

# Service Level Management

SLA in der Softwarewartung und im  
Netzwerkmanagement

## Das Unternehmen – Via Appia EDV GmbH

Gründung:	1997
Schwerpunkt:	Betrieb von Computernetzwerken, Service Hotlines nach SLA
Kunden:	Hauptsächlich Industrie (medizinischer Bereich), Pharma und klinisches Umfeld, aber auch kleinere Kunden aus allen Branchen
Größe:	zur Zeit 10 Mitarbeiter mit EDV Hintergrund

## Referent – Christian Letsch

Position:	Geschäftsführer und Gründer
Ausbildung:	Studium Informatik Studium Linguistische Informatik (beides ohne Abschluss)
Schwerpunkt:	SLA Definition Roll Out Management Betreuung von internationalen Kunden

## Themen

Erster Teil: SLA in der Softwarebranche

Zweiter Teil: SLA im Betrieb von Computernetzwerken

Dritter Teil: Ausprägungen von SLA – was ist generell möglich?

# SLA in der Softwarebranche

Grundsätzliches:

**Service Level Agreement (SLA - Dienstgütevereinbarung):**

Darunter verstehe **ich** in **diesem Vortrag** den Vertrag, bzw. die interne Vereinbarung über die zu erbringenden Leistungen und die Festlegung auf Verfahren falls die vereinbarten Leistungen nicht eingehalten werden.

Charakteristisch ist, dass alle Leistungsstufen vom Dienstleister unaufgefordert in verschiedenen Gütestufen angeboten werden.

**Service Level Management:** Darunter verstehe **ich** die Auseinandersetzung mit der „Materie“ Service Management in einem Unternehmen, bzw. in einer Abteilung oder für ein Produkt.

# SLA in der Softwarebranche

## Warum Service Level Management?

- Kundenbindung erhöhen
  - Qualität der Produkte erhöhen
  - Informationen bündeln
  - Professioneller und effizienter Kommunikationsweg
  - **Kostenersparnis!** (in einigen Fällen)
- Vorteile gegenüber dem Wettbewerber!

# SLA in der Softwarebranche

## Warum Service Level Management?

Klassische Methode:

- Niemand ist definiert zuständig für:
  - Problemanfragen
  - Inhaltliche Fragen
  - Weiterentwicklungen
- Die Entwickler haben etwas anderes zu tun (entwickeln!)
- Die Anfragen und Lösungen werden nicht dokumentiert
- Anfragen werden vergessen, bzw. nicht zu Ende bearbeitet
- Entwickler sind nicht immer für Kundenkommunikation geeignet
- Die Erreichbarkeit ist schlecht

# SLA in der Softwarebranche

## Warum Service Level Management?

Definierte Methode:

- Es gibt einen Ansprechpartner
- Die Kommunikationswege sind für den Kunden definiert
- Nachverfolgbarkeit der Kundenwünsche (Probleme)
- Servicezeiten sind für den Kunden definiert
- Serviceorientiertes Personal spricht mit dem Kunden
- Keine Ausfälle durch Urlaub oder Krankheit

# SLA in der Softwarebranche

## Service Level Management – Vorteile:

Kundenbindung:

Umfragen haben gezeigt, dass Kunden Unternehmen stärker verbunden sind, wenn **ein** mit dem Produkt auftauchendes Problem erfolgreich und professionell gelöst wurde.

Die Bindung an das Unternehmen ist sogar stärker als bei Kunden, die nie ein Problem hatten.

Extrem schlecht schneiden Unternehmen ab, die Kunden mit Problemen oder Fragen nicht ernst nehmen.

## SLA in der Softwarebranche

### Service Level Management – Vorteile:

Qualitätsverbesserung:

Durch den stetigen Austausch mit Kunden hat man eine automatische Qualitätskontrolle und Wunschliste für künftige Weiterentwicklungen.

Tritt ein Problem oder Wunsch mehrfach auf, ist dieser Vorgang dokumentiert und kann von den Entwicklern aufgegriffen werden.

# SLA in der Softwarebranche

## Service Level Management – Vorteile:

Informationsbündelung:

Die Kommunikation mit den Kunden läuft über eine definierte Schnittstelle, der alle Informationen vorliegen.

Adressen und Telefonnummern, Anfragen, Probleme, Wünsche, Häufigkeit von Problemen, welche Fragen treten auf, wie viele Kunden rufen an, etc.

# SLA in der Softwarebranche

## Service Level Management – Vorteile:

Definierter Kommunikationsweg:

Die Kommunikation mit den Kunden läuft über eine definierte Schnittstelle, die dafür **zuständig** ist.

