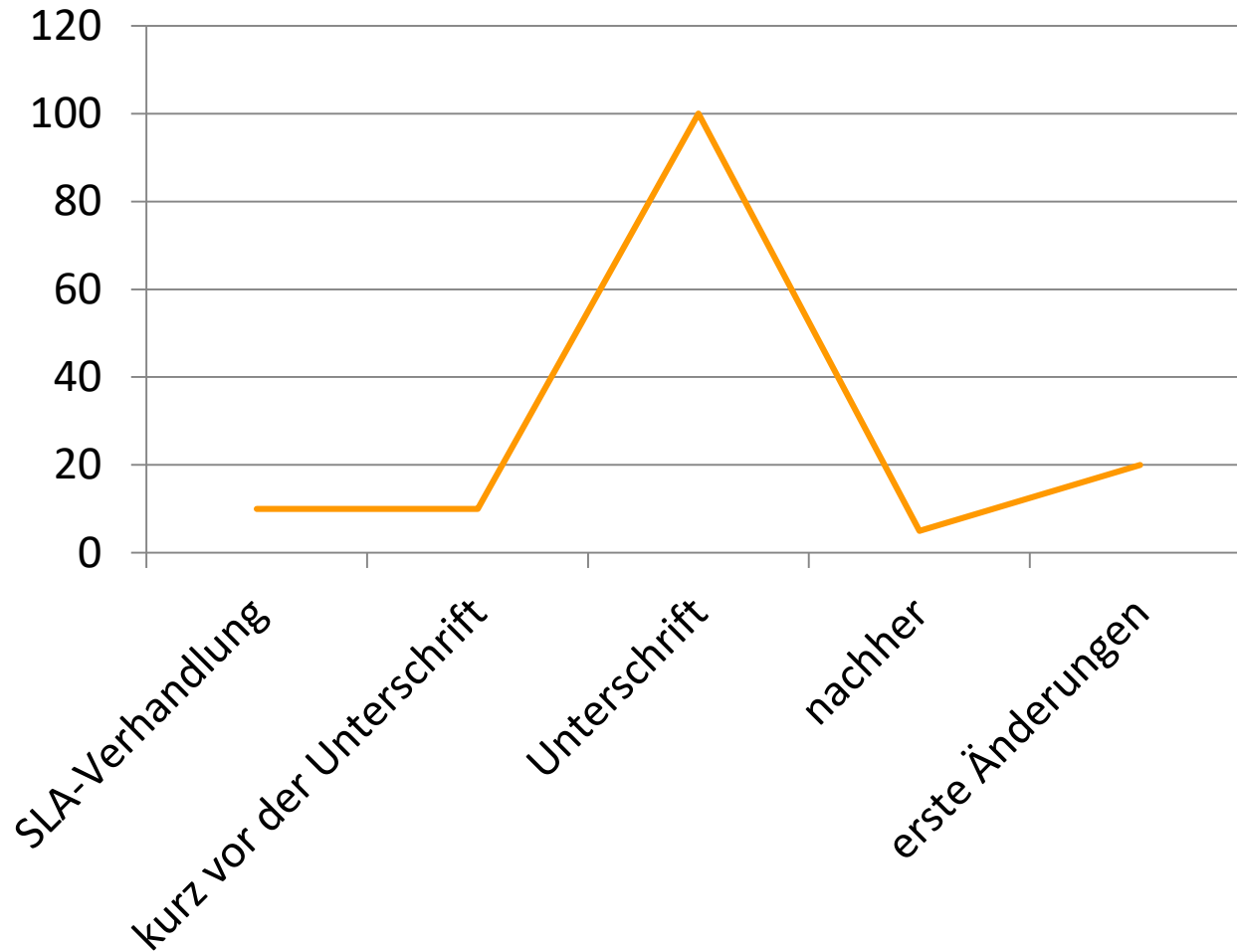


Schlechte SLAs

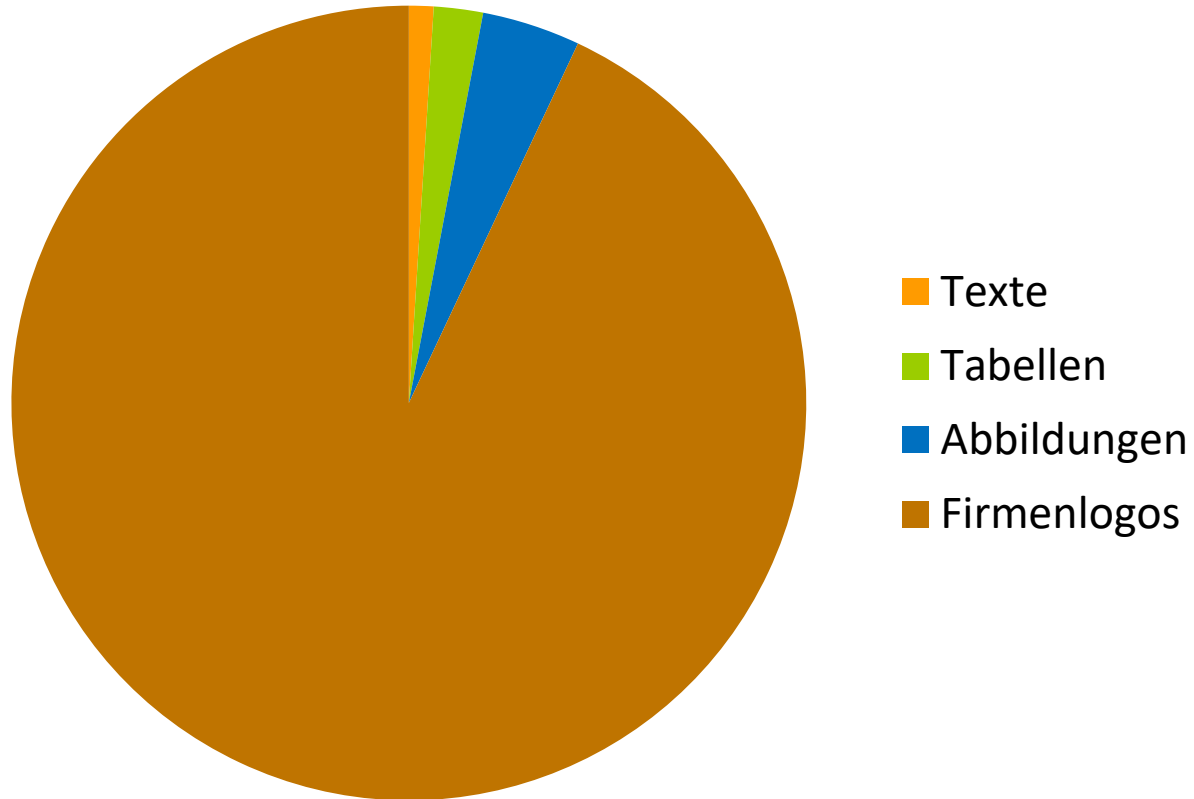


- meine
- alle anderen

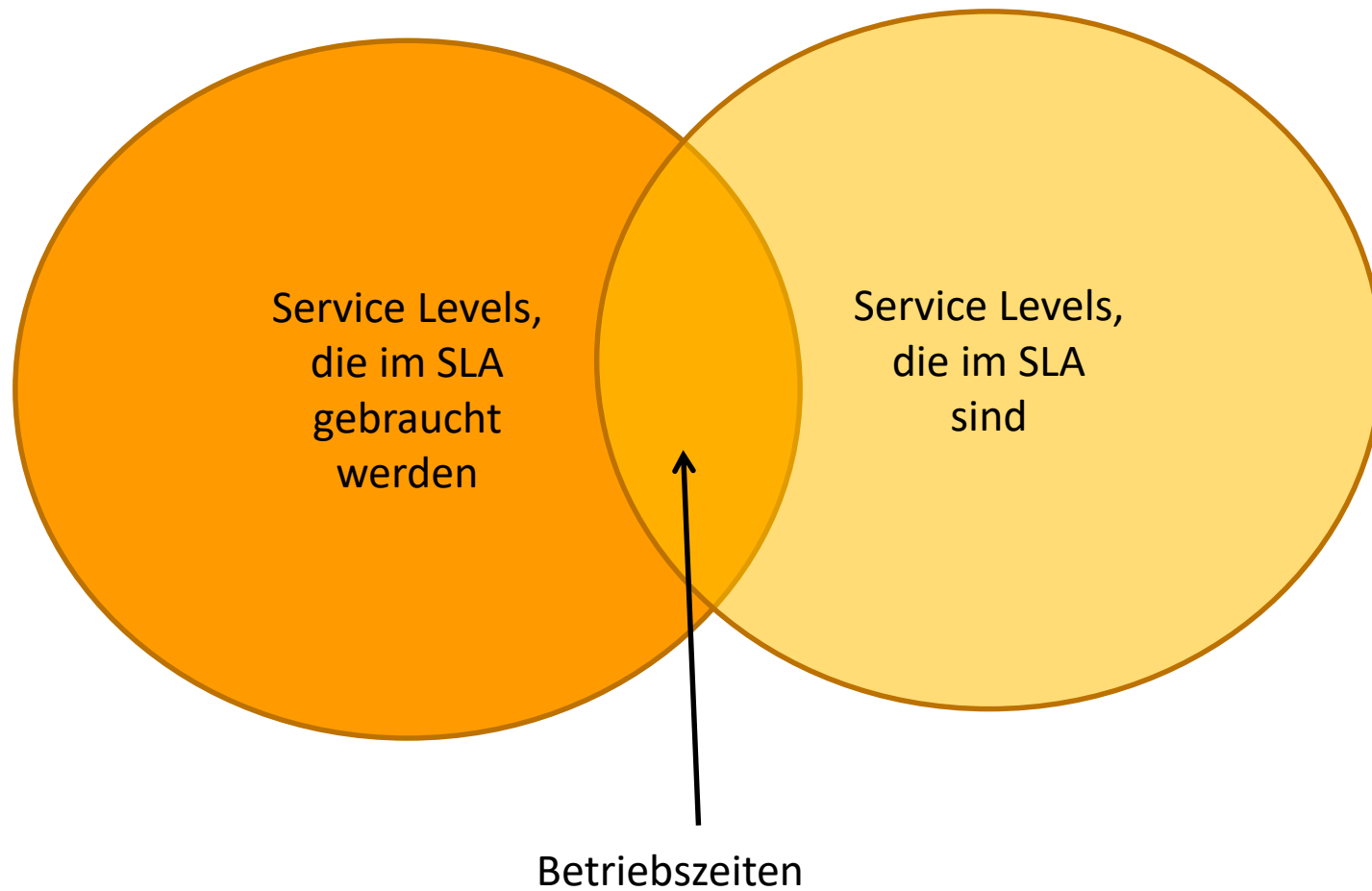
Aktivitäten bei der SLA-Verhandlung



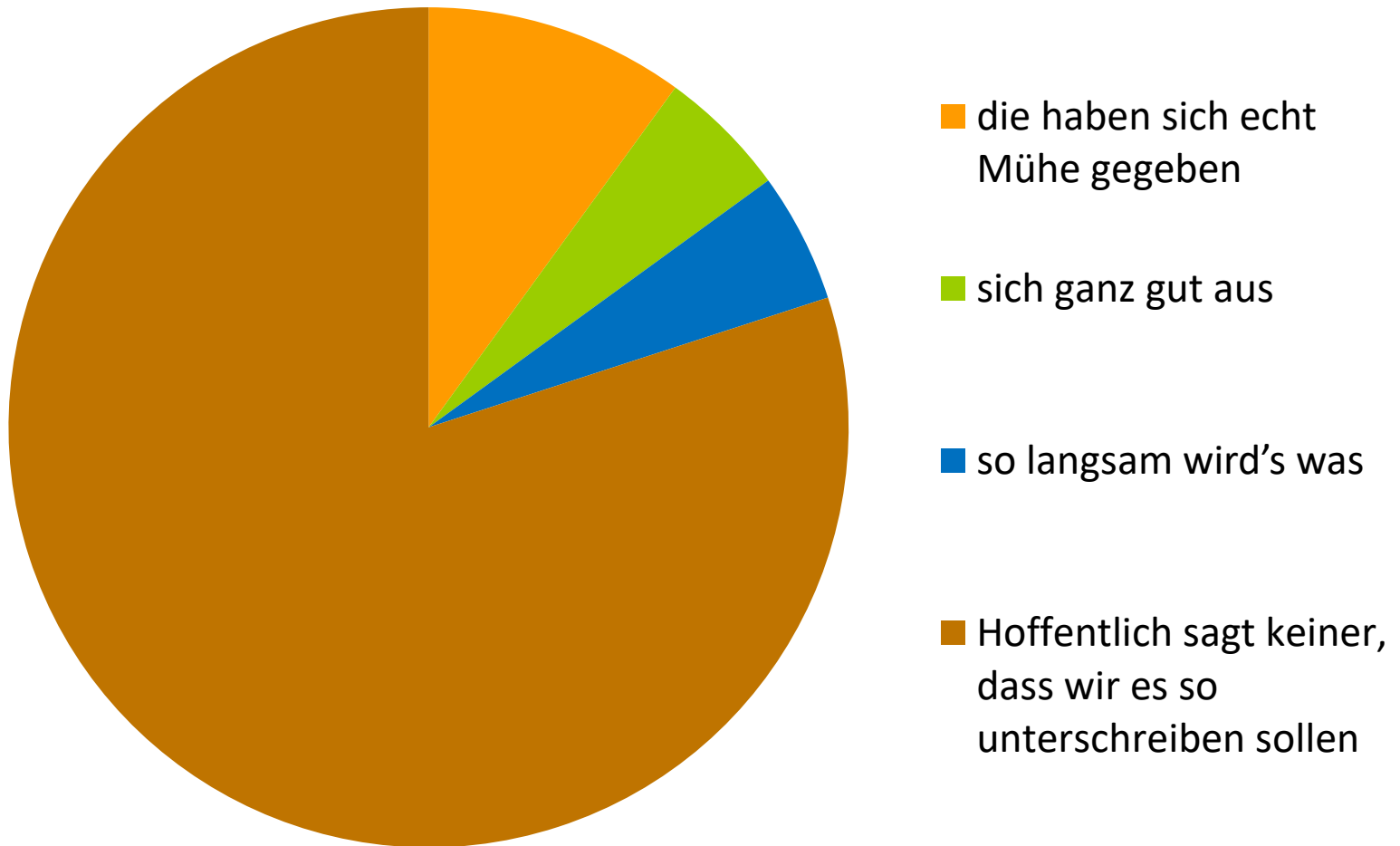
