

***iSLA***

***intelligent Service Level  
Agreements***

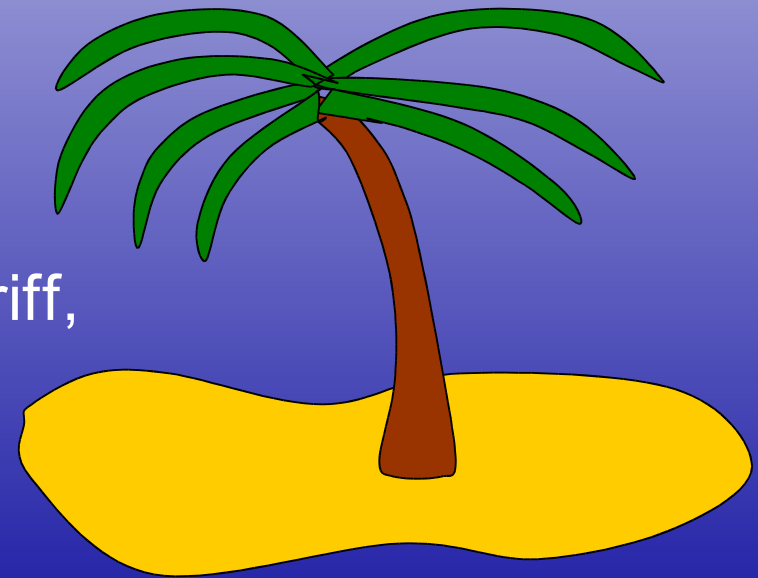
***Martin Landvoigt  
Landvoigt-Net***

## Zur Metapher ... **iSLA** (span. Insel)



Sind Sie reif für die Insel?

... oder haben sie Ihre Vertragsverwaltung so gut im Griff, das sie sich zufrieden entspannen können?



# Geschäftsprozess Vertragsverwaltung

Das Contract Management kann aufwändige Aktivitäten erfordern:

- Verhandlungen, Versionieren, Change Prozesse
- Vertragserfüllung überwachen
- Rechnungen erstellen / Rechnungen prüfen

Konventionelles Dokumentenmanagement und Debitorenbuchhaltung decken darin nur Teilaspekte ab.



Wir betrachten **Service Level Agreements (SLA)** als die **Königsdisciplin** der Verträge.

**iSLA** ist ein Verwaltungssystem für alle Arten von Verträgen und unterstützt im Besonderen **SLAs**.

**Service Level Agreement**

Qualität

Preis

# Service Level Agreements (SLA)

## Warum?

- Industrielles Dienstleistungsgeschäft erfordert nachvollziehbare Service Delivery – z.B. nach ITIL
- Messbare *Key Performance Indicators* (KPI) mit vertraglich vereinbaren :
  - Grenzwerte (Thresholds)
  - Vertragsstrafen / Bonus / Malus
- Absicherung der Geschäftsprozesse!

## Warum nicht?

- Komplizierte Verhandlungen
- Fehlende Transparenz / Nachprüfbarkeit
- Überzogene Anforderungen
- Hoher Verwaltungsaufwand
- Fehlendes Kalkulationsmodell

# Arbeitsbereiche von *iSLA*

Service Level Agreements  
Werkverträge  
Dienstverträge  
Wartungsverträge  
Arbeitsverträge

