

12. Service Level Management

- 12.1 Ziele und Grundlagen des Service Level Management
- 12.2 Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) und Underpinning Agreements (UC)
- 12.3 Kennzahlen, Berichte und Service Reviews
- 12.4 Kundenzufriedenheit und Continual Improvement
- 12.5 Zusammenspiel mit Incident, Problem, Change und Monitoring

12.1 Ziele und Grundlagen des Service Level Management

“ Kurz erklärt

Service Level Management stellt sicher, dass IT-Services mit den vereinbarten Anforderungen der Kunden und des Unternehmens übereinstimmen.

Dazu werden Serviceziele definiert, überwacht und regelmäßig überprüft.

Ziel ist es, **realistische Erwartungen zu vereinbaren, die Servicequalität messbar zu machen und die kontinuierliche Verbesserung der Services zu unterstützen.**

Was ist Service Level Management?

Service Level Management ist eine ITIL Practice zur Vereinbarung, Überwachung und Verbesserung der Qualität von IT-Services.

Dabei geht es nicht nur darum,

möglichst kurze Reaktionszeiten einzuhalten.

Viel wichtiger ist,

dass Serviceanbieter und Kunden ein gemeinsames Verständnis darüber entwickeln,

welche Leistungen erbracht werden und welche Erwartungen realistisch sind.

Warum Service Level Management wichtig ist

Ohne klare Vereinbarungen entstehen häufig Missverständnisse.

Typische Fragen:

- Wie schnell muss reagiert werden?
- Wann muss ein Incident behoben sein?
- Welche Verfügbarkeit wird erwartet?
- Welche Servicezeiten gelten?
- Welche Leistungen gehören überhaupt zum Service?

Service Level Management beantwortet diese Fragen.

Ziele des Service Level Management

Die wichtigsten Ziele sind:

- gemeinsame Erwartungen schaffen,
 - Servicequalität messbar machen,
 - realistische Serviceziele vereinbaren,
 - Serviceleistung überwachen,
 - Kundenzufriedenheit erhöhen,
 - kontinuierliche Verbesserungen unterstützen,
 - Transparenz schaffen,
 - Prioritäten festlegen,
 - Zusammenarbeit zwischen IT und Fachbereichen verbessern.
-

Servicequalität

Servicequalität beschreibt,

wie gut ein Service die Anforderungen der Benutzer erfüllt.

Dabei spielen verschiedene Faktoren eine Rolle.

Beispiele:

- Verfügbarkeit,
- Zuverlässigkeit,
- Reaktionszeit,
- Wiederherstellungszeit,
- Erreichbarkeit,
- Benutzerfreundlichkeit,
- Kommunikation.

Servicequalität umfasst also deutlich mehr als reine Technik.

Was ist ein Service Level?

Ein Service Level beschreibt das vereinbarte Qualitätsniveau eines Services.

Beispiele:

- 99,9 % Verfügbarkeit,
- Reaktionszeit innerhalb von 30 Minuten,
- Wiederherstellung innerhalb von vier Stunden,

- Support montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr.

Service Levels werden gemeinsam vereinbart,
nicht einseitig festgelegt.

Service Level Agreement (SLA)

Ein Service Level Agreement (SLA) dokumentiert die vereinbarten Serviceziele.

Ein SLA beschreibt beispielsweise:

- bereitgestellte Services,
- Servicezeiten,
- Verfügbarkeiten,
- Reaktionszeiten,
- Wiederherstellungszeiten,
- Verantwortlichkeiten,
- Messverfahren,
- Berichtswesen.

Ein SLA ist keine technische Anleitung,
sondern eine Vereinbarung zwischen Serviceanbieter und Kunde.

Bestandteile eines SLA

Ein typisches SLA enthält:

- Beschreibung des Services,
- Leistungsumfang,
- Servicezeiten,
- vereinbarte Kennzahlen,
- Rollen und Verantwortlichkeiten,
- Eskalationsverfahren,
- Ausschlüsse,
- Berichtswesen,
- Review-Termine.

Je nach Organisation können weitere Inhalte ergänzt werden.

Servicezeiten

Nicht jeder Service muss rund um die Uhr verfügbar sein.

Beispiele:

Service	Servicezeit
Büroarbeitsplätze	Mo-Fr 08:00-18:00 Uhr
Produktionssystem	24 × 7
Intranet	Mo-So 06:00-22:00 Uhr
Testsystem	nach Bedarf

Die Servicezeit beeinflusst die Bewertung der Servicequalität.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit beschreibt,

wie lange ein Service innerhalb der vereinbarten Servicezeit nutzbar ist.

Beispiele:

- 99 %
- 99,5 %
- 99,9 %
- 99,99 %

Eine höhere Verfügbarkeit erfordert in der Regel mehr technische und organisatorische Maßnahmen.

Erwartungen abstimmen

Ein häufiges Ziel des Service Level Managements besteht darin,

realistische Erwartungen zu schaffen.

Beispiel:

Ein Fachbereich wünscht:

“ 100 % Verfügbarkeit.

Die IT erläutert,

dass Wartungsfenster, Hardwarefehler oder externe Einflüsse dies praktisch unmöglich machen.

Gemeinsam wird ein realistisches Serviceziel vereinbart.

Messbarkeit

Serviceziele sollten eindeutig messbar sein.

Geeignete Formulierungen:

- Verfügbarkeit mindestens 99,9 %
- Reaktionszeit maximal 30 Minuten
- Wiederherstellung innerhalb von vier Stunden

Ungeeignet sind Formulierungen wie:

- möglichst schnell,
 - hohe Verfügbarkeit,
 - zeitnahe Bearbeitung.
-

Kundenzufriedenheit

Ein Service kann alle technischen Kennzahlen erfüllen

und trotzdem als unzureichend wahrgenommen werden.

Deshalb berücksichtigt Service Level Management auch:

- Kommunikation,
 - Transparenz,
 - Erreichbarkeit,
 - Benutzerfeedback,
 - Zufriedenheitsbefragungen.
-

Regelmäßige Reviews

Service Levels werden regelmäßig überprüft.

Dabei wird unter anderem betrachtet:

- wurden Ziele erreicht?
- gab es häufige Incidents?
- passen die Serviceziele noch?
- haben sich Geschäftsanforderungen geändert?
- sind Verbesserungen notwendig?

Service Level Management ist deshalb ein kontinuierlicher Prozess.

Praxisbeispiel

Ein Unternehmen betreibt einen VPN-Service.

Vereinbart wurde:

- Servicezeit: 24 × 7
- Verfügbarkeit: 99,9 %
- Reaktionszeit: 30 Minuten
- Wiederherstellungszeit: vier Stunden

Monitoring misst die Verfügbarkeit,

Incident Management liefert die Wiederherstellungszeiten

und Service Level Management bewertet,

ob die vereinbarten Ziele eingehalten wurden.

Typische Fehler

Fehler 1

Serviceziele sind nicht messbar.

Fehler 2

Unrealistische Erwartungen.

Fehler 3

Kennzahlen werden nicht überwacht.

Fehler 4

SLA wird nie überprüft.

Fehler 5

Benutzeranforderungen werden nicht berücksichtigt.

Fehler 6

Nur technische Kennzahlen werden betrachtet.

Fehler 7

Verantwortlichkeiten sind unklar.

Fehler 8

Es gibt keine regelmäßigen Service Reviews.