Was meine SLA-Datei aufbläht



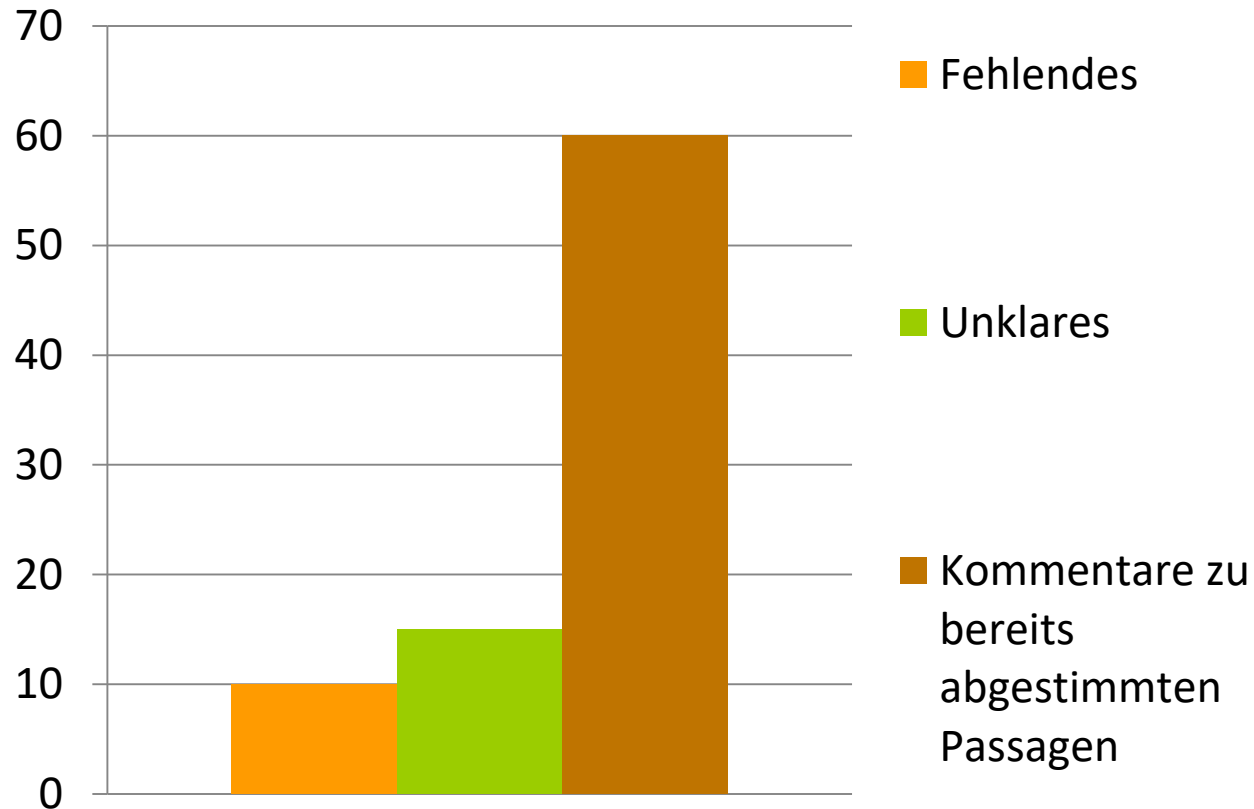
Welche Service Levels im SLA sind



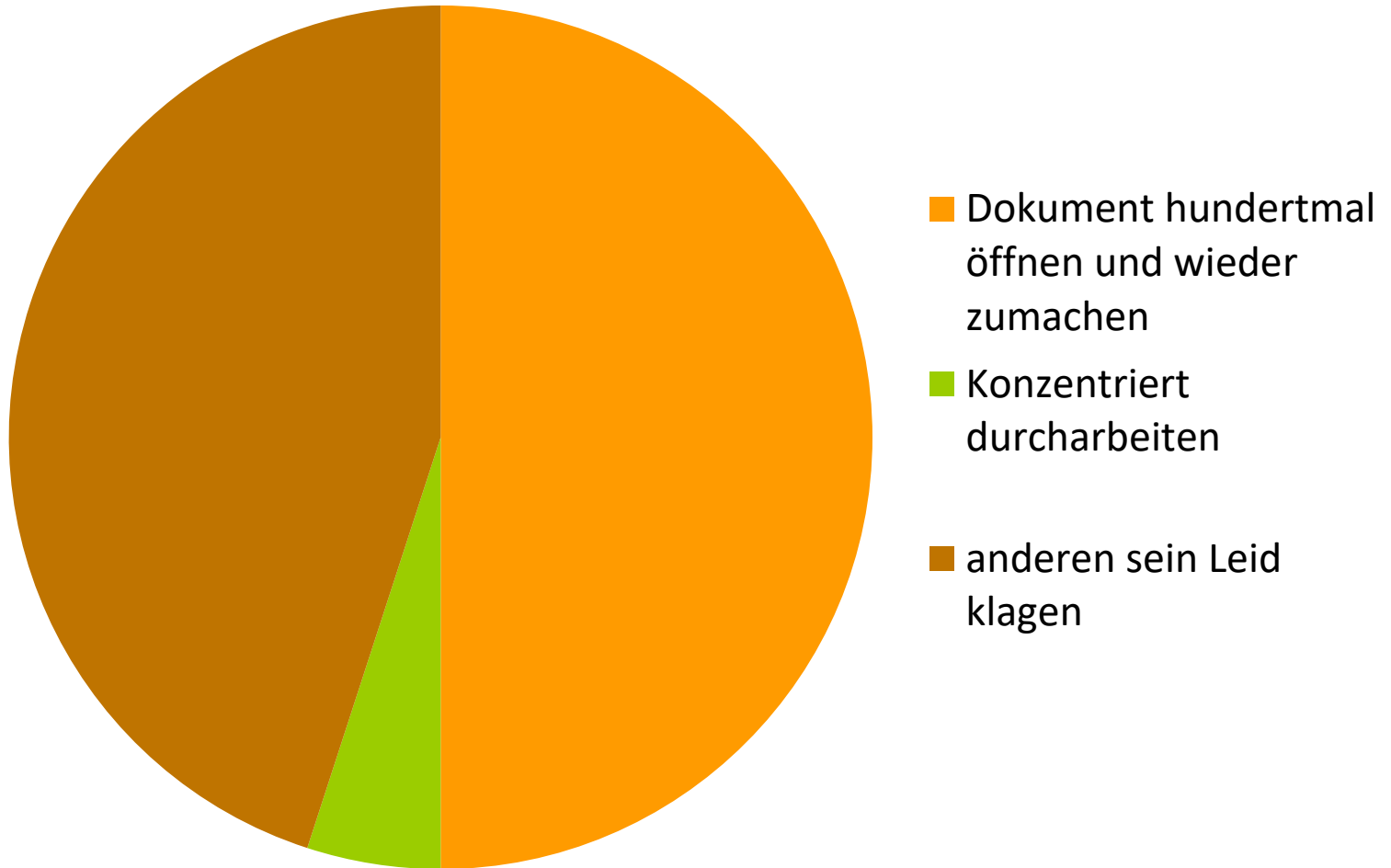
Was man bei der SLA-Präsentation des Vertragspartners denkt