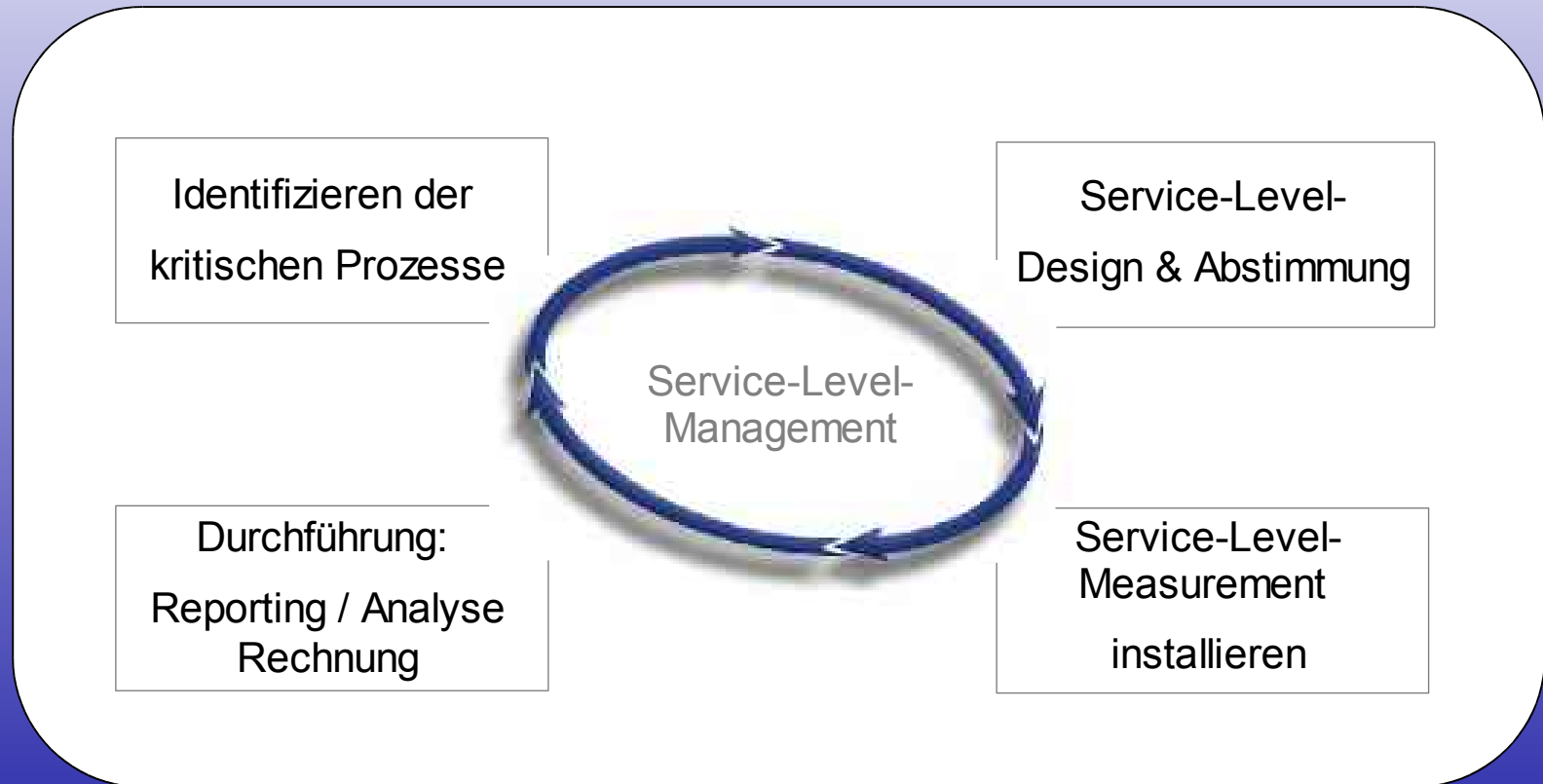
## Vertragsverhandlung

- Kommunikation / Workflow
- Versionen / Change Management

## Vertragsüberwachung

- Regelprüfung
- Datenanalyse / Zeitreihenanalyse
- Rechnungserstellung  
/ Rechnungsprüfung

# ***Service-Level Life-Cycle: kontinuierlich überprüfen und verbessern***



# Erfolgsfaktor: SLA - Management

## Was ist ein Service Level Agreement?

- **Service Level Agreements (SLA)** verbinden Anforderungen mit Services zu definierten Qualitäten und Preisen
- SLAs bestehen aus einem oder mehreren **Operational Level Agreements (OLA)**, die jeweils Schwellwerte zu einem **Key Performance Indicator (KPI)** festlegen. **Beispiele:**
  - **Server-Erreichbarkeit** 99,5 % - 7 x 24 / Periode: Monat
  - **Maximale Antwortzeit – Testfall**  
3 sec. zu 99% eingehalten
  - **Response-Zeit der Hotline**  
< 1 Std. zu Hauptzeiten
- **Bei Regelbruch Vertragsstrafe / Malus**

## Win - Win

- **Kalkulierbarer Nutzen für Kunden**
- **Nachweis Service-Qualität für Provider**
- **Keine unscharfen Beschwerden**
- **Planbare Kosten & Einnahmen**
- **Risiko-Ausgleich**

# SLA – Stakeholder / Prozessbeteiligte

## Servicenehmer / Klient

Firmen, Fachabteilungen oder Profit Center erwarten einen zuverlässigen IT-Service und sind bereit, diese Leistung auch angemessen zu bezahlen:

- **Entscheidungsträger** / Kunde, Profit Center-Leiter
- **Service Koordinator** prüft vereinbarte Service-Leistung
- **Systemnutzer** empfängt Service und meldet Störungen

## Servicegeber / Provider

Interner oder externer Dienstleister:

- **Service Manager** verhandelt
- **Delivery Manager** überwacht und koordiniert **SLA**
- **Support Staff** überwacht **KPIs** und behebt **Störungen**