Checkliste Service Level Management

- ☐ Service beschrieben
 - ☐ Serviceziele definiert
 - ☐ SLA dokumentiert
 - ☐ Kennzahlen messbar
 - ☐ Verantwortlichkeiten festgelegt
 - ☐ Monitoring eingerichtet
 - ☐ Reviews geplant
 - ☐ Verbesserungen dokumentiert
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Auch wenn Service Level Agreements häufig vom Service Management erstellt werden, arbeiten Fachinformatiker täglich an deren Einhaltung.

Typische Aufgaben:

- Verfügbarkeiten sicherstellen,
- Incidents bearbeiten,
- Monitoring überwachen,
- Servicequalität verbessern,
- Kennzahlen analysieren,
- technische Verbesserungen umsetzen.

Damit leisten sie einen wichtigen Beitrag zur Erfüllung der vereinbarten Serviceziele.

Zusammenfassung



Service definieren



Erwartungen abstimmen



Serviceziele vereinbaren



SLA dokumentieren



Serviceleistung messen



Ergebnisse bewerten



Services kontinuierlich verbessern

Merksätze

“ Service Level Management schafft gemeinsame Erwartungen.

“ Ein SLA beschreibt vereinbarte Leistungen – keine technischen Lösungen.

“ Servicequalität muss messbar sein.

“ Monitoring liefert die Daten, Service Level Management bewertet sie.

Verwandte Seiten

- 12.2 Service Level Agreements (SLA), OLA und Underpinning Agreements
- 12.3 Kennzahlen, Berichte und Service Reviews
- 12.4 Kundenzufriedenheit und Continual Improvement
- 12.5 Zusammenspiel mit Incident, Problem, Change und Monitoring
- Incident Management
- Monitoring and Event Management
- Continual Improvement

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Level Management
- ITIL Foundation – Version 5

Einordnung

Die dargestellten Ziele und Vorgehensweisen orientieren sich an der ITIL Practice „Service Level Management“. Die konkrete Ausgestaltung von Service Levels und Service Level Agreements hängt von den Anforderungen der jeweiligen Organisation und ihrer Kunden ab.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026

12.2 Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) und Underpinning Agreements (UC)

“ Kurz erklärt

Damit ein IT-Service zuverlässig erbracht werden kann, reichen Service Level Agreements (SLAs) allein nicht aus.

Zusätzlich werden interne Vereinbarungen zwischen IT-Teams sowie Verträge mit externen Dienstleistern benötigt.

ITIL unterscheidet hierfür drei Ebenen:

- **Service Level Agreement (SLA)**
- **Operational Level Agreement (OLA)**
- **Underpinning Agreement (UC)** (früher häufig "Underpinning Contract")

Gemeinsam sorgen sie dafür, dass vereinbarte Serviceziele tatsächlich eingehalten werden können.

Warum mehrere Vereinbarungen notwendig sind

Ein Kunde vereinbart beispielsweise:

“ Der VPN-Service soll innerhalb von vier Stunden wiederhergestellt werden.

Damit dieses Ziel erreicht werden kann,

müssen häufig mehrere interne und externe Stellen zusammenarbeiten.

Beispiele:

- Netzwerk-Team,
- Windows-Team,
- Cloud-Team,
- Internetanbieter,

- Hardwarehersteller.

Deshalb existieren unterschiedliche Vereinbarungen.

Service Level Agreement (SLA)

Ein SLA ist eine Vereinbarung zwischen dem Serviceanbieter und dem Kunden.

Es beschreibt,

welche Leistungen erbracht werden.

Typische Inhalte:

- Servicebeschreibung,
- Servicezeiten,
- Verfügbarkeit,
- Reaktionszeiten,
- Wiederherstellungszeiten,
- Rollen,
- Eskalationen,
- Reporting.

Das SLA beschreibt die Erwartungen des Kunden.

Operational Level Agreement (OLA)

Ein OLA ist eine interne Vereinbarung innerhalb der Organisation.

Beispiele:

- Service Desk ↔ Netzwerk-Team
- Netzwerk-Team ↔ Server-Team
- Windows-Team ↔ Datenbankadministration
- Cloud-Team ↔ Security-Team

Ein OLA legt fest,

welche Leistungen ein internes Team für andere Teams erbringt.

Der Kunde sieht diese Vereinbarung normalerweise nicht.

Underpinning Agreement (UC)

Ein Underpinning Agreement (UC) ist eine Vereinbarung mit einem externen Dienstleister oder Lieferanten.

Beispiele:

- Internetprovider,
- Cloud-Anbieter,
- Hardwarewartung,
- Softwarehersteller,
- Rechenzentrum,
- Managed Service Provider.

Diese Vereinbarungen unterstützen die Einhaltung des SLA.

Die drei Ebenen

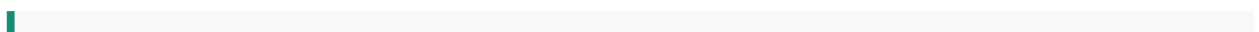


Alle drei Ebenen müssen zusammenpassen.

Zusammenhang zwischen SLA, OLA und UC

Beispiel:

Das SLA fordert:



Wiederherstellung innerhalb von vier Stunden.

Damit dies möglich ist,

vereinbart das Netzwerk-Team intern:

“ Analyse innerhalb von einer Stunde.

Der Hardwarelieferant garantiert:

“ Ersatzhardware innerhalb von zwei Stunden.

Nur wenn alle Vereinbarungen zusammenpassen,

kann das SLA eingehalten werden.

Vergleich

Merkmal	SLA	OLA	UC
Vertragspartner	Kunde und Serviceanbieter	interne Teams	externer Dienstleister
Sichtbar für Kunden	Ja	Nein	normalerweise nein
Ziel	Servicequalität vereinbaren	interne Zusammenarbeit regeln	externe Leistungen absichern

Beispiel: E-Mail-Service

Ein Unternehmen betreibt einen E-Mail-Service.

Das SLA enthält:

- Verfügbarkeit 99,9 %
- Reaktionszeit 30 Minuten

Intern existieren OLAs:

- Windows-Team
- Netzwerk-Team
- Messaging-Team

Zusätzlich bestehen UCs mit:

- Internetprovider,
- Cloud-Anbieter,
- Hardwarelieferant.

Alle Beteiligten tragen gemeinsam zur Servicequalität bei.

Servicezeiten abstimmen

Ein häufiger Fehler:

SLA:

24 × 7

OLA:

Montag bis Freitag

Dadurch kann das SLA praktisch nicht eingehalten werden.

Interne und externe Vereinbarungen müssen deshalb zueinander passen.

Mehrere SLAs

Eine Organisation kann unterschiedliche SLAs besitzen.

Beispiele:

- Standard-Support,
- Premium-Support,
- interne Fachbereiche,
- externe Kunden,
- geschäftskritische Services.

Nicht jeder Service benötigt dieselben Serviceziele.

Serviceklassen

Viele Organisationen definieren verschiedene Serviceklassen.

Beispiel:

Klasse	Verfügbarkeit
--------	---------------

Bronze	99 %
Silber	99,5 %
Gold	99,9 %
Platin	99,99 %

Je höher die Anforderungen,
desto größer sind meist Aufwand und Kosten.

Verantwortlichkeiten

Ein SLA beschreibt auch,
wer welche Aufgaben übernimmt.