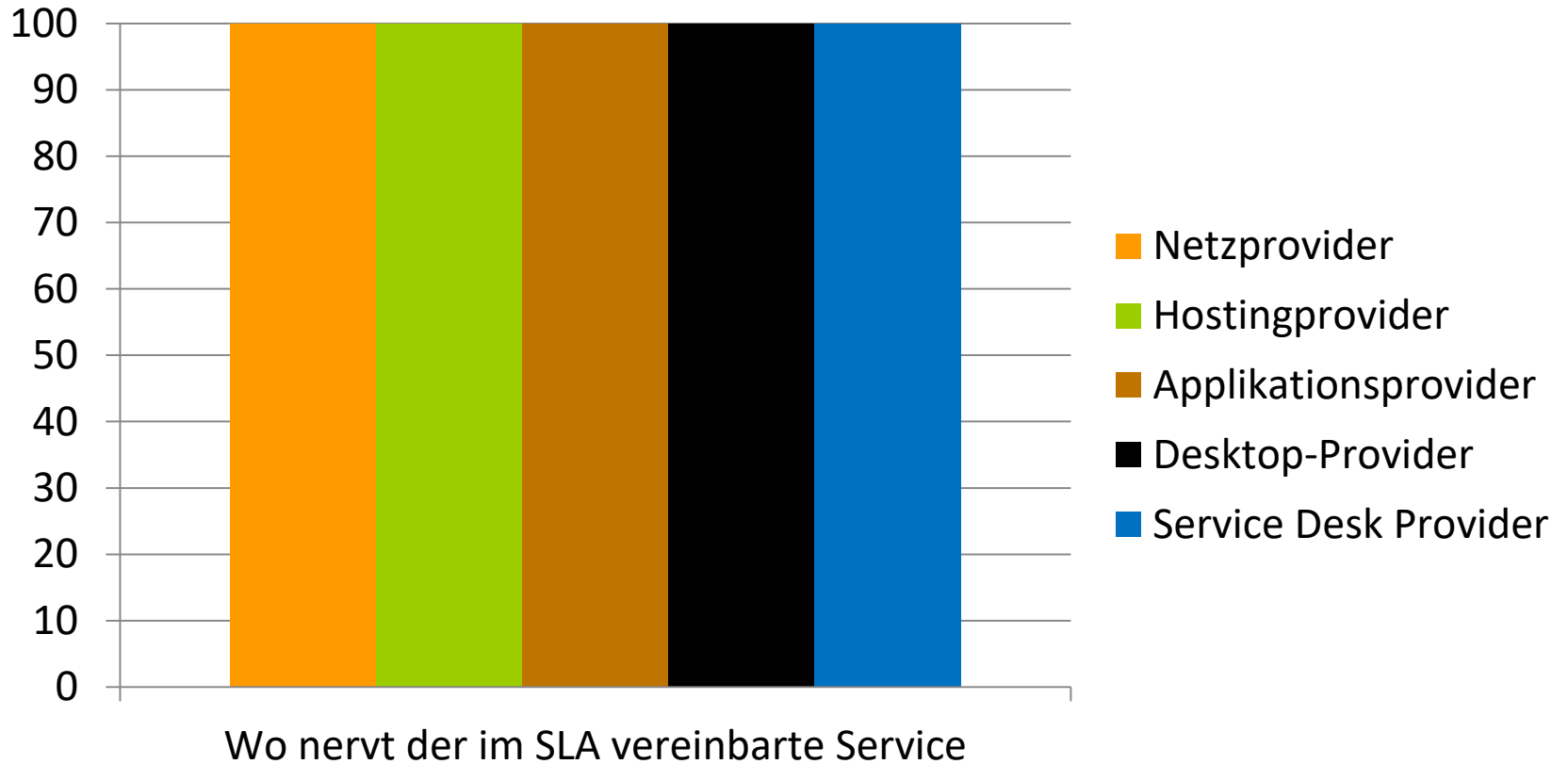
Das gibt es in SLAs bei der Fertigstellung



Was man beim Prüfen von großen SLAs macht

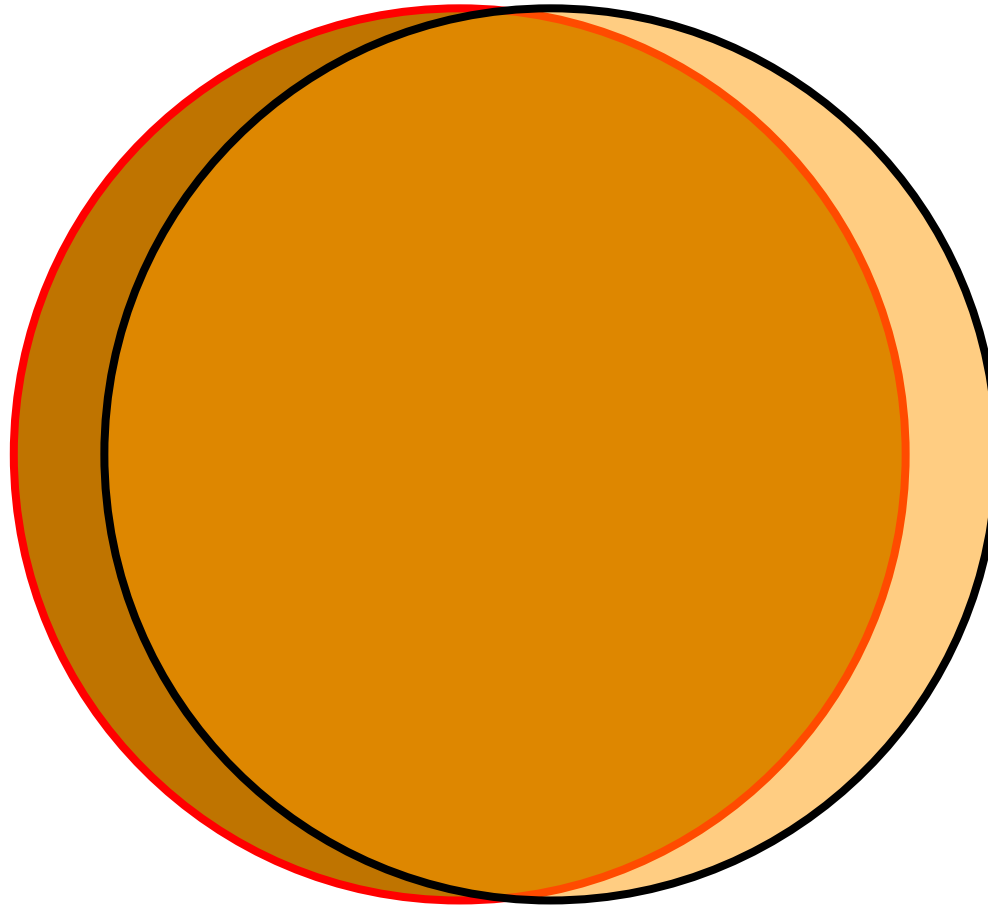


Drittdienstleister im Vergleich



Service Level Agreements

**Kollegen, die
ein SLA adhoc
fertigstellen**

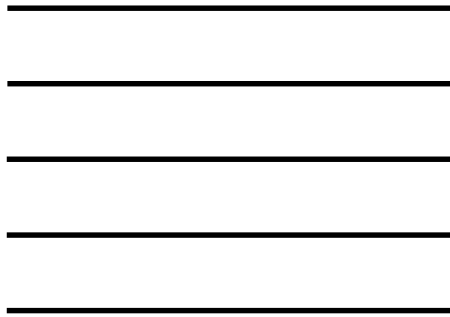


**Kollegen, die
sich wundern,
dass der Service
nicht klappt**

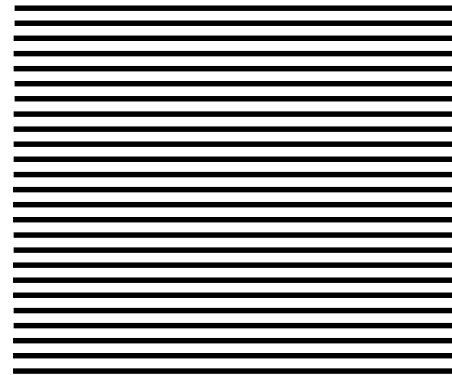
Bitte nicht stören: Ich mache gerade das SLA-Review



