

# 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

---