Beispiele:

Serviceanbieter:

- Support leisten,
- Monitoring betreiben,
- Incidents bearbeiten.

Kunde:

- Störungen melden,
- Ansprechpartner benennen,
- Änderungen abstimmen.

Klare Verantwortlichkeiten vermeiden Missverständnisse.

Messverfahren

Ein SLA sollte festlegen,
wie Kennzahlen gemessen werden.

Beispiele:

- Monitoring-System,
- Service Desk,
- Ticket-System,
- Reports,
- Verfügbarkeitsmessung.

Nur eindeutig definierte Messverfahren ermöglichen objektive Bewertungen.

Ausnahmen

Nicht jede Unterbrechung zählt automatisch als SLA-Verletzung.

Typische Ausnahmen:

- geplante Wartungen,
- höhere Gewalt,
- externe Stromausfälle,
- vereinbarte Wartungsfenster,
- vom Kunden verursachte Ausfälle.

Diese Ausnahmen sollten im SLA eindeutig beschrieben werden.

Review von Vereinbarungen

SLAs, OLAs und UCs sollten regelmäßig überprüft werden.

Fragen dabei sind beispielsweise:

- Werden Ziele erreicht?
- Sind Servicezeiten noch passend?
- Haben sich Geschäftsanforderungen geändert?
- Sind neue Lieferanten beteiligt?
- Müssen Kennzahlen angepasst werden?

Dadurch bleiben Vereinbarungen aktuell.

Praxisbeispiel

Ein Unternehmen garantiert:

VPN-Service:

- 99,9 % Verfügbarkeit,
- Reaktionszeit 30 Minuten.

Intern besteht ein OLA:

Netzwerk-Team:

- Analyse innerhalb von 20 Minuten.

Mit dem Internetprovider besteht zusätzlich ein UC:

- Leitungsstörung innerhalb von zwei Stunden beheben.

Alle Vereinbarungen unterstützen gemeinsam die Einhaltung des SLA.

Typische Fehler

Fehler 1

SLA und OLA widersprechen sich.

Fehler 2

Externe Lieferanten erfüllen die Anforderungen nicht.

Fehler 3

Servicezeiten sind unrealistisch.

Fehler 4

Kennzahlen sind nicht messbar.

Fehler 5

Verantwortlichkeiten fehlen.

Fehler 6

Vereinbarungen werden nie überprüft.

Fehler 7

SLA enthält technische Details statt Serviceziele.

Fehler 8

Unterschiedliche Teams kennen die Vereinbarungen nicht.

Checkliste SLA

- ☐ Service beschrieben
 - ☐ Servicezeiten definiert
 - ☐ Kennzahlen messbar
 - ☐ Verantwortlichkeiten geregelt
 - ☐ Eskalationen beschrieben
 - ☐ Ausnahmen dokumentiert
 - ☐ Reporting vereinbart
 - ☐ Reviews geplant
-

Checkliste OLA und UC

- ☐ interne Leistungen abgestimmt
 - ☐ externe Leistungen dokumentiert
 - ☐ Reaktionszeiten passend
 - ☐ Verantwortlichkeiten eindeutig
 - ☐ Vereinbarungen regelmäßig überprüft
 - ☐ SLA wird unterstützt
 - ☐ Änderungen nachgeführt
 - ☐ Ansprechpartner bekannt
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker erstellen SLAs meist nicht selbst,
arbeiten jedoch täglich daran,
dass deren Ziele erreicht werden.

Typische Aufgaben:

- Incidents innerhalb der vereinbarten Zeiten bearbeiten,
- Monitoring überwachen,
- Änderungen dokumentieren,
- interne Abstimmungen unterstützen,
- externe Dienstleister koordinieren.

Dadurch tragen sie direkt zur Einhaltung der Servicequalität bei.

Zusammenfassung

Serviceziele vereinbaren



SLA mit dem Kunden festlegen



OLA zwischen internen Teams abstimmen



UC mit externen Dienstleistern vereinbaren



Servicequalität messen



Regelmäßig überprüfen und verbessern

Merksätze

“ Das SLA beschreibt die Vereinbarung mit dem Kunden.

“ Das OLA regelt die Zusammenarbeit innerhalb der Organisation.

“ Das UC beschreibt Vereinbarungen mit externen Dienstleistern.

“ Alle drei Ebenen müssen zusammenpassen.

“ Ein SLA ist nur realistisch, wenn OLA und UC seine Einhaltung unterstützen.

Verwandte Seiten

- 12.1 Ziele und Grundlagen des Service Level Management
 - 12.3 Kennzahlen, Berichte und Service Reviews
 - 12.4 Kundenzufriedenheit und Continual Improvement
 - 12.5 Zusammenspiel mit Incident, Problem, Change und Monitoring
 - Incident Management
 - Monitoring and Event Management
 - Supplier Management
-

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Level Management
- ITIL Foundation – Version 5

Einordnung

ITIL unterscheidet zwischen **Service Level Agreements (SLA)**, **Operational Level Agreements (OLA)** und **Underpinning Agreements (UC)**. Gemeinsam stellen sie sicher, dass vereinbarte Serviceziele sowohl intern als auch mit externen Dienstleistern unterstützt werden. Die konkrete Ausgestaltung dieser Vereinbarungen richtet sich nach den Anforderungen der jeweiligen Organisation.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026

12.3 Kennzahlen, Berichte und Service Reviews

“ Kurz erklärt

Vereinbarte Serviceziele sind nur dann sinnvoll, wenn ihre Einhaltung regelmäßig gemessen und bewertet wird.

Service Level Management nutzt hierfür Kennzahlen (Metrics), Key Performance Indicators (KPIs), Berichte (Reports) und Service Reviews.

Ziel ist es, die tatsächliche Servicequalität objektiv zu bewerten, Verbesserungspotenziale zu erkennen und gemeinsam mit den Kunden geeignete Maßnahmen abzuleiten.

Warum Kennzahlen wichtig sind

Ein Service kann nur verbessert werden,
wenn seine Leistung messbar ist.

Ohne Kennzahlen bleiben viele Aussagen subjektiv.

Beispiele:

Nicht messbar:

“ Der Support arbeitet schnell.

Messbar:

“ 95 % aller Incidents wurden innerhalb von 30 Minuten angenommen.

Nur messbare Informationen ermöglichen objektive Bewertungen.

Was sind Kennzahlen (Metrics)?

Kennzahlen sind messbare Werte,
die Informationen über einen Service liefern.

Beispiele:

- Verfügbarkeit,
- Antwortzeit,
- Wiederherstellungszeit,
- Anzahl Incidents,
- Anzahl Service Requests,
- Bearbeitungsdauer,
- Fehlerrate,
- Kundenzufriedenheit.

Nicht jede Kennzahl eignet sich automatisch als KPI.

Key Performance Indicators (KPIs)

KPIs sind besonders wichtige Kennzahlen,
mit denen die Zielerreichung bewertet wird.

Beispiele:

- SLA-Erfüllung,
- Serviceverfügbarkeit,
- MTTR,
- MTTD,
- Erstlösungsquote,
- Kundenzufriedenheit,
- Anzahl Major Incidents.

KPIs konzentrieren sich auf die wichtigsten Erfolgsfaktoren.