# SLA – Struktur und Folgen ...

## Servicenehmer

Erhält zuverlässig Business Service

Anwendung mit allen Komponenten:

- Netzwerk, Anwendungs-Server,
- Datenbank, Supportdienste

**S**  
**L**  
**A**

**Öffentliche Netze → Unwägbarkeit**

## Servicegeber

Liefert vollständigen Business Service

**Sub-Servicegeber LAN → SLA / OLA**

**Sub-Servicegeber Systemtechnik / OS → SLA / OLA**

**Sub-Servicegeber Datenbank → SLA / OLA**

**Sub Servicegeber Support / Help Desk → SLA / OLA**

**Sub Servicegeber Anwendung → SLA / OLA**

# **SLA – Challenge: Agreements verhandeln!**

## **Der übliche Weg ...**

- **Konventionelle Vertragsverhandlungen konzentrieren sich auf rechtliche und wirtschaftliche Aspekte.**
- **Technische Eckpunkte – KPI-Messmethode, Nachprüfbarkeit, Bezugsperiode etc. oft unscharf und unzureichend**
- **Changes erschweren Übersicht**

## **Lösung mit *iSLA***

- **Anwendung setzt Struktur-Rahmen**
- **OLAs mit Status offline abstimmen**
- **Workflow sichert aktive Response**
- **Gültigkeit dokumentieren**
- **Change Requests integrieren**

# SLA Management vs. Real Time Monitoring?

## Aufgabe Echtzeit-Monitor / Systemkonsole

- Kritischer Teil der IT-Betriebes
- Systemzustand zeitnah darstellen / Störungen erkennen
- Maßnahmen zur Störungsbehebung unterstützen.
- Historische Logs nur für Sonderaufgaben.
- Event-Log Stream wird gesammelt

*Breites Tool-Marktangebot*

## Aufgabe SLA Management

- Kritischer Teil der Enterprise-IT-Leistungsverrechnung
- KPIs periodenbezogen darstellen
- OLAs / Regeln auf Erfüllung prüfen
- Change Requests zu SLA Items verhandeln

*Unbefriedigendes Marktangebot*

# Solution: *iSLA*

## Was ist ein Service Level Agreement?

Der Bedarf nach einem leistungsfähigen Werkzeug für das SLA-Management ließ sich **nicht** durch die im Markt befindlichen Produkte decken

→ *Ein Lösungsansatz:*

***iSLA*** intelligent *Service*  
*Level Agreements*

## Highlights *iSLA*

- Unterstützung Verhandlungs-/Change-Prozesse, laufende Service-Überwachung und Abrechnung
- Browserbasiertes Interface anpassbar: Inter- und Intranet-enabled
- Flexibler SLA-Editor und Prozessor
- Interface Module zu Monitor Systemen
- Mandantenfähig

# SLA – Challenge: Transparenz ... mit **iSLA**

## ... aus Sicht des Klienten

- SLA mit mehreren OLAs, Status und Gültigkeit kann online abgerufen werden.
- Messwerte zu KPIs sind für den Klienten abrufbar (konfigurierbar) und können auf Wunsch detailliert analysiert werden.
- Rechnungsstellung kann aus SLA-Items und Regelprüfung der Messungen ersehen werden.

## ... aus Sicht des Providers

- SLA / OLA nach Regelprüfung in komprimierter Übersicht
- Projektion innerhalb der aktuellen Periode
- Fokussierte Diskussion mit dem *informierten* Klienten
- Information Hiding überflüssig

# SLA – Challenge: Effizienz ... mit **iSLA**

## Billing / Controlling

- **Automatisierte** SLA basierte Rechnungserstellung
- Positionen direkt online nachprüfbar
- Auch bei Vertragsänderungen keine ungenauen Terminabstimmungen
- Minimaler Administrationsbedarf
- Revisionsfähigkeit

## Attraktive Provider Angebote

- Vertrauen durch Transparenz
- Nachvollziehbare Kostenstruktur
- Bedarfsorientierte Verhandlungen
- Überprüfbare Qualität