Anzahl begutachteter Zeilen im SLA

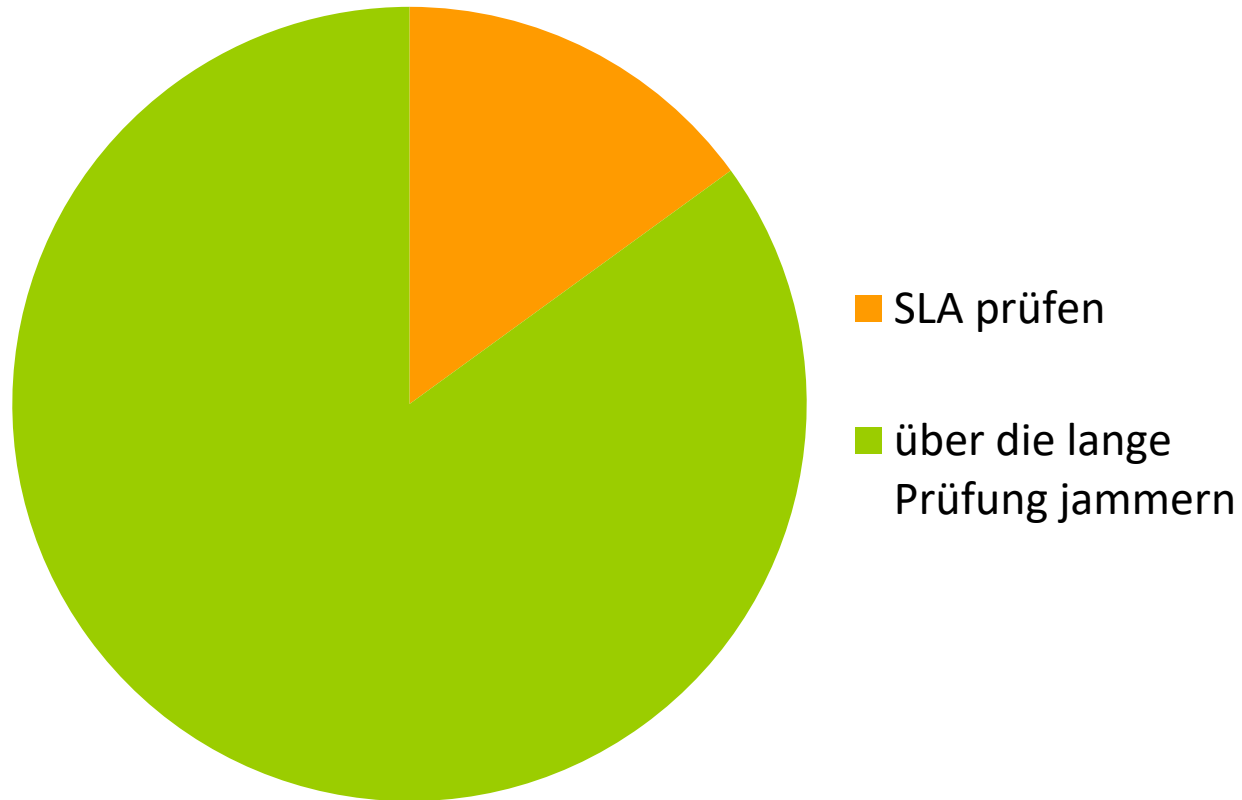


Wenn ich alleine bin

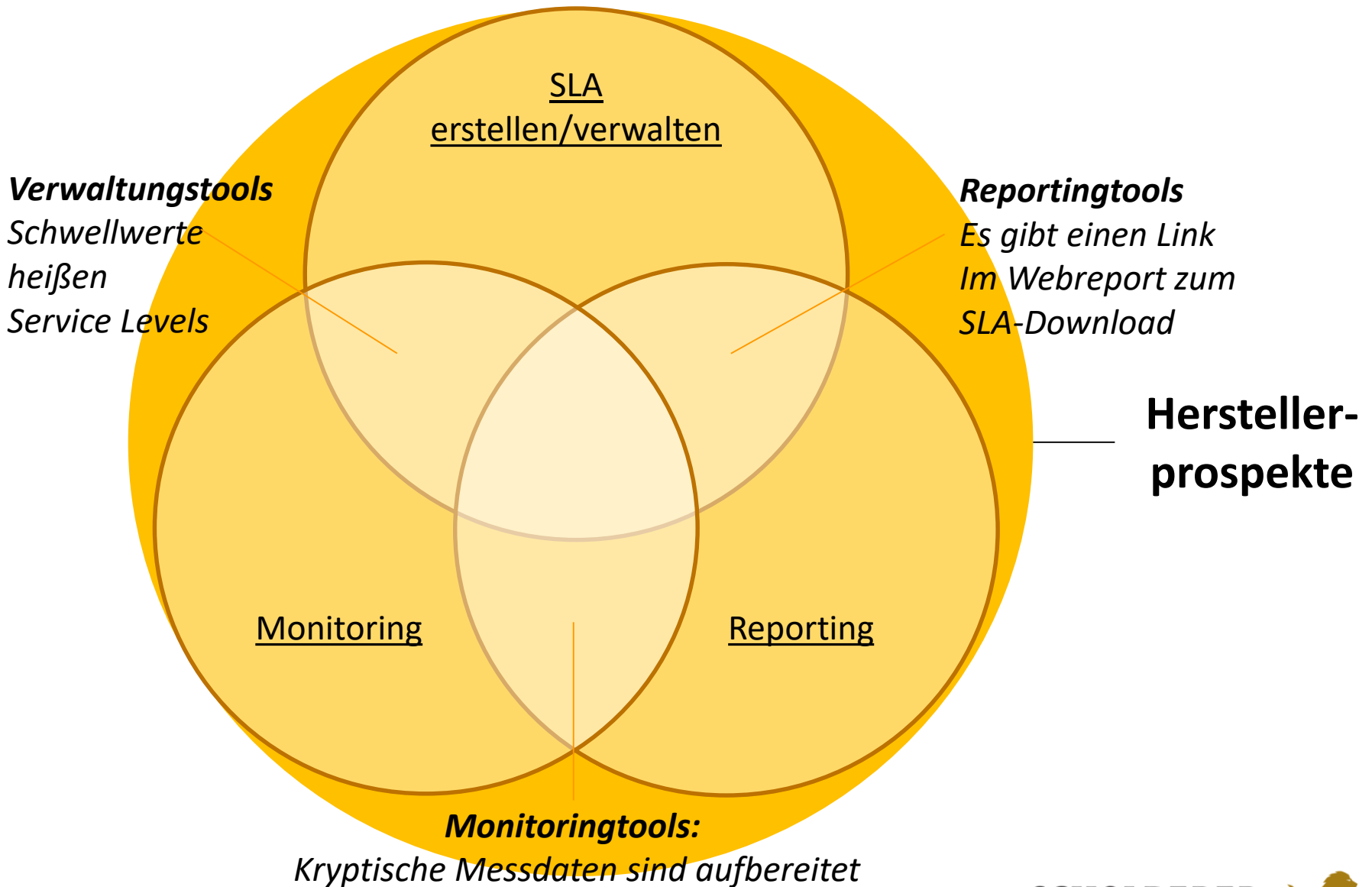


Wenn der Chef im Büro ist

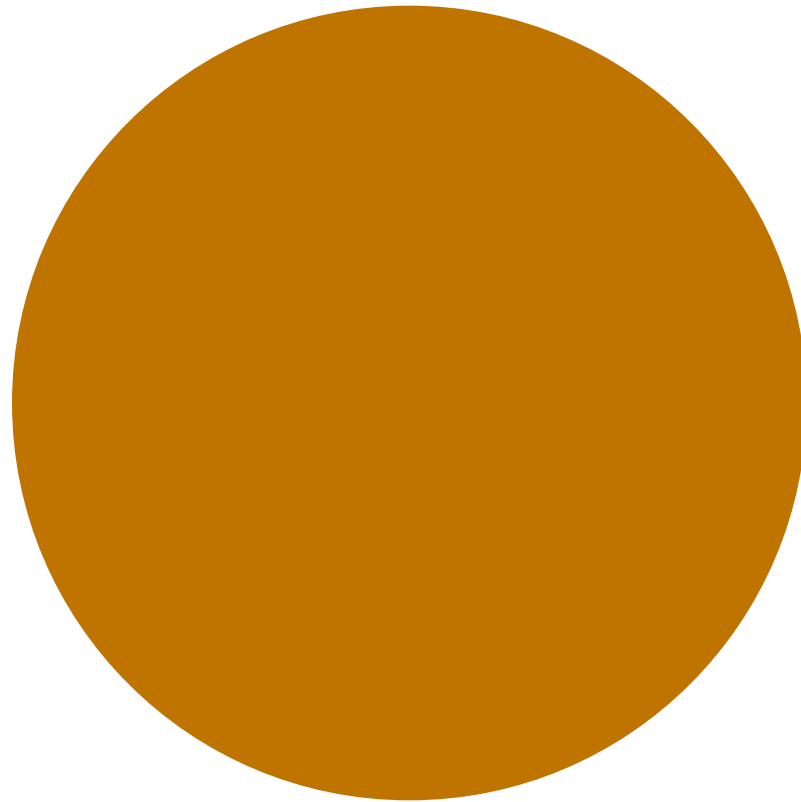
Tätigkeiten bei der SLA-Prüfung



Analyse von SLM-Tools und Herstellerprospekte

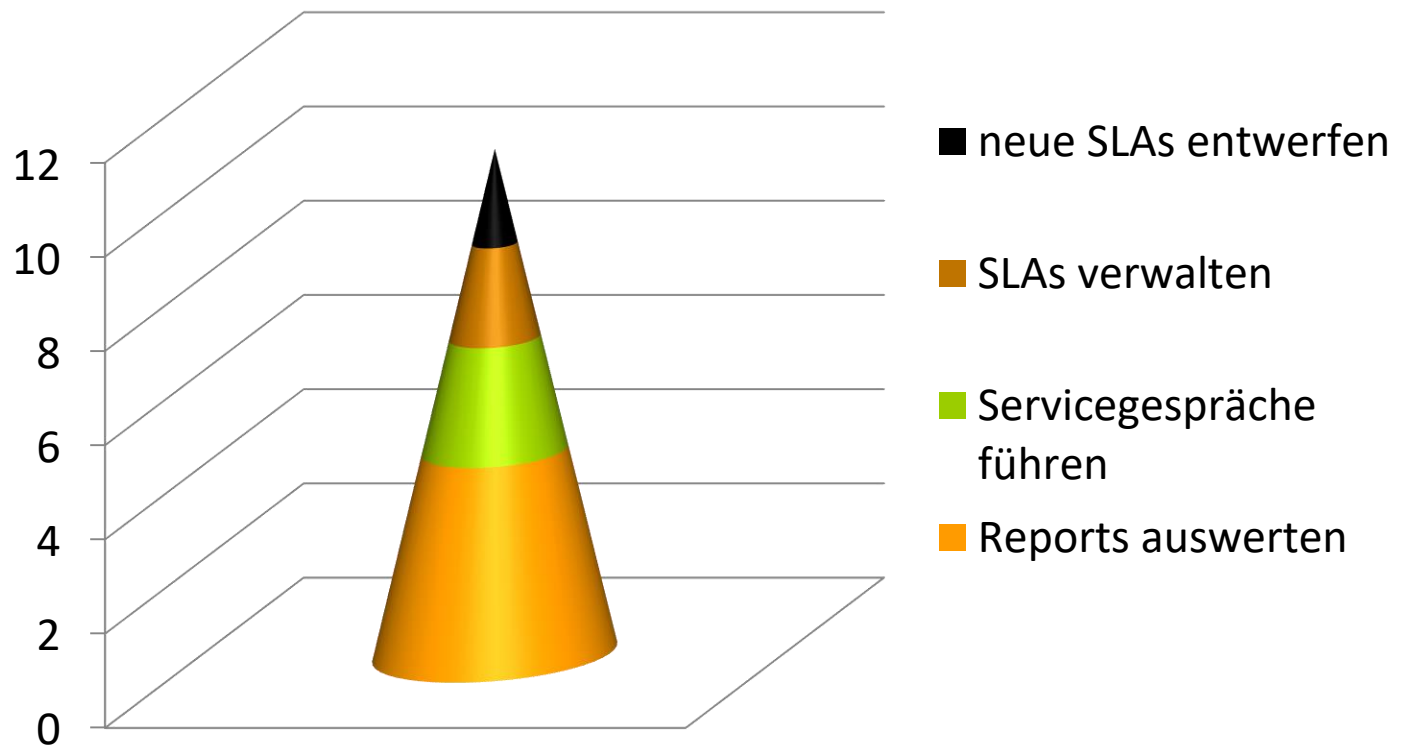