Typische Service-Level-Kennzahlen

Kennzahl	Aussage
Verfügbarkeit	Wie lange war der Service nutzbar?
Reaktionszeit	Wann begann die Bearbeitung?
Wiederherstellungszeit	Wann war der Service wieder verfügbar?
SLA-Erfüllung	Wurden die vereinbarten Ziele erreicht?
Erstlösungsquote	Wie viele Anfragen wurden direkt gelöst?

Kennzahl	Aussage
Kundenzufriedenheit	Wie bewerten Benutzer den Service?

Verfügbarkeit messen

Die Verfügbarkeit wird häufig in Prozent angegeben.

Beispiele:

- 99 %
- 99,5 %
- 99,9 %
- 99,99 %

Je höher die gewünschte Verfügbarkeit,

desto größer werden meist Aufwand und Kosten.

Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit

Diese beiden Begriffe werden häufig verwechselt.

Reaktionszeit

Zeit zwischen Eingang einer Meldung und Beginn der Bearbeitung.

Wiederherstellungszeit

Zeit bis der Service wieder ordnungsgemäß funktioniert.

Ein Incident kann sehr schnell angenommen,

aber erst deutlich später vollständig behoben werden.

Erstlösungsquote (First Contact Resolution)

Die Erstlösungsquote beschreibt,

wie viele Anfragen bereits beim ersten Kontakt vollständig gelöst werden.

Eine hohe Erstlösungsquote bedeutet häufig:

- geringere Bearbeitungszeiten,
- zufriedенere Benutzer,
- weniger Eskalationen.

Sie ist daher eine wichtige Kennzahl für Service Desks.

Kundenzufriedenheit

Technisch erfolgreiche Services führen nicht automatisch zu zufriedenen Benutzern.

Typische Bewertungsmöglichkeiten:

- Umfragen,
- Sternebewertungen,
- Feedbackformulare,
- Interviews,
- Net Promoter Score (NPS),
- Customer Satisfaction Score (CSAT).

Subjektive Bewertungen ergänzen technische Kennzahlen.

Berichte (Reports)

Kennzahlen werden regelmäßig in Berichten zusammengefasst.

Typische Inhalte:

- SLA-Erfüllung,
- Verfügbarkeiten,
- Major Incidents,
- Trends,
- Service Requests,
- Verbesserungen,
- Risiken,
- offene Maßnahmen.

Berichte richten sich an unterschiedliche Zielgruppen.

Zielgruppen für Berichte

Je nach Rolle unterscheiden sich die Inhalte.

Beispiele:

Zielgruppe	Typische Inhalte
Management	KPIs, Trends, Risiken
Service Owner	SLA-Erfüllung, Verbesserungen

Zielgruppe	Typische Inhalte
Service Desk	Incidents, Service Requests
Kunden	Servicequalität, Verfügbarkeit
Administratoren	technische Kennzahlen

Jede Zielgruppe benötigt andere Informationen.

Service Reviews

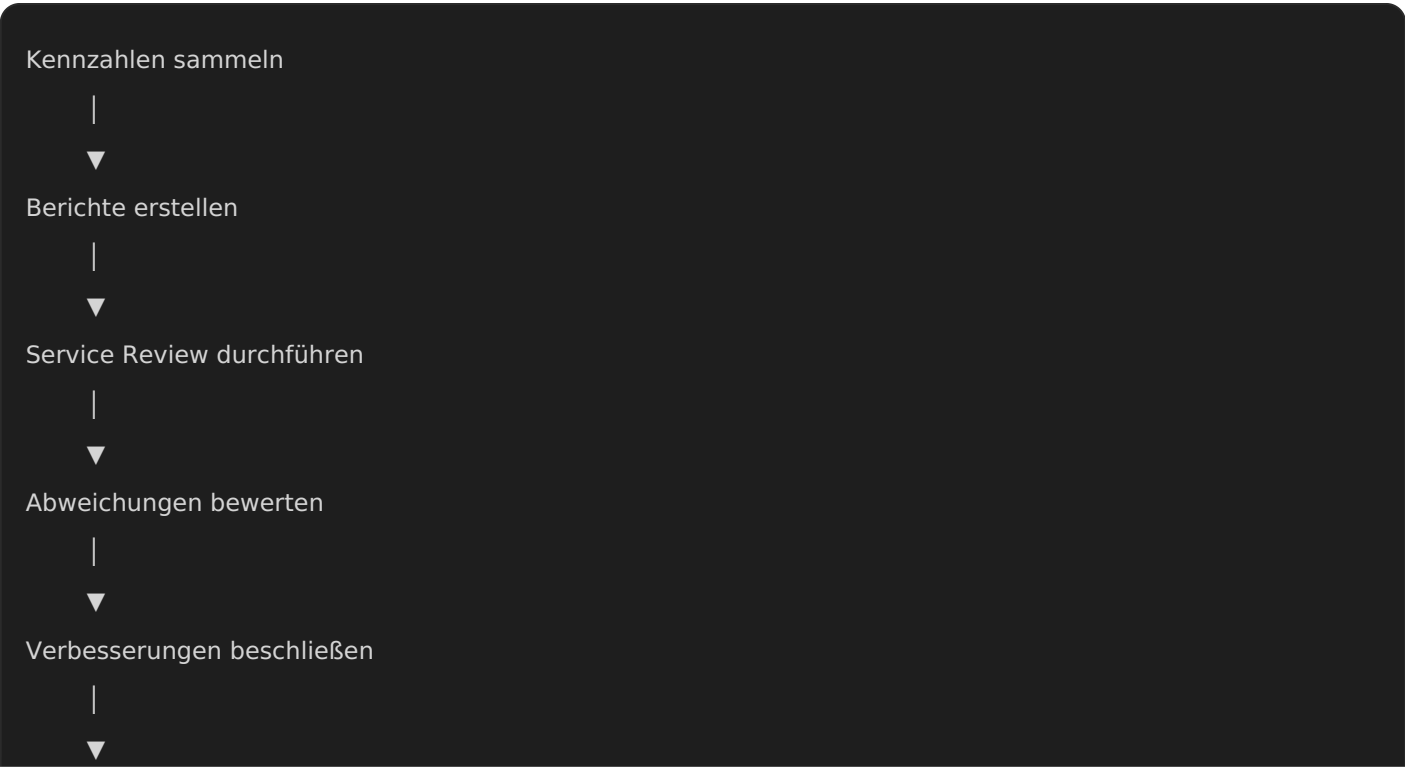
Ein Service Review ist ein regelmäßiges Treffen,
bei dem die Servicequalität bewertet wird.

Typische Fragen:

- Wurden SLA-Ziele erreicht?
- Gab es häufige Störungen?
- Welche Trends sind erkennbar?
- Welche Maßnahmen wurden umgesetzt?
- Welche Verbesserungen sind geplant?

Service Reviews fördern die Zusammenarbeit zwischen IT und Kunden.

Typischer Ablauf eines Service Reviews



Service Reviews finden häufig monatlich oder quartalsweise statt.

Abweichungen analysieren

Nicht jede Zielabweichung bedeutet automatisch schlechte Servicequalität.

Beispiele:

- außergewöhnliche Störung,
- größere Migration,
- Sicherheitsvorfall,
- Naturereignis.

Wichtig ist,

die Ursachen zu verstehen,

statt ausschließlich Kennzahlen zu betrachten.

Trends erkennen

Einzelne Messwerte liefern oft nur eine Momentaufnahme.

Trendanalysen zeigen Entwicklungen.