Durch bekannte Ansprechpartner entsteht Vertrauen und Kundenbindung.

Rückrufe erfolgen, Nachfragen werden ausgeführt.

Die Kunden „müssen“ nicht mit Technikern sprechen.

# SLA in der Softwarebranche

## Service Level Management – Vorteile:

Kostensparnis:

Die Kostensparnis kann durch interne Effizienzsteigerungen enorm sein, denn:

- Die Entwickler werden nicht **unterbrochen**
- Die Entwicklungsabteilung bekommt **aufbereitete** Anfragen
- Die Beantwortung der Fragen erledigt die Kundenhotline
  
- Durch Kundenbindung steigert sich der Ertrag
- Durch guten Service steigert sich die Empfehlungsrate

# SLA in der Softwarebranche

## Service Level Management – klassische Fehler:

- Weiterverbinden: derjenige, der abhebt **ist zuständig!**
- Rückruf versprochen – es passiert nichts!
- Derjenige, der abhebt macht einen fachlich inkompetenten Eindruck.
  
- Unaufbereitete Calls gehen in die Entwicklung
- Servicezeiten am Kunden vorbei!
- Keine Übergabe zwischen Mitarbeitern
- Mangelnde Dokumentation
- Lange Wartezeiten in der Warteschlange
- Kostenpflichtige Hotline

# SLA in der Softwarebranche

## Service Level Management – Beispiele:

- 24 / 7 Erreichbarkeit
- Call Annahme innerhalb von 1 Minute
- Call Antwort innerhalb von 2 Stunden
- Unterschiedliche Sprachen
- Kommunikationswege: Tel, FAX, Email, SMS, MSN, Facebook, etc.

Am Besten: Eine Kombination aus allem!

## SLA in der Softwarebranche

### Service Level Management – intern oder extern?

Diese Frage kann nicht pauschal beantwortet werden, das liegt am Einzelfall und vor allem an der Definition des SLA.

Auf jeden Fall sollte man einen Experten dazu bitten, wenn man ein Servicezentrum einrichtet, oder seine Kundenhotline verbessern will.

Grundsätzlich: Externe Lösungen ab 500,- EUR / pro Monat möglich.

# SLA im Netzwerkbetrieb

## Warum Service Level Management?

- Produktivität der Mitarbeiter erhöhen
- Verfügbarkeit der Ressourcen erhöhen
- Notfallvorsorge
- Ganz allgemein: Qualitätsverbesserung
- EDV Strategie zu etablieren
  
- **Kostensparnis!** (in einigen Fällen)

# SLA im Netzwerkbetrieb

## Warum Service Level Management?

Klassische Methode:

- Niemand ist definiert zuständig für:
  - Problemanfragen und Probleme im Betrieb
  - Datensicherung
  - Neuanschaffungen
- Keine Ausarbeitung einer passenden Zukunftsstrategie
- Probleme und Lösungen werden nicht dokumentiert
- Es ist kein Notfallplan vorhanden
- Der Datenschutz ist nur unzureichend erfüllt
- Datenschutzregelungen sind nicht bekannt

→ Die Folge: Jeder macht was er will und „hilft sich selbst!“

# SLA im Netzwerkbetrieb

## Warum Service Level Management?

Definierte Methode:

- Es gibt einen Ansprechpartner
- Die Kommunikationswege sind für die Mitarbeiter definiert
- Nachverfolgbarkeit der Mitarbeiterwünsche (Probleme)
- Datenschutzproblematik wird bearbeitet
- Flexiblere Arbeitsweise möglich
- Keine Ausfälle durch Urlaub oder Krankheit
  
- **Es ist definiert, was von der EDV erwartet wird**
- **Es ist definiert, für was die EDV zuständig ist**
- **Es werden technisch ausgereifte Lösungen erarbeitet**
- **Es gibt eine Strategie**

## SLA im Netzwerkbetrieb

### Service Level Management – Vorteile:

Ansprechpartner / Kommunikationswege:

Die Mitarbeiter wissen, an wen sie sich wenden müssen, bei Fragen.  
Die Geschäftsleitung hat ebenfalls einen Ansprechpartner.

Vorteil: Zeitersparnis und fruchtlose Diskussionen werden vermieden.

(Anmerkung: Das o.g. sollte natürlich selbstverständlich sein – ist es aber leider nicht)

## SLA im Netzwerkbetrieb

### Service Level Management – Vorteile:

Wer ist für was zuständig, was wird erwartet?

Es ist häufig so, dass die EDV Abteilung keine klaren Vorgaben hat, was von ihr erwartet wird. Dies führt zu ineffizientem Arbeiten und häufig zu Frust bei den Beteiligten.