Wer sich an die Punkte aus dem letzten Servicegespräch erinnert

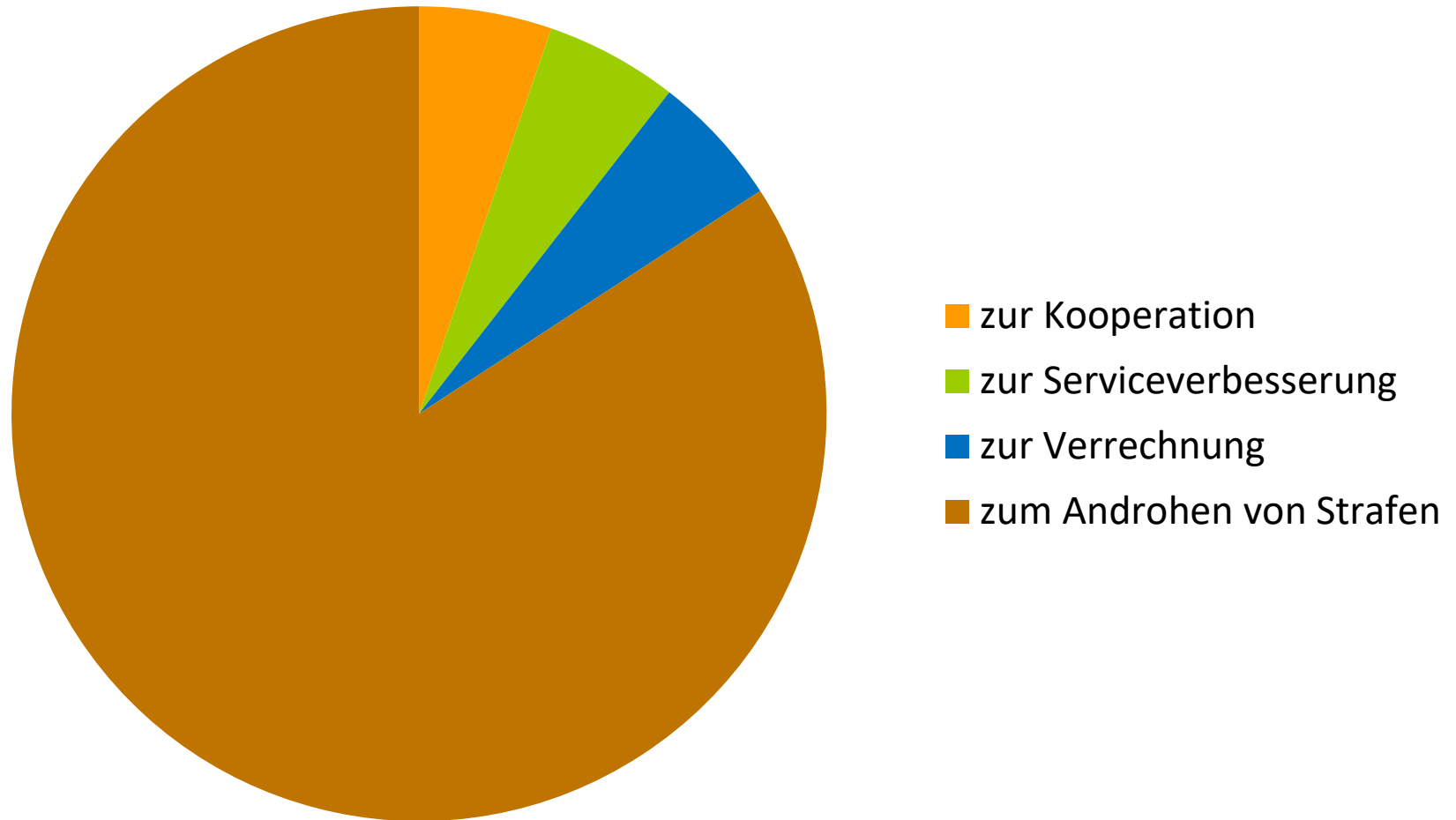


■ keiner

Aufgabenverteilung des Service Level Managers

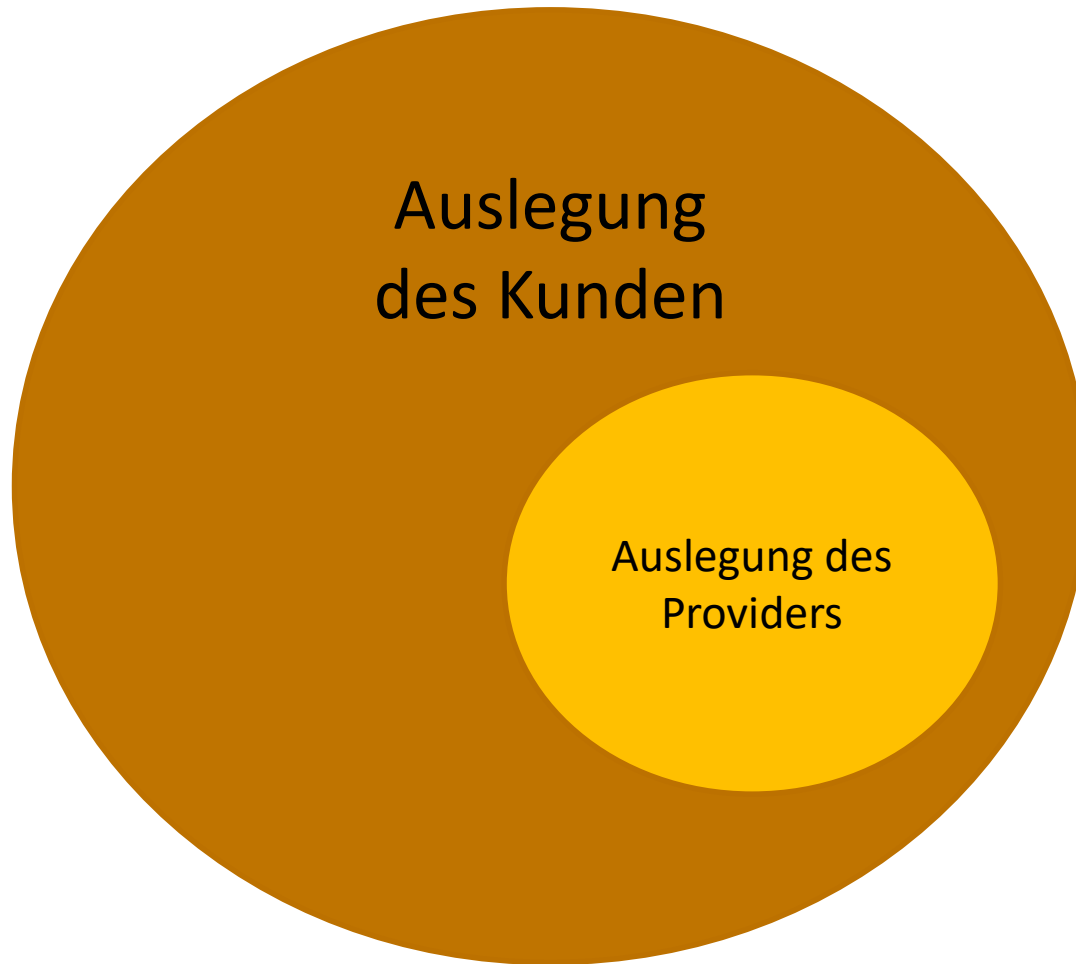


Wofür das SLA genutzt wird

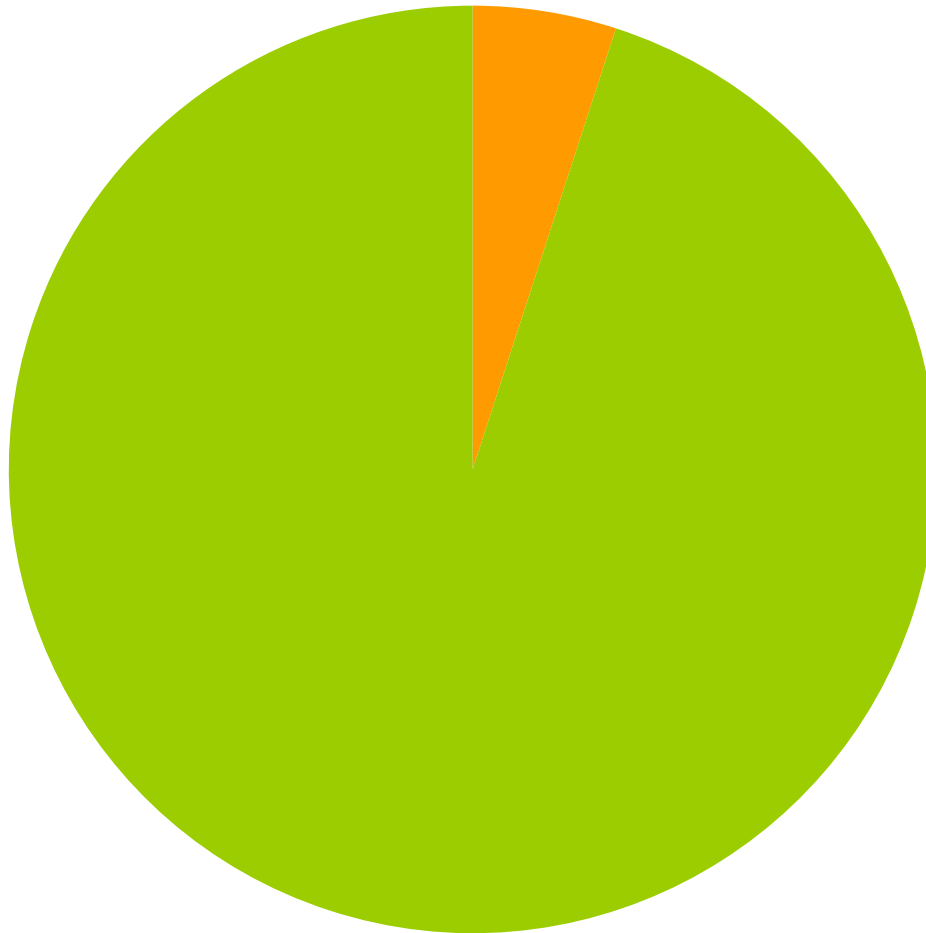


- zur Kooperation
- zur Serviceverbesserung
- zur Verrechnung
- zum Androhen von Strafen