Beispiele:

- steigende Verfügbarkeit,
- sinkende Incident-Anzahl,
- kürzere Wiederherstellungszeiten,
- höhere Kundenzufriedenheit.

Dadurch werden Verbesserungen sichtbar.

Visualisierung

Kennzahlen lassen sich unterschiedlich darstellen.

Beispiele:

- Tabellen,
- Balkendiagramme,
- Liniendiagramme,

- Ampelsysteme,
- Dashboards,
- Heatmaps.

Die Darstellung sollte übersichtlich und leicht verständlich sein.

Benchmarking

Organisationen vergleichen ihre Kennzahlen häufig:

- mit früheren Zeiträumen,
- zwischen Standorten,
- zwischen Services,
- mit Branchenwerten.

Benchmarking hilft,

Verbesserungspotenziale zu erkennen.

Serviceverbesserungen ableiten

Service Reviews sollen konkrete Maßnahmen hervorbringen.

Beispiele:

- Monitoring erweitern,
- Prozesse vereinfachen,
- Self-Service verbessern,
- Knowledge Base ergänzen,
- Automatisierungen einführen,
- Schulungen durchführen.

Kennzahlen dienen also nicht nur der Kontrolle,

sondern vor allem der Verbesserung.

Praxisbeispiel

Ein Unternehmen bewertet seinen VPN-Service.

Ergebnisse:

- Verfügbarkeit: 99,95 %
- SLA erfüllt
- Kundenzufriedenheit gestiegen

- Wiederherstellungszeit verbessert
- Incident-Anzahl gesunken

Im Service Review wird beschlossen,
den Self-Service weiter auszubauen,
um die Anzahl einfacher Supportanfragen zusätzlich zu reduzieren.

Typische Fehler

Fehler 1

Zu viele Kennzahlen.

Fehler 2

KPIs sind nicht eindeutig definiert.

Fehler 3

Kennzahlen werden gemessen,
aber nicht ausgewertet.

Fehler 4

Berichte sind zu technisch.

Fehler 5

Service Reviews finden nicht regelmäßig statt.

Fehler 6

Nur negative Ergebnisse werden betrachtet.

Fehler 7

Kundenzufriedenheit wird nicht gemessen.

Fehler 8

Verbesserungsmaßnahmen werden nicht nachverfolgt.

Checkliste Kennzahlen

- ☐ eindeutig definiert
 - ☐ messbar
 - ☐ aktuell
 - ☐ nachvollziehbar
 - ☐ relevante KPIs ausgewählt
 - ☐ Trends ausgewertet
 - ☐ Zielwerte bekannt
 - ☐ regelmäßig überprüft
-

Checkliste Service Reviews

- ☐ Berichte vorbereitet
 - ☐ SLA bewertet
 - ☐ Trends analysiert
 - ☐ Kundenzufriedenheit betrachtet
 - ☐ Risiken besprochen
 - ☐ Maßnahmen beschlossen
 - ☐ Verantwortlichkeiten festgelegt
 - ☐ Nachverfolgung geplant
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker liefern viele der technischen Informationen,
auf denen Service Reviews basieren.

Typische Aufgaben:

- Monitoring auswerten,
- Kennzahlen bereitstellen,
- Ursachen analysieren,
- Reports unterstützen,
- Verbesserungen umsetzen,

- Servicequalität erhöhen.

Damit tragen sie direkt zur kontinuierlichen Verbesserung der IT-Services bei.

Zusammenfassung

“ Serviceleistung messen



Kennzahlen berechnen



Berichte erstellen



Service Review durchführen



Verbesserungen beschließen



Maßnahmen umsetzen

Merksätze

“ Kennzahlen machen Servicequalität messbar.

“ KPIs konzentrieren sich auf die wichtigsten Ziele.

“ Service Reviews dienen der Verbesserung – nicht der Schuldzuweisung.

Trends sind aussagekräftiger als einzelne Messwerte.

“ Gute Berichte unterstützen fundierte Entscheidungen.

Verwandte Seiten

- 12.1 Ziele und Grundlagen des Service Level Management
- 12.2 Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) und Underpinning Agreements (UC)
- 12.4 Kundenzufriedenheit und Continual Improvement
- 12.5 Zusammenspiel mit Incident, Problem, Change und Monitoring
- Monitoring and Event Management
- Continual Improvement

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Level Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Measurement and Reporting
- ITIL Foundation – Version 5

Einordnung

Die dargestellten Kennzahlen, KPIs, Berichte und Service Reviews orientieren sich an den Empfehlungen der ITIL Practice „Service Level Management“. Welche Kennzahlen tatsächlich erhoben werden, richtet sich nach den vereinbarten Servicezielen und den Anforderungen der jeweiligen Organisation.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026

12.4 Kundenzufriedenheit und Continual Improvement

“ Kurz erklärt

Die Einhaltung von Service Level Agreements allein garantiert noch keinen guten IT-Service.

Service Level Management betrachtet deshalb neben technischen Kennzahlen auch die Zufriedenheit der Benutzer und Kunden.

Die gewonnenen Erkenntnisse fließen anschließend in das Continual Improvement ein, um Services langfristig weiterzuentwickeln.

Warum Kundenzufriedenheit wichtig ist

Ein Service kann alle vereinbarten Kennzahlen erfüllen,
und trotzdem als schlecht wahrgenommen werden.

Beispiel:

Ein Incident wird innerhalb der vereinbarten vier Stunden behoben.

Der Benutzer erhält jedoch während dieser Zeit keinerlei Rückmeldung.

Technisch wurde das SLA erfüllt.

Die wahrgenommene Servicequalität ist dennoch gering.

Servicequalität aus Sicht des Kunden

Kunden bewerten Services häufig nach anderen Kriterien als Administratoren.

Typische Fragen sind:

- Wurde mein Problem verstanden?
- Wurde ich regelmäßig informiert?
- War der Support freundlich?
- Wurde mein Anliegen ernst genommen?
- War die Lösung verständlich?

- Hat der Service meine Arbeit unterstützt?

Diese Aspekte ergänzen technische Kennzahlen.

Objektive und subjektive Bewertung

Servicequalität setzt sich aus beiden Bereichen zusammen.

Objektive Bewertung	Subjektive Bewertung
Verfügbarkeit	Freundlichkeit
Reaktionszeit	Kommunikation
Wiederherstellungszeit	Verständlichkeit
SLA-Erfüllung	Gesamteindruck
Fehlerrate	Zufriedenheit

Beide Sichtweisen sind wichtig.

Kundenzufriedenheit messen

Typische Verfahren:

- Feedbackformular
- Sternebewertung
- Online-Umfrage
- Telefoninterview
- persönliche Gespräche
- Customer Satisfaction Score (CSAT)
- Net Promoter Score (NPS)

Die Methode richtet sich nach Service und Organisation.

Customer Satisfaction Score (CSAT)

Der CSAT misst,

wie zufrieden Benutzer unmittelbar nach einer Serviceleistung sind.

Beispiel:

“Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitung Ihres Incidents?”

Antwortmöglichkeiten:

- sehr zufrieden
- zufrieden
- neutral
- unzufrieden
- sehr unzufrieden

Der CSAT eignet sich besonders für einzelne Supportfälle.

Net Promoter Score (NPS)

Der NPS bewertet,

wie wahrscheinlich Kunden den Service weiterempfehlen würden.

