

Provider-Check

Machen Sie einen unverbindlichen Provider-Check.

Der Provider-Check erfasst den aktuellen Stand des Service Level Managements für die Bereiche Controlling, IT-Betrieb, Marketing und Recht.



Controlling

Dieser Bereich adressiert die Strategie, die Kostenfaktoren und die Qualitätssicherung, die u.a. zu den Erfolgsfaktoren eines Unternehmens zählen.

IT-Betrieb

Der IT-Betrieb strukturiert sich in Rollen, Prozesse und Werkzeuge. Zu jedem dieser Punkte wird eine Checkliste bereitgestellt.

Marketing

Das Marketing kann über die Kommunikation der SLAs sowohl die Kundengewinnung als auch die Kundenbindung unterstützen. Der Provider-Check fokussiert die zentralen Aspekte.

Recht

In Service Level Agreements werden Serviceumfang und Servicequalität definiert. Ferner von Bedeutung sind Regelungen bezüglich Bonus-Malus-Systemen.

SLA im Controlling



1) Unternehmensstrategie

Beeinflussen SLAs Ihre Unternehmensstrategie?

- Ja.
- Nein.

Sind Ihre SLAs mit dem Controlling abgestimmt?

- Ja.
- Nein, es liegt ein anderes Konzept vor.

Werden die SLAs bei der Leistungsverrechnung berücksichtigt?

- Ja.
- Nein.

2) Kostenfaktoren

Führt der Einsatz von SLAs zu einer verbesserten Kostentransparenz?

- Ja.
- Nein.

Konnten Kosten aufgrund SLAs reduziert werden?

- Ja, unkritische Dienste wurden mit einer geringeren Qualität eingestuft.
- Nein.

Welche Kostenstellen waren von der Reduzierung betroffen?

- Servicekosten.
- Supportkosten.
- Reduzierung von Schadenspauschalen.
- Weitere (bitte ausfüllen):
.....
.....
.....

3) Qualitätssicherung

Steigern Sie durch SLAs Ihre interne Qualität?

- Ja.
- Nein.

Erreichen Sie durch SLAs mit Zulieferern eine höhere Transparenz ...

- ... im Kundenreporting?
- ... in der Aufdeckung von Zulieferschwächen?
- ... im Outsourcing von Services an Zulieferer?

SLA im IT-Betrieb



1) Rollen

Gibt es einen SLA-Manager?

- Ja.
- Nein.

Sind die Rollen im Service Level Management ITIL-konform?

- Ja.
- Nein, es liegt ein anderes Konzept vor.

Sind alle Mitarbeiter mit dem Service Level Management vertraut?

- Ja, die SLAs sind bekannt und werden auch operativ gelebt.
- Nein, nur leitende Mitarbeiter sind damit vertraut.
- Nein, die SLAs werden nur auf Managementebene abgeschlossen.

2) Prozesse

Gibt es einen Prozess für das Service Level Management?

- Ja.
- Nein.

Ist der SLA-Lebenszyklus im Unternehmen definiert?

- Ja.
- Nein, es liegt ein anderes Konzept vor.

Sind operative Prozesse mit dem SLM verknüpft mit ...

- ... dem Change Management?
- ... dem Problem Management?
- ... dem Operation Management?
- ... Weiteren (bitte ausfüllen):

.....
.....
.....

Sind interne SLAs zwischen den Abteilungen definiert?

- Ja.
- In Planung.
- Nein.

3) Werkzeuge und Methoden

Welche Werkzeuge werden zur Messung von SLAs eingesetzt?

- Managementplattformen.
- Weitere (bitte ausfüllen):

.....
.....
.....

Welche Messmethoden sind implementiert?

- Komponentenmessungen (z.B. Server).
- End-to-End-Messung (z.B. Netzwerke).
- Benutzerbezogene Dienstmessung (z.B. Userrobots).

SLA im Marketing



1) Marketing

Verwenden Sie SLAs im Marketing?

- Ja.
- Nein.

Nennen Sie Service Level Agreements in ...

- ... Brochüren?
- ... Pressemitteilungen?
- ... Ihrem Produktportfolio?
- ... Produktbeschreibungen?
- ... Interviews?

2) Neukundengewinnung

Verwenden Sie SLAs bei der Neukundengewinnung?

- Ja.
- Nein.

Welche Punkte sind bei Ihrer Kundenansprache am Wichtigsten?

- Generelle Bereitschaft, den Kunden Zusicherungen über SLAs zu offerieren.
- Im SLA definierter Serviceumfang.
- Im SLA definierte Servicequalität.
- Im SLA definierte Haftung.
- Weitere SLA-Zusicherungen (bitte ausfüllen):

.....

.....

.....

3) Kundenbindung

Verwenden Sie SLA als Kundenbindungsinstrument?

- Ja.
- Nein.

Welche SLA-Elemente erwiesen sich als größter Erfolg?

- Verständlichkeit des SLAs inkl. Serviceumfang.
- Operative Qualitätskennzahlen.
- Messgenauigkeit.
- Messgenauigkeit.
- Juristische Aspekte.

SLA und Recht



1) Serviceumfang und -qualität

Ist der Serviceumfang in den SLAs transparent ausgewiesen?

- Ja.
- Nein.

Ist die Servicequalität korrekt auf Messungen übertragbar?

- Ja.
- Nein.

Ist die Anlage zur technische Überwachung vollständig vorhanden?

- Ja.
- Teilweise, nicht alle Dienste sind erfasst.
- Nein.

2) Haftung

Sind Haftungsansprüche für messbare Serviceleistungen definiert?

- Ja.
- Nein.

Sind Haftungsansprüche für Datensicherungen definiert?

- Ja.
- Nein.

Sind Haftungsansprüche klar getrennt?

- Ja.
- Nein.

Welche Punkte sind bei Ihrer Kundenansprache am Wichtigsten?

- Unsachgemäßer Betrieb.
- Unvorhergesehene Ereignisse.
- Hardwaredefekte.
- Weitere (bitte ausfüllen):

.....
.....
.....

3) Bonus-Malus-System

Ist im SLA das Bonus-Malus-System eindeutig definiert?

- Ja.
- Nein.

Ist das Bonus-Malus-System mit den Kennzahlen im SLA abgestimmt?

- Ja.
- Nein.