Verständnis von der Kennzahl: Verfügbarkeit

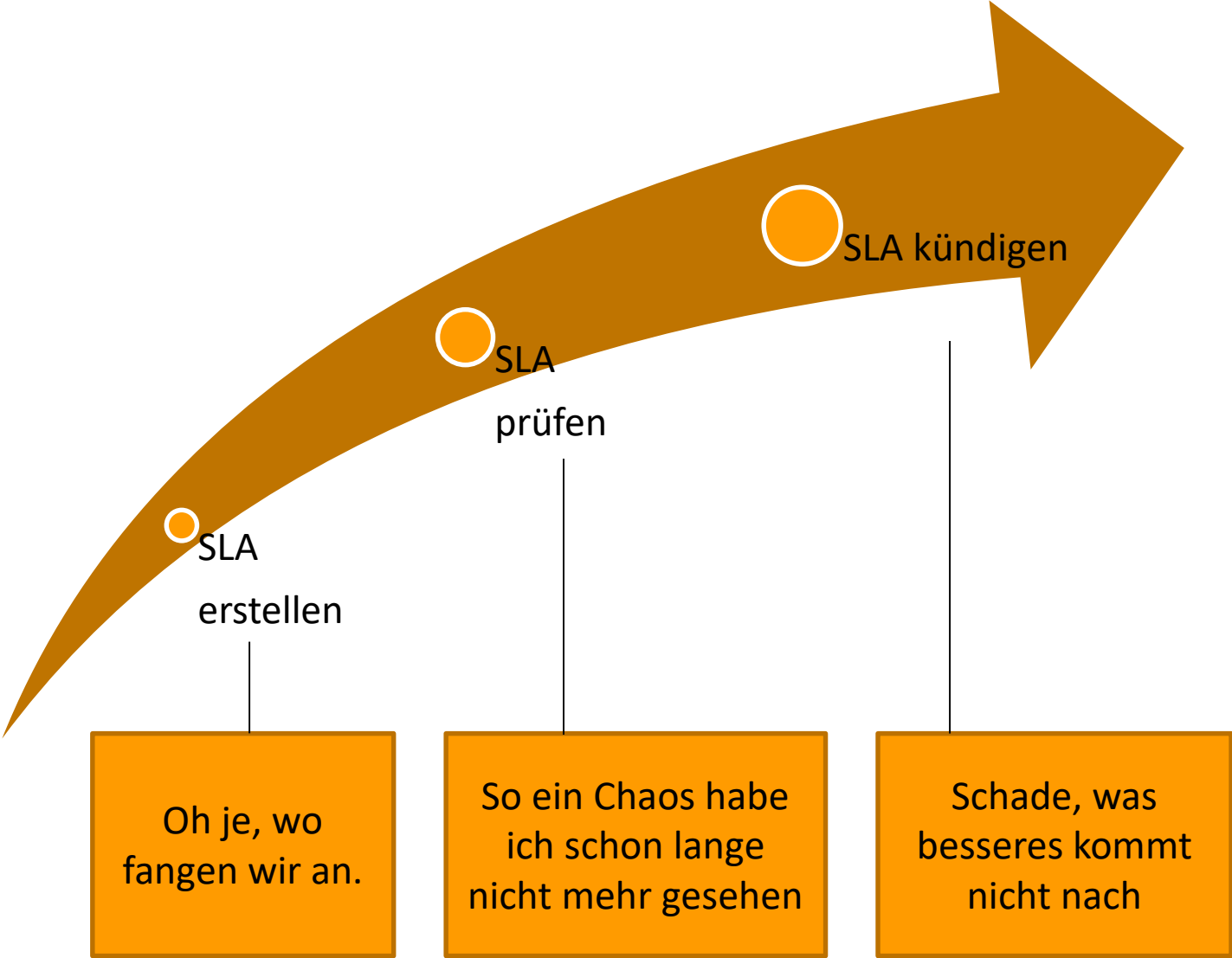


Gründe, warum mein Vertragspartner anruft

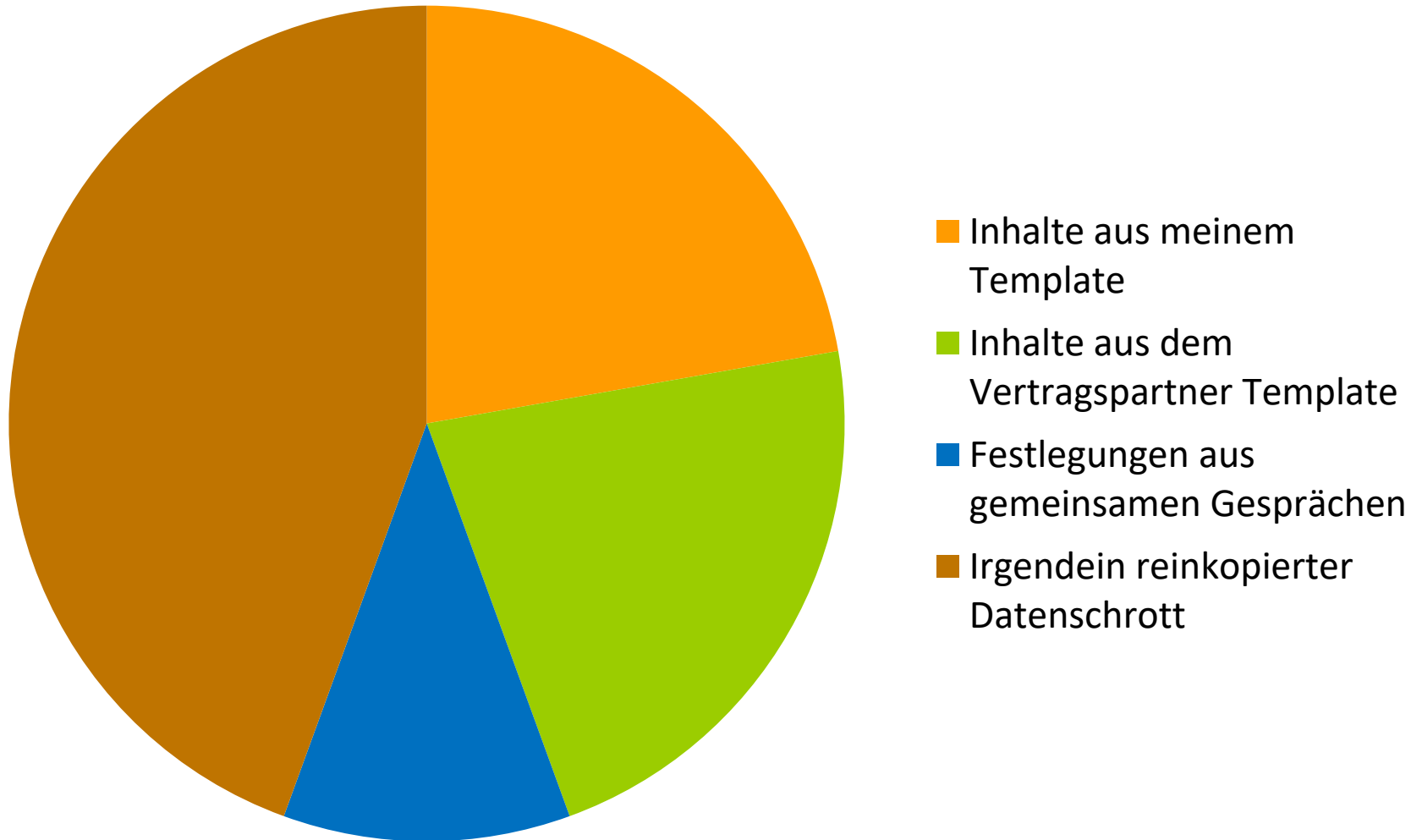


- Wir können das SLA so unterschreiben
- Mir ist da noch etwas eingefallen

SLA-Lebenszyklus



Wie sich ein SLA am Projektstart zusammensetzt



Aufbau eines Servicekatalogs

Definitionen