Typische Frage:

“Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unseren IT-Service weiterempfehlen?”

Bewertung:

0 bis 10 Punkte.

Der NPS betrachtet eher die langfristige Gesamtzufriedenheit.

Feedback ernst nehmen

Nicht jedes negative Feedback bedeutet,

dass Prozesse schlecht funktionieren.

Es kann beispielsweise aufzeigen:

- unklare Kommunikation,
- fehlende Informationen,
- komplizierte Abläufe,
- schlechte Dokumentation,
- unrealistische Erwartungen.

Feedback liefert wichtige Hinweise für Verbesserungen.

Beschwerden analysieren

Beschwerden sollten systematisch ausgewertet werden.

Beispiele:

- häufige Rückfragen,
- lange Wartezeiten,
- unverständliche Formulare,
- fehlende Statusmeldungen,
- komplizierte Genehmigungen.

Dadurch lassen sich wiederkehrende Schwachstellen erkennen.

Verbesserungen priorisieren

Nicht jede Verbesserung besitzt dieselbe Bedeutung.

Typische Kriterien:

- Anzahl betroffener Benutzer,
- geschäftlicher Nutzen,
- Kosten,
- Risiken,
- Umsetzungsaufwand.

Priorisierung hilft,

Ressourcen gezielt einzusetzen.

Continual Improvement

Continual Improvement ist eine eigenständige ITIL Practice.

Ihr Ziel besteht darin,

Services, Prozesse und Arbeitsweisen kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Service Level Management liefert dafür wichtige Informationen.

Zusammenspiel

Kennzahlen

|





Verbesserung ist ein fortlaufender Kreislauf.

Typische Verbesserungsmaßnahmen

Beispiele:

- Self-Service ausbauen,
- Knowledge Base erweitern,
- Formulare vereinfachen,
- Genehmigungen beschleunigen,
- Monitoring verbessern,
- Automatisierungen einführen,
- Dashboards erweitern,
- Mitarbeiterschulungen durchführen.

Auch kleine Änderungen können die Servicequalität deutlich erhöhen.

Kommunikation verbessern

Benutzer bewerten häufig nicht nur die Lösung,

sondern auch den Umgang während der Bearbeitung.

Wichtige Punkte:

- regelmäßige Statusmeldungen,
- verständliche Sprache,
- realistische Zeitangaben,
- transparente Informationen,

- erreichbare Ansprechpartner.

Gute Kommunikation erhöht die Zufriedenheit oft stärker als technische Optimierungen.

Erfolge sichtbar machen

Verbesserungen sollten dokumentiert und kommuniziert werden.

Beispiele:

- kürzere Bearbeitungszeiten,
- höhere Verfügbarkeit,
- weniger Incidents,
- bessere Kundenzufriedenheit,
- schnellere Genehmigungen.

Dadurch wird der Nutzen des Continual Improvement sichtbar.

Langfristige Entwicklung beobachten

Einzelne Umfragen liefern nur Momentaufnahmen.

Erst langfristige Entwicklungen zeigen,

ob Verbesserungen tatsächlich wirken.

Beispiele:

- steigende Zufriedenheit,
- sinkende Incident-Zahlen,
- bessere SLA-Erfüllung,
- kürzere Wiederherstellungszeiten.

Trendanalysen sind deshalb besonders wertvoll.

Praxisbeispiel

Eine Umfrage zeigt,

dass Benutzer zwar mit der technischen Lösung zufrieden sind,

aber häufig fehlende Statusinformationen bemängeln.

Daraufhin führt die IT automatische Statusmeldungen im Ticketsystem ein.

Bei der nächsten Befragung steigt die Kundenzufriedenheit deutlich,
obwohl sich die technischen Kennzahlen kaum verändert haben.

Typische Fehler

Fehler 1

Nur SLA-Kennzahlen werden betrachtet.

Fehler 2

Benutzerfeedback wird ignoriert.

Fehler 3

Umfragen finden nur selten statt.

Fehler 4

Verbesserungsmaßnahmen werden nicht umgesetzt.

Fehler 5

Kommunikation wird unterschätzt.

Fehler 6

Nur negatives Feedback wird ausgewertet.

Fehler 7

Verbesserungen werden nicht gemessen.

Fehler 8

Es gibt keine Verantwortlichen für Verbesserungsmaßnahmen.

Checkliste Kundenzufriedenheit

- ☐ Feedback eingeholt
 - ☐ Ergebnisse ausgewertet
 - ☐ Trends erkannt
 - ☐ Beschwerden analysiert
 - ☐ Kommunikation bewertet
 - ☐ Verbesserungen geplant
 - ☐ Maßnahmen umgesetzt
 - ☐ Erfolg überprüft
-

Checkliste Continual Improvement

- ☐ Kennzahlen ausgewertet
 - ☐ Service Reviews durchgeführt
 - ☐ Verbesserungspotenziale identifiziert
 - ☐ Prioritäten festgelegt
 - ☐ Verantwortlichkeiten definiert
 - ☐ Maßnahmen dokumentiert
 - ☐ Erfolg gemessen
 - ☐ regelmäßige Wiederholung geplant
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker tragen wesentlich zur Verbesserung der Servicequalität bei.

Typische Aufgaben:

- Benutzerfeedback aufnehmen,
- technische Verbesserungen umsetzen,
- Prozesse optimieren,
- Automatisierungen entwickeln,
- Dokumentationen verbessern,
- Monitoring erweitern,
- Knowledge Base pflegen.

Viele Verbesserungen entstehen direkt aus den Erfahrungen des täglichen IT-Betriebs.

Zusammenfassung



Serviceleistung messen



Benutzerfeedback einholen



Ergebnisse auswerten



Verbesserungen planen



Maßnahmen umsetzen



Erfolg erneut messen

Merksätze

“ SLA-Erfüllung bedeutet nicht automatisch zufriedene Benutzer.

“ Kommunikation beeinflusst die wahrgenommene Servicequalität erheblich.

“ Feedback ist eine wichtige Grundlage für Verbesserungen.

“ Continual Improvement ist ein fortlaufender Prozess.

“ Jede Verbesserung sollte anschließend erneut bewertet werden.

Verwandte Seiten

- 12.1 Ziele und Grundlagen des Service Level Management
 - 12.2 Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) und Underpinning Agreements (UC)
 - 12.3 Kennzahlen, Berichte und Service Reviews
 - 12.5 Zusammenspiel mit Incident, Problem, Change und Monitoring
 - Continual Improvement
 - Incident Management
 - Monitoring and Event Management
-

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Level Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Continual Improvement
- ITIL Foundation – Version 5

Einordnung

Die dargestellten Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit und zur kontinuierlichen Verbesserung orientieren sich an den Empfehlungen der ITIL Practices „Service Level Management“ und „Continual Improvement“. Die Auswahl geeigneter Kennzahlen, Umfragen und Verbesserungsmaßnahmen richtet sich nach den Anforderungen der jeweiligen Organisation und ihrer Kunden.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026

12.5 Zusammenspiel mit Incident, Problem, Change und Monitoring

“ Kurz erklärt

Service Level Management arbeitet nicht isoliert.

Die Einhaltung vereinbarter Serviceziele ist nur möglich, wenn verschiedene ITIL Practices eng zusammenarbeiten.