# SLA – Challenge: Strukturübersicht

## Service Provider mit vielen SLAs

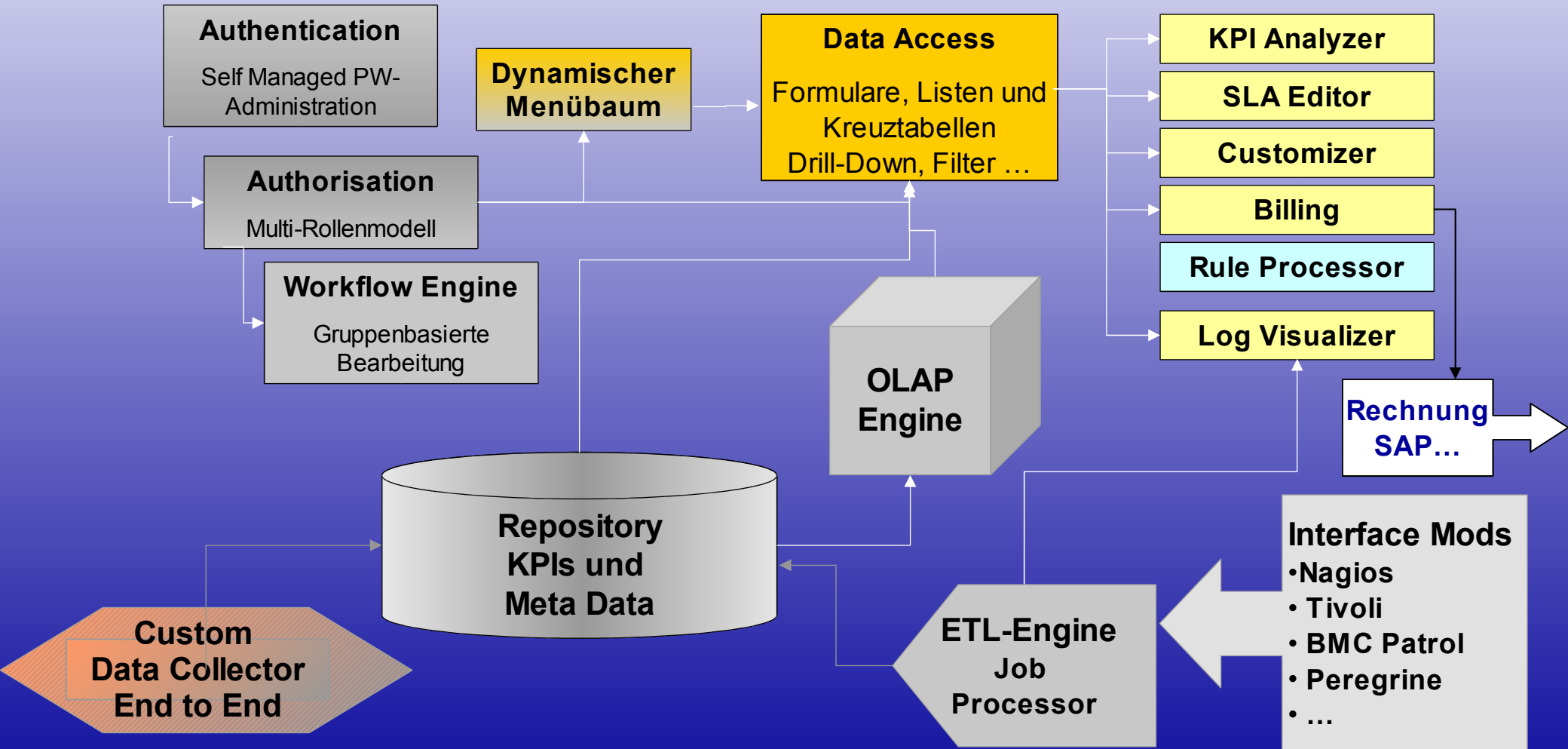
- **Jedes Dienstleistungspaket kann ein SLA mit mehreren Operational Level Agreements (OLA) umspannen**
- **Mehrere Klienten innerhalb einer Organisation haben jeweils mehrere SLAs**
- **Mehrere Mandanten (Organisationen) haben jeweils mehrere Klienten**

## Lösung

- **OLAs werden strukturiert vom System verwaltet – Übersicht gewährleistet!**
- **Personen werden Rollen bezüglich SLAs zugewiesen – und sehen nur diese!**
- **Workflow-Komponente sichert Ablauf**
- **Automatisierung sichert Produktivität**

# Architektur: iSLA

GUI: browserbasiert – Mandantenspezifische Skins (Logo / CSS)





## ***i*SLA Beratung**

- **Requirements Analysis**
- **Proof-of-Concept**
- **Festpreis-Angebote**

## **Ansprechpartner**

**Martin Landvoigt**

**Telefon: +49 (0)6031 / 770 910**

**Mobil: +49 (0)171 / 14 934 937**

**E-Mail: [Martin@Landvoigt-Net.de](mailto:Martin@Landvoigt-Net.de)**

***i*SLA** kann die Lösung werden,  
um Service Level Agreements  
intelligent zu managen.

Diese Studie wartet noch auf die Realisierung ...

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