Services

Prozesse

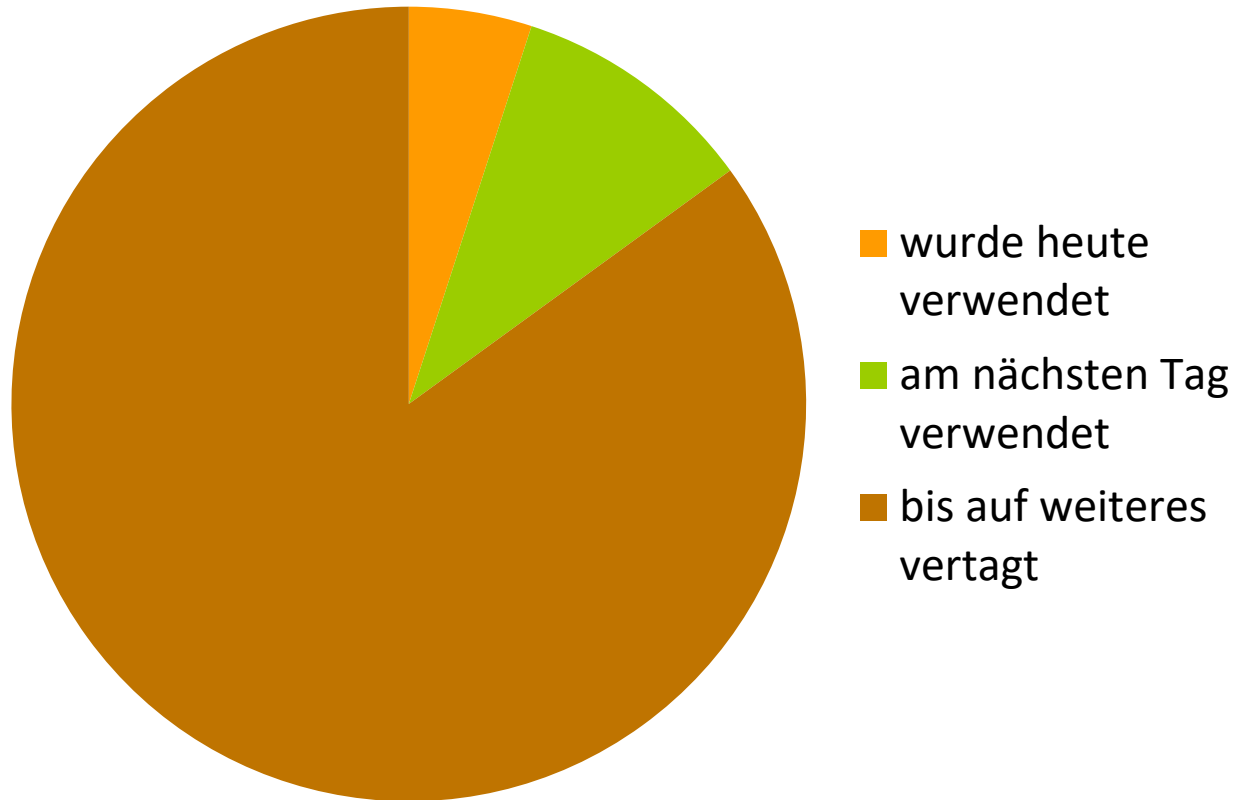


wird so benötigt



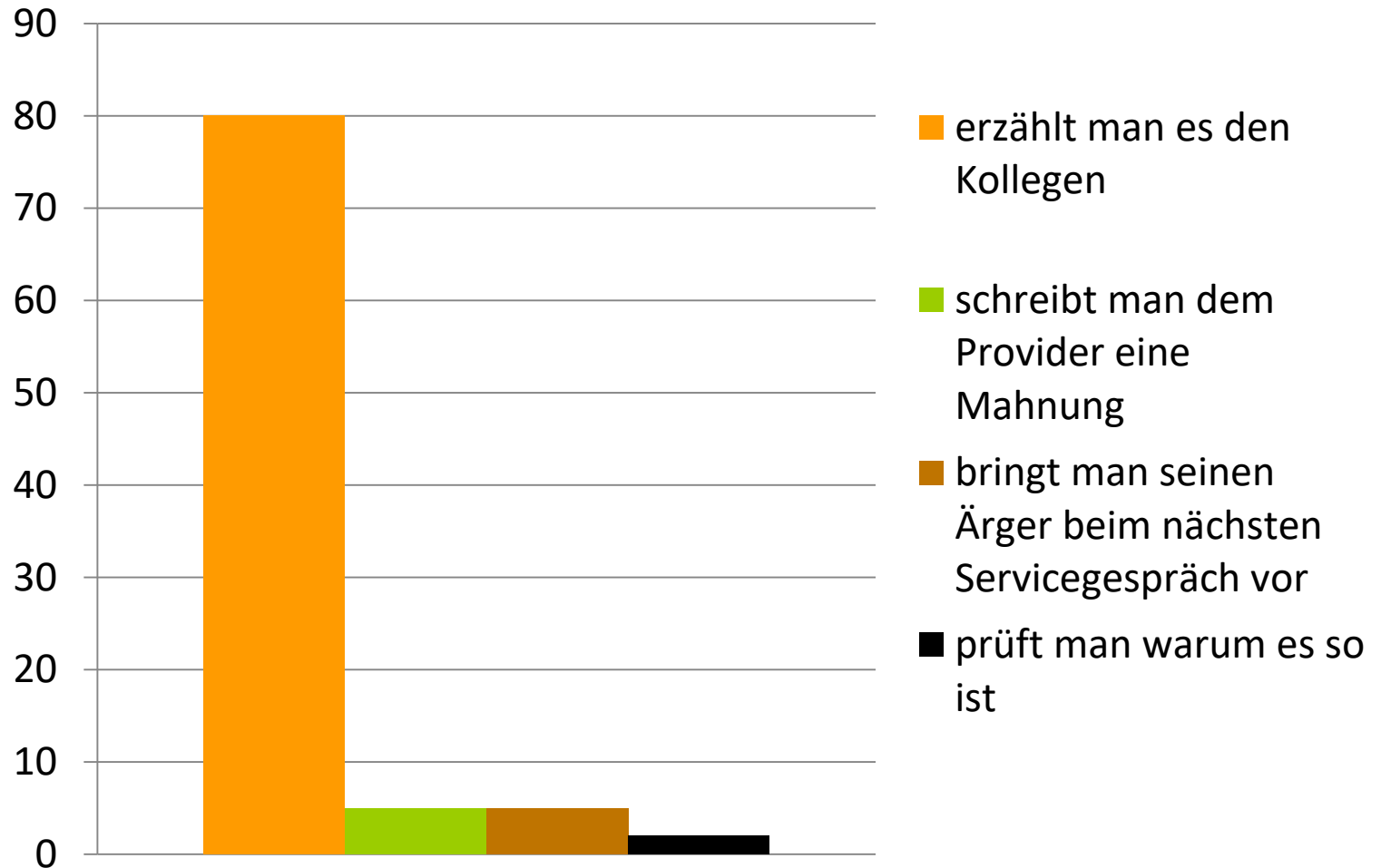
wird so erstellt

Ich brauche das SLA heute noch



- wurde heute verwendet
- am nächsten Tag verwendet
- bis auf weiteres vertagt

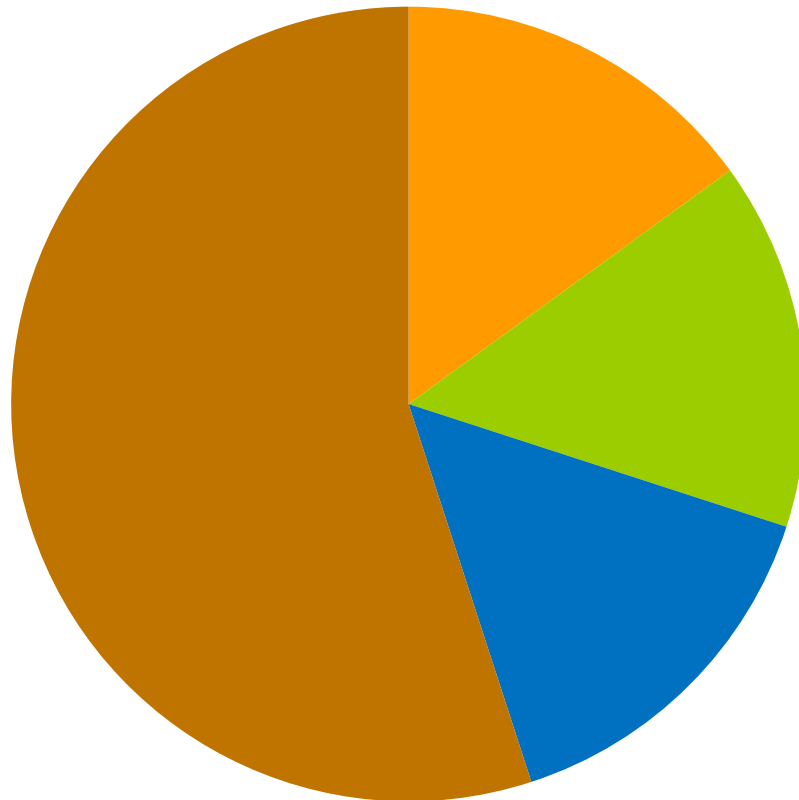
Wenn ein zentraler Service Level verletzt ist, dann