Incident Management, Problem Management, Change Enablement, Monitoring and Event Management sowie Continual Improvement liefern die Informationen und Maßnahmen, die zur Erfüllung der Service Levels notwendig sind.

Service Level Management bewertet diese Ergebnisse und entwickelt die Services gemeinsam mit Kunden und Fachbereichen kontinuierlich weiter.

Warum das Zusammenspiel wichtig ist

Ein Service Level Agreement beschreibt,

welche Leistungen vereinbart wurden.

Es sorgt jedoch nicht selbst dafür,

dass diese Leistungen erbracht werden.

Dafür arbeiten mehrere ITIL Practices zusammen.

Zusammenspiel der Practices

Monitoring

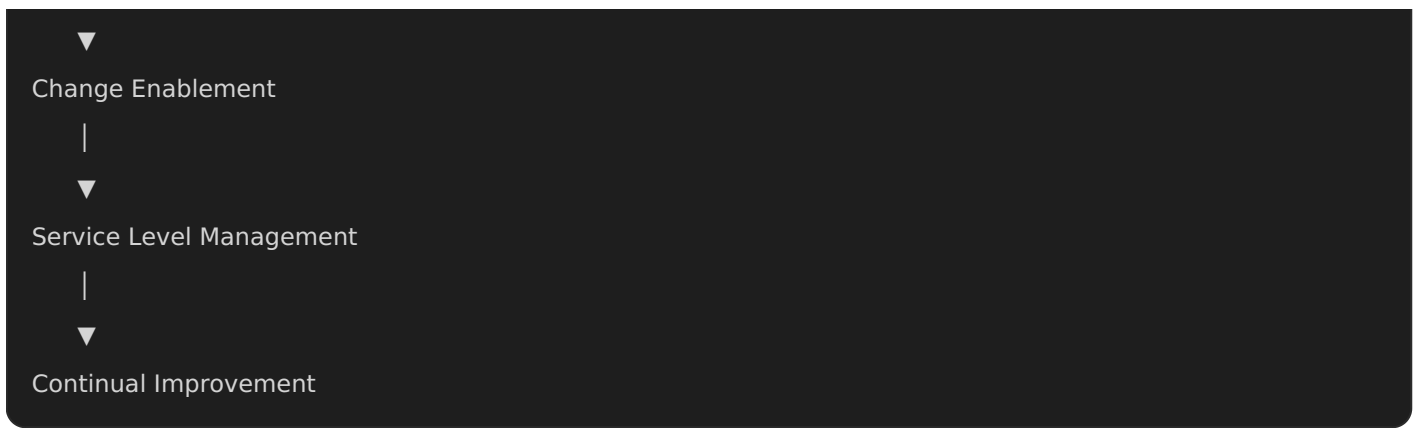


Incident Management



Problem Management





Jede Practice erfüllt dabei eine eigene Aufgabe.

Service Level Management und Incident Management

Incident Management stellt den normalen Betrieb möglichst schnell wieder her.

Service Level Management bewertet anschließend,
ob dabei die vereinbarten Ziele eingehalten wurden.

Beispiele:

- Reaktionszeit,
- Wiederherstellungszeit,
- Kommunikationspflichten,
- Priorisierung.

Incident Management arbeitet operativ.

Service Level Management bewertet die Ergebnisse.

Beispiel

SLA:

- Reaktionszeit: 30 Minuten
- Wiederherstellung: vier Stunden

Ein Incident wird

nach 20 Minuten angenommen

und nach drei Stunden behoben.

Service Level Management bewertet:

SLA erfüllt.

Service Level Management und Problem Management

Wiederkehrende SLA-Verletzungen können auf tieferliegende Probleme hinweisen.

Beispiele:

- regelmäßig langsame Datenbank,
- häufige VPN-Ausfälle,
- wiederkehrende Storage-Probleme,
- ständig überlastete Server.

Problem Management untersucht anschließend die eigentliche Ursache.

Service Level Management und Change Enablement

Viele Verbesserungen der Servicequalität erfolgen über Changes.

Beispiele:

- neue Hardware,
- Softwareupdates,
- Cluster-Erweiterung,
- zusätzliche Netzwerkverbindungen,
- neue Firewall,
- Cloud-Migration.

Service Level Management zeigt,

welche Verbesserungen notwendig sind.

Change Enablement setzt sie kontrolliert um.

Monitoring and Event Management

Monitoring liefert die Messwerte,

auf denen viele SLA-Kennzahlen basieren.

Beispiele:

- Verfügbarkeit,
- Antwortzeit,
- Ausfallzeiten,

- Performance,
- Alarme,
- Servicezustand.

Ohne Monitoring wären objektive Bewertungen kaum möglich.

Beispiel

Monitoring misst:

- Verfügbarkeit 99,93 %

SLA fordert:

99,90 %

Service Level Management bewertet:

SLA erfüllt.

Service Configuration Management

Service Configuration Management beschreibt,

welche Configuration Items zu einem Service gehören.

Dadurch lässt sich feststellen,

welche Ausfälle tatsächlich den vereinbarten Service beeinflussen.

Außerdem unterstützt die CMDB:

- Auswirkungsanalysen,
 - Service Reviews,
 - Verbesserungsmaßnahmen,
 - Planung von Changes.
-

Availability Management

Availability Management entwickelt Maßnahmen,

um die Verfügbarkeit eines Services zu erhöhen.

Beispiele:

- Redundanzen,
- Cluster,
- Load Balancer,
- Failover,
- Hochverfügbarkeit.

Service Level Management bewertet anschließend,

ob die vereinbarten Verfügbarkeitsziele erreicht wurden.

Capacity and Performance Management

Kapazitätsengpässe können SLA-Verletzungen verursachen.

Capacity and Performance Management überwacht beispielsweise:

- CPU,
- Arbeitsspeicher,
- Storage,
- Netzwerk,
- Datenbanken.

Service Level Management erkennt anhand der Kennzahlen,

wann zusätzliche Ressourcen notwendig werden.

Information Security Management

Auch Sicherheitsmaßnahmen beeinflussen Service Levels.

Beispiele:

- Multi-Faktor-Authentifizierung,
- Firewalls,
- Patchmanagement,
- Zugriffskontrollen,
- Sicherheitsupdates.

Ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Sicherheit und Benutzerfreundlichkeit ist wichtig.

Supplier Management

Externe Dienstleister beeinflussen häufig direkt die Servicequalität.

Beispiele:

- Cloud-Anbieter,
- Internetprovider,
- Hardwarewartung,
- Softwarehersteller.

Service Level Management überprüft,

ob externe Leistungen die vereinbarten Serviceziele unterstützen.

Continual Improvement

Service Reviews liefern Verbesserungspotenziale.

