

**Robert Scholderer**

# **Management von Service-Level-Agreements**

**Methodische Grundlagen und Praxislösungen  
mit CobiT, ISO 20000 und ITIL**



**dpunkt.verlag**

Priv.-Doz. Dr. -Ing. habil. Robert Scholderer  
Principal Service-Level-Manager  
robert@scholderer.de  
www.scholderer.de

Lektorat: Christa Preisendanz  
Copy-Editing: Ursula Zimpfer, Herrenberg  
Herstellung: Birgit Bäuerlein  
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, www.exclam.de  
Druck und Bindung: M.P. Media-Print Informationstechnologie GmbH, 33100 Paderborn

Fachliche Betreuung:  
Prof. Dr. Matthias Knoll · Hochschule Darmstadt · matthias.knoll@h-da.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;  
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-89864-702-1

1. Auflage 2011  
Copyright © 2011 dpunkt.verlag GmbH  
Ringstraße 19 B  
69115 Heidelberg

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

5 4 3 2 1 0

---

# Vorwort

Liebe Leser,

das vorliegende Buch befasst sich mit Service-Level-Agreements (SLAs) und ihrem Management, dem Service-Level-Management (SLM).

In meiner Funktion als Service-Level-Manager habe ich sehr viele SLM-Projekte geleitet, zahllose SLAs entworfen und mir dabei oftmals Hilfestellungen aus der Literatur gewünscht. Bei Internetrecherchen jedoch war die Ausbeute eher dürftig. Mit jedem Buch, das auf den Markt kam, ist das Thema Service-Level-Management gewachsen. Erstaunlicherweise ist der Prozess Service-Level-Management dabei aber deutlich besser ausgestaltet und in der Literatur stärker präsent als Service-Level-Agreements. Gerade die Service-Level-Agreements jedoch sind die Kernobjekte des Service-Level-Managements, und deshalb sollte dieser Aspekt gleichwertig behandelt werden. Aus diesem Grund sind in dieses Buch bewährte Konzepte und umfassende Erfahrungen zu beiden Themenkomplexen aus meinen Beratungs-, Geschäftsführungs- und Schulungstätigkeiten sowie meinen wissenschaftlichen Arbeiten eingeflossen.

Standards wie CobiT, ISO 20000 und ITIL helfen uns, Service-Level-Management und Service-Level-Agreements einzuordnen und anzuwenden. Umfassende Gremienarbeit wie im itSMF (IT Service Management Forum) oder TeleManagement Forum hat wesentlich dazu beigetragen, dass SLAs von Dienstleistern sinnvoll eingesetzt werden können. Denn ein Umdenken hin zu service-orientiertem Handeln kann nur dann stattfinden, wenn Anforderungen von Servicenehmern erkannt, aus ihrer Sicht beschrieben und auch nachgewiesen werden können. Die ausschließliche Berufung auf Standards ist dabei aber kein Garant für einen am Servicenehmerbedarf ausgerichteten operativen Betrieb. Vielmehr müssen neue, auf Standards aufbauende Konzepte entworfen werden, um Verbesserungen in der Umsetzung und Anwendung des hinter SLM und SLAs stehenden Grundgedankens zu erreichen. Denn der Schritt vom einfachen Rechenzentrum hin zum wertschöpfenden Dienstleister muss möglichst rasch vollzogen werden, um die von den nachfragenden internen oder externen Kunden dringend benötigte hohe Qualität erreichen und dauerhaft erhalten zu können. Der Weg zur »IT von der Stange« als Ziel wurde zwar bereits von mehreren Dienstleistern

beschritten. Konzepte wie »IT aus der Steckdose« sind jedoch auf halbem Weg an der Systemkomplexität gescheitert [Grauer 2006; Gentzsch 2006]. Denn das Abstraktionsniveau der Standards behindert oft eine erfolgreiche Umsetzung. Es endet dort, wo ich beginnen möchte. Mein Ziel ist es mit dem vorliegenden Buch, nicht nur ein Bindeglied zu Ihrem Bedarf herzustellen, sondern Sie auch als Rechenzentrumsleiter, Service-Level-Manager oder IT-Berater sehr gut auf die Erstellung Ihres nächsten Service-Level-Agreements oder auf Ihr nächstes Service-Level-Management-Projekt vorzubereiten.

Mit einer Reihe von ausgestalteten Lösungen, die sich in der Praxis bewährt haben, werden Sie nicht nur Best Practices kennenlernen, sondern auch viele davon einfach direkt übernehmen können. Deshalb finden Sie in allen Kapiteln Praxislösungen. Meine langjährige Beratungserfahrung beruht auf diesen Praxislösungen. Sie sind mir eine große Hilfe, wenn es darum geht, Projekte zu beginnen. Dieses Wissen möchte ich mit Service-Level-Managern teilen, damit das Service-Level-Management weiterentwickelt werden kann und Service-Level-Agreements so gestaltet werden, dass beide Parteien in einer vertrauensvollen/von Vertrauen geprägten Kooperation zusammenarbeiten können. Mein Ziel ist es, Ihnen einen starken Impuls zu geben, um Ihr Service-Level-Management profitabel aufzubauen. In diesem Zusammenhang ist es mein Hauptanliegen, Ihnen als IT-Entscheider bzw. IT-Verantwortlichen pragmatische und vor allem praxistaugliche Lösungen für das Management von Service-Level-Agreements aufzuzeigen.

*Robert Scholderer*

Stuttgart, im April 2011