Wie lange dauert es ein SLA zu erstellen

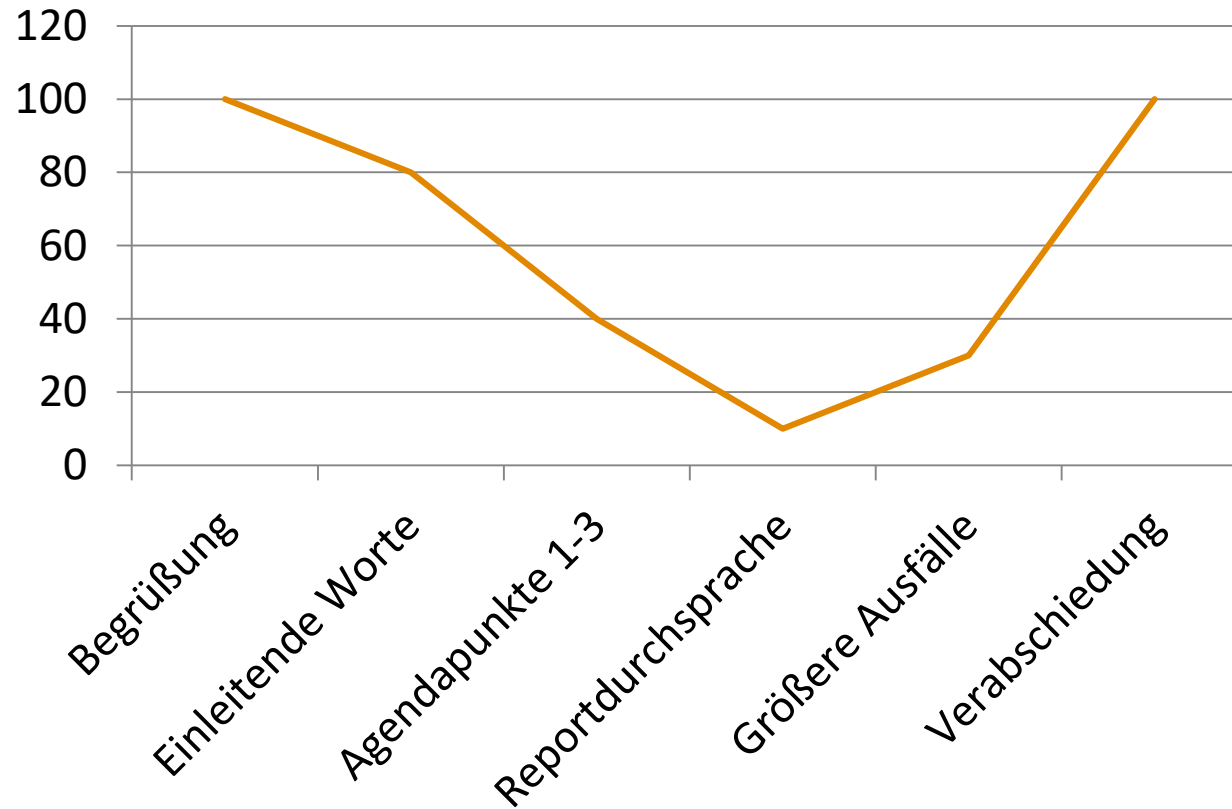


SLA-Strategien

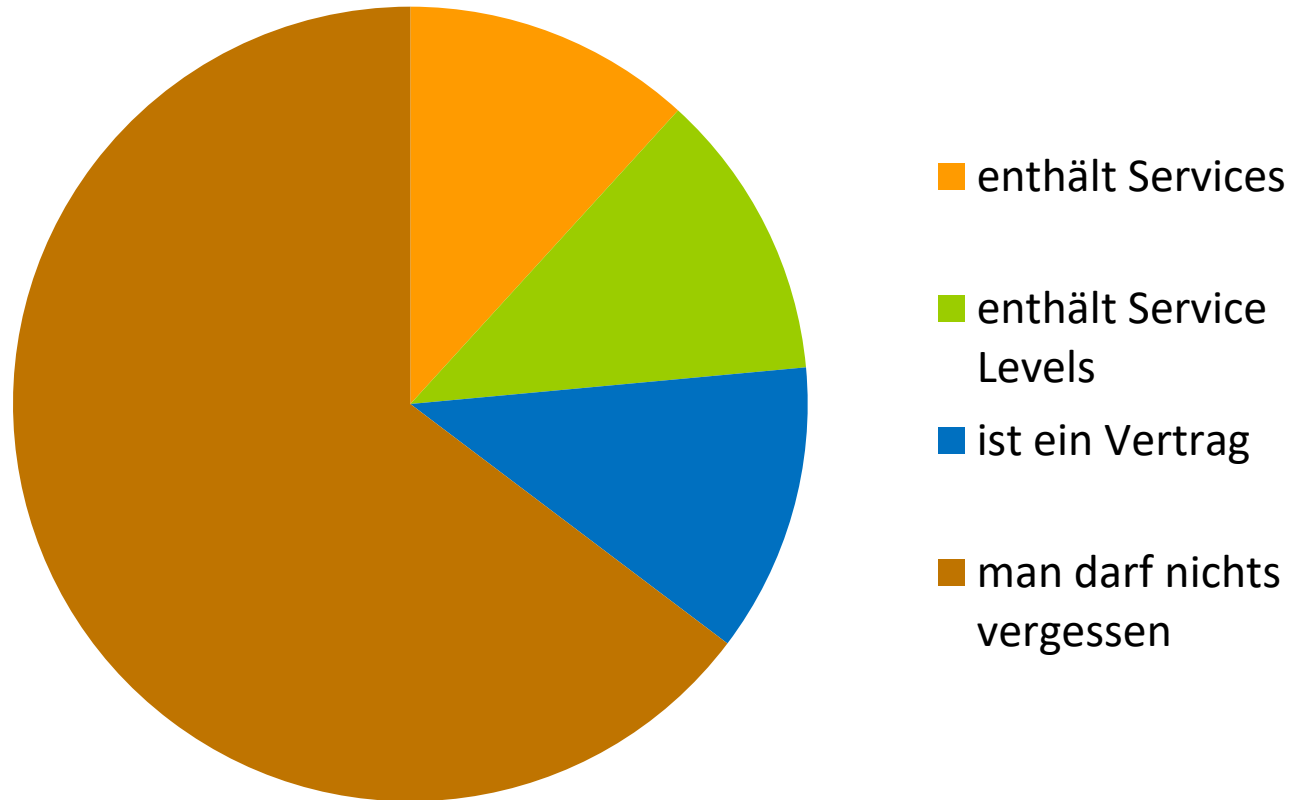


- Eigene Ziele verfolgen
- Kompromisse schließen
- Sitzung vertagen
- Brüllen

Aufmerksamkeit im Servicegespräch



Was ich über SLAs weiß



So sieht der Service-Level-Manager den Vertragspartner

Wie immer muss ich die Prozesse des Vertragspartners beschreiben



● Punktuell ist was beschrieben

So sieht der **Service-Level-Manager** den Vertragspartner

● Der Service-Level-Manager ist ein Overhead

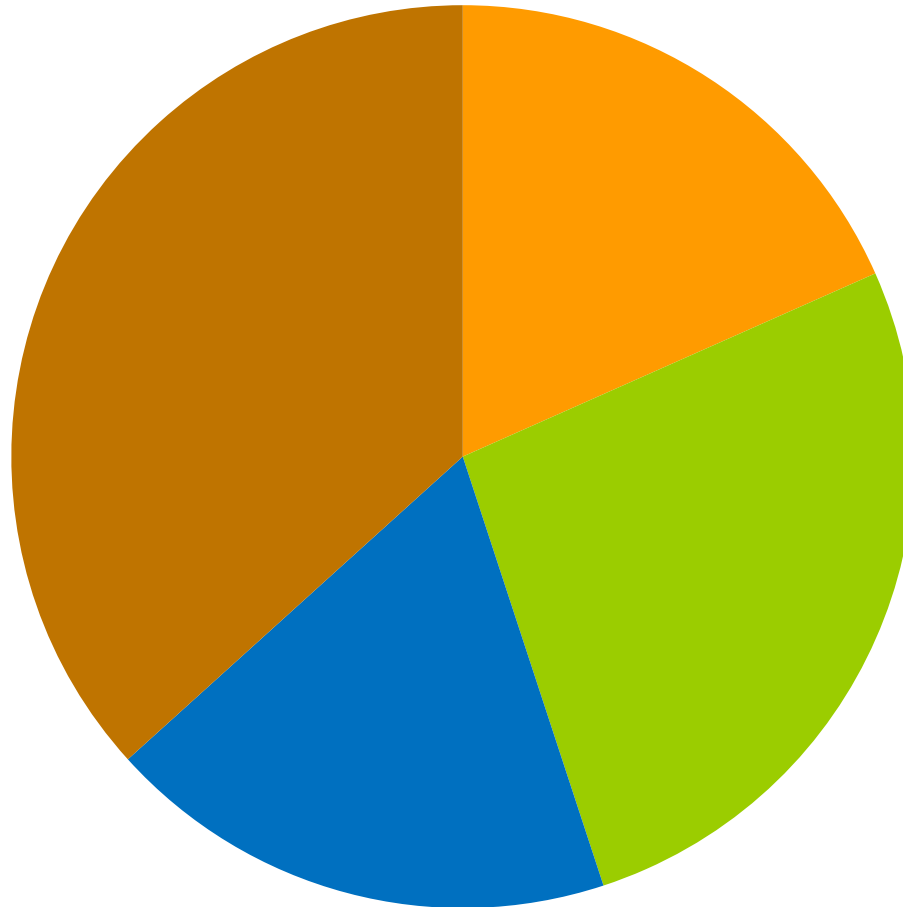
Unsere Prozesse sind gut beschrieben



So sieht der **Vertragspartner** den Service-Level-Manager



Die größten SLA-Lügen



■ Jetzt haben wir alles beschrieben

■ Wir sind fertig

■ Es ist eingetütet

■ Morgen haben wir eine Unterschrift drunter



sla@scholderer.de
www.scholderer.de