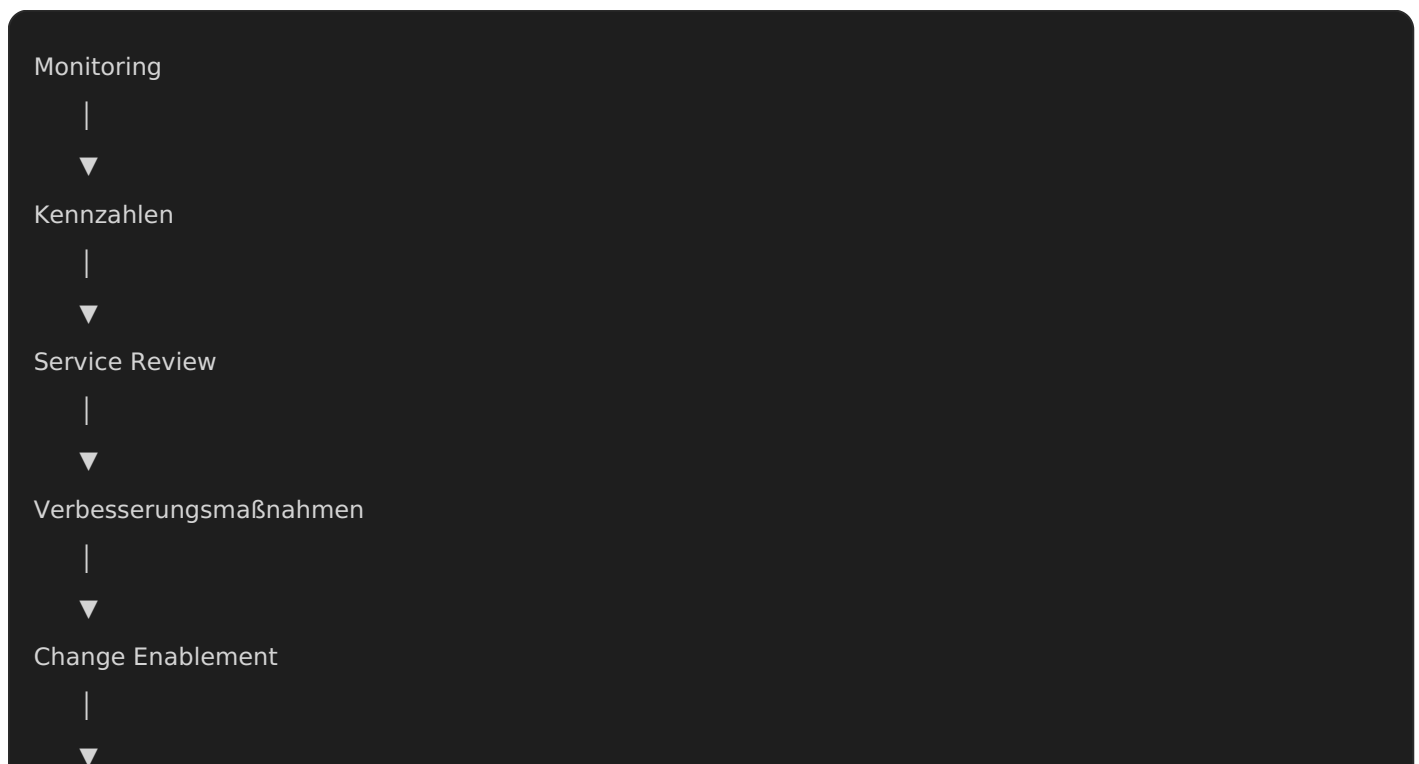
Diese fließen anschließend in Continual Improvement ein.

Beispiele:

- Prozesse vereinfachen,
- Automatisierung erweitern,
- Self-Service verbessern,
- Monitoring optimieren,
- Dokumentationen ergänzen.

Servicequalität wird dadurch kontinuierlich verbessert.

Informationsfluss



Dadurch entsteht ein geschlossener Verbesserungszyklus.

Praxisbeispiel

Ein Unternehmen stellt fest,

dass die Wiederherstellungszeit des VPN-Services regelmäßig das SLA überschreitet.

Monitoring liefert die Messdaten.

Incident Management dokumentiert die Bearbeitungszeiten.

Problem Management erkennt,

dass ein einzelner VPN-Gateway überlastet ist.

Change Enablement führt einen zweiten Gateway ein.

Monitoring bestätigt anschließend,

dass die Wiederherstellungszeit deutlich sinkt.

Im nächsten Service Review wird festgestellt,

dass das SLA nun wieder zuverlässig eingehalten wird.

Typische Fehler

Fehler 1

Service Level Management betrachtet nur SLA-Kennzahlen.

Fehler 2

Monitoring liefert unvollständige Daten.

Fehler 3

Problem Management wird nicht einbezogen.

Fehler 4

Verbesserungen werden nicht umgesetzt.

Fehler 5

Changes berücksichtigen Serviceziele nicht.

Fehler 6

Supplier erfüllen vereinbarte Leistungen nicht.

Fehler 7

Service Reviews führen zu keinen Maßnahmen.

Fehler 8

Service Levels werden nach Änderungen nicht angepasst.

Fehler 9

Configuration-Daten sind veraltet.

Fehler 10

Kennzahlen werden gemessen,
aber nicht zur Verbesserung genutzt.

Checkliste Zusammenspiel

- ☐ Monitoring liefert aktuelle Kennzahlen
 - ☐ Incident-Zeiten werden ausgewertet
 - ☐ Problem Records berücksichtigt
 - ☐ Changes unterstützen Serviceziele
 - ☐ CMDB aktuell
 - ☐ Supplier eingebunden
 - ☐ Service Reviews durchgeführt
 - ☐ Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt
-

Checkliste Service Level Management

- ☐ SLA aktuell
 - ☐ OLA abgestimmt
 - ☐ UC überprüft
 - ☐ Kennzahlen vollständig
 - ☐ Reviews geplant
 - ☐ Kundenzufriedenheit bewertet
 - ☐ Verbesserungen dokumentiert
 - ☐ Erfolg nachverfolgt
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker tragen täglich zur Einhaltung der Service Levels bei.

Typische Aufgaben:

- Incidents bearbeiten,
- Monitoring überwachen,
- Configuration-Daten pflegen,
- Changes durchführen,
- Ursachen analysieren,
- Services verbessern,
- Dokumentationen aktualisieren.

Damit unterstützen sie direkt die vereinbarte Servicequalität.

Zusammenfassung

“ Monitoring liefert Kennzahlen

↓

Incident Management stellt Services wieder her

↓

Problem Management beseitigt Ursachen

↓

Change Enablement setzt Verbesserungen um



Service Level Management bewertet die Ergebnisse



Continual Improvement entwickelt den Service weiter

Merksätze

“ Service Level Management bewertet Leistungen – andere Practices erbringen sie.

“ Monitoring liefert die Messwerte für SLA-Bewertungen.

“ Problem Management reduziert zukünftige SLA-Verletzungen.

“ Service Reviews bilden die Grundlage für kontinuierliche Verbesserungen.

“ Gute Servicequalität entsteht nur durch das Zusammenspiel mehrerer ITIL Practices.

Verwandte Seiten

- 12.1 Ziele und Grundlagen des Service Level Management
- 12.2 Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) und Underpinning Agreements (UC)
- 12.3 Kennzahlen, Berichte und Service Reviews
- 12.4 Kundenzufriedenheit und Continual Improvement
- Incident Management
- Problem Management

- Change Enablement
 - Monitoring and Event Management
 - Service Configuration Management
 - Continual Improvement
-

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Level Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Incident Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Problem Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Change Enablement
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Monitoring and Event Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Configuration Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Continual Improvement
- ITIL Foundation – Version 5

Einordnung

Die dargestellten Zusammenhänge entsprechen den Empfehlungen der ITIL-Practices. Service Level Management bewertet die Einhaltung vereinbarter Serviceziele, während andere Practices die technischen und organisatorischen Voraussetzungen schaffen. Erst ihr Zusammenspiel ermöglicht eine dauerhaft hohe Servicequalität.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026