



Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition)

Nikolay Tyurin

[Download now](#)

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition)

Nikolay Tyurin

Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) Nikolay Tyurin

Diplomarbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich Informatik - Wirtschaftsinformatik, Note: 1.0, Hochschule Aalen, 45 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Das Highlight dieser Arbeit besteht in dem Vorschlag eines Integrationskonzeptes für die praktische Einführung des Service Level Managements (SLM) in der ITIL Umgebung. Generell lautet das Ziel: Transparenz und prozessorientierte Gestaltung sowie Wechselwirkungen der SLM Vereinbarungen beherrschen.

Alle hochwirksamen Geschäftsprozesse zeichnen sich durch eine hohe Datenintegration aus. Nur durch IT Einsatz kann diese hochkomplexe Datenintegration effizient bewältigt werden. Die IT versteht es als eine Herausforderung, die komplexen IT Services guter Qualität zu liefern. Eine der zentralen Fragen dabei lautet: welche Service Qualität gilt als geschäftsprozesskonform? Die Beantwortung dieser Frage ist auf den Six Sigma1 Ansatz zurückzuführen. Dieser Ansatz besagt, dass die Qualitätskosten ab einem bestimmten Grenzwert die Produkterlöse übersteigern können. Somit wird es klar, dass die 100% Qualität in einem gewinnorientierten Geschäft theoretisch unmöglich wäre. Entscheidet man sich für einen IT Service mit vernünftiger Qualität, dann muss die IT diesen Service genau in diesem angeforderten Umfang liefern. In der Praxis ist dies nicht einfach, da solche Services in der Regel aus mehreren internen und/ oder externen Subservices bestehen können. Das Problem dabei ist, die Anforderungen auf mehrere Subservices wirtschaftlich optimal zu projizieren. Dieses Problem kann mit dem SLM gelöst werden. Es regelt die Erstellung von IT Services in angeforderter Qualität im internen und externen IT Umfeld. Die Erstellung und Lieferung aller IT Services wird in ihren kritischen Aspekten vertraglich geregelt und erfolgt verbindlich sowie nachweisbar. So werden die SLM Verträge zu einem der wichtigsten IT Erfolgsfaktoren.

Grundsätzlich gibt es drei SLM Vertragstypen: SLA, OLA und UC.

Diese Arbeit betrachtet den SLM Prozess in der ITIL Umgebung mit besonderem Fokus auf seine vertragliche Regelbasis. Es wird konsequent von den ITIL Grundlagen über den Aufbau und Zusammenhänge zwischen SLA, OLA und UC zu der Umsetzung der SLA-, OLA- sowie UC-Definitionsschemata geführt.

 [Download Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Man ...pdf](#)

 [Read Online Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level M ...pdf](#)

Download and Read Free Online Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) Nikolay Tyurin

From reader reviews:

Vincent Overly:

Do you have favorite book? Should you have, what is your favorite's book? Reserve is very important thing for us to know everything in the world. Each publication has different aim or perhaps goal; it means that e-book has different type. Some people really feel enjoy to spend their the perfect time to read a book. They are really reading whatever they take because their hobby is actually reading a book. Think about the person who don't like looking at a book? Sometime, person feel need book after they found difficult problem or perhaps exercise. Well, probably you will require this Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition).

Betty Giuliani:

The book Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) can give more knowledge and also the precise product information about everything you want. So just why must we leave a good thing like a book Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition)? Wide variety you have a different opinion about book. But one aim that will book can give many details for us. It is absolutely proper. Right now, try to closer using your book. Knowledge or data that you take for that, it is possible to give for each other; you may share all of these. Book Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) has simple shape however, you know: it has great and massive function for you. You can appear the enormous world by start and read a e-book. So it is very wonderful.

Mary Banks:

The book Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) has a lot of information on it. So when you read this book you can get a lot of profit. The book was published by the very famous author. Tom makes some research previous to write this book. That book very easy to read you can get the point easily after scanning this book.

Carol Benally:

Do you really one of the book lovers? If yes, do you ever feeling doubt if you find yourself in the book store? Make an effort to pick one book that you never know the inside because don't assess book by its deal with may doesn't work is difficult job because you are scared that the inside maybe not as fantastic as in the outside look likes. Maybe you answer may be Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) why because the wonderful cover that make you consider regarding the content will not disappoint anyone. The inside or content will be fantastic as the outside as well as cover. Your reading 6th sense will directly make suggestions to pick up this book.

Download and Read Online Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) Nikolay Tyurin #B40XPWYE3CG

Read Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) by Nikolay Tyurin for online ebook

Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) by Nikolay Tyurin Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) by Nikolay Tyurin books to read online.

Online Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) by Nikolay Tyurin ebook PDF download

Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) by Nikolay Tyurin Doc

Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) by Nikolay Tyurin Mobipocket

Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) by Nikolay Tyurin EPub