Stichworte:

- Telefonanlage
- Heimarbeitsplatz
- Neuanschaffungen

## SLA im Netzwerkbetrieb

### Service Level Management – Vorteile:

Technisch ausgereifte Lösungen

Kümmern sich nicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter – meist nebenbei – um die EDV kommt es häufig zu fatalen Situationen im Fehlerfalle.

Stichpunkte:

- Falsche Hardware in Kundenprodukten
- Serverausfall
- Datenschutz
- Datensicherung

## SLA im Netzwerkbetrieb

### Service Level Management – klassische Fehler:

- EDV Abteilung zum Selbstzweck!
  - Servicegedanke muss im Mittelpunkt stehen
  - Die EDV macht **nicht** die Vorgaben, sondern **setzt um!**
- **Kein** Rückhalt in der Leitungsebene
  
- Kein Budget
- EDV wird übergangen
- Keine Sicherheitskonzepte
- Die EDV Betreuung ist gleichzeitig Lieferant der wichtigsten Software
- Die EDV Betreuung ist gleichzeitig Lieferant der Hardware
- Wenn Sie den Satz hören: „**Dafür bin ich nicht zuständig!**“

## SLA im Netzwerkbetrieb

### Service Level Management – intern oder extern?

Diese Frage kann nicht pauschal beantwortet werden, das liegt am Einzelfall und vor allem an der Definition des SLA.

Auf jeden Fall sollte man (das ist meine ganz persönliche Meinung) bei externen Verträgen auf Pauschalpreisen bestehen.

Die Preise richten sich auch wieder sehr nach der Ausarbeitung des SLA. Kostenfaktoren sind beispielsweise die Anzahl der Rechner oder die Vor-Ort Tage, bzw. die Komplexität der Systemumgebung.

## SLA im Netzwerkbetrieb

### Service Level Management – Vorteile pauschal

- Mitarbeiter haben keine Bedenken bei der EDV anzurufen
- Es entfällt die Diskussion wer was bezahlt
- Planungssicherheit (preislich für beide Seiten)
- Die Uhr als Stressfaktor entfällt (für BEIDE Seiten)
- Es fällt einfacher alles an die EDV zu delegieren

### Service Level Management – Vorteile aufwandsbezogen

- Nur tatsächliche Kosten fallen an
- Einsparungen schneller realisierbar
- Eigeninitiative möglich (wobei das meist auf Dauer nicht funktioniert)

# SLA mögliche Ausprägungen

## SLS = Service Level Specification

### Service Level Management – Softwareservice

- Zeit: Besetzung der Hotline (24 / 7)
- Zeit: Reaktionszeit auf Calls (< 1 Minute)
- Zeit: Dauer der Problemlösung (< 1 Stunde)
- Anzahl an Calls pro Tag / Woche / Monat
- Servicequalität: Kundenzufriedenheit
- Servicequalität: Lösung am 1st Level (> 80%)
- Servicequalität: Aufbereitung der Anfragen für die Entwicklung

# SLA mögliche Ausprägungen

## Service Level Management – Netzwerkbetrieb

- Zeit: Besetzung der Hotline (24 / 7)
- Zeit: Vor Ort Zeit
- Zeit: Dauer der Problemlösung (< 1 Stunde)
- Zeit: Reaktionszeit vor Ort
- Zeit: Reaktionszeit der Hotline
- Servicequalität: Mitarbeiterzufriedenheit
- Servicequalität: Verfügbarkeit der Anlagen
- Servicequalität: komfortable Arbeitsumgebung

# SLA mögliche Ausprägungen

## Service Level Management – Roll Out

- Zeit: Termintreue
- Zeit: Geschwindigkeit
- Anzahl an Assets pro Tag / Woche / Monat
- Servicequalität: Kundenzufriedenheit
- Kosten!

# SLA mögliche Ausprägungen

## Service Level Management – Reparatur

- Zeit: Termintreue
- Zeit: Geschwindigkeit (24h innerhalb von Deutschland?)
- Anzahl an Reparaturen pro Tag / Woche / Monat
- Servicequalität: Kundenzufriedenheit
- Servicequalität: Verfügbarkeit der Geräte / Daten
- Kosten

## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Bei Fragen:**

Gerne jetzt oder per Mail und Telefon

Via Appia EDV GmbH  
Christian Letsch  
Schloßplatz 7  
91054 Erlangen

Mail: [Letsch@via-appia.de](mailto:Letsch@via-appia.de)  
Tel.: 09131 829301