



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

Nikolay Tyurin

[Download now](#)

[Read Online](#) 

[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 Manageme ...pdf](#)

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

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

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

From reader reviews:

James Stover:

Spent a free the perfect time to be fun activity to try and do! A lot of people spent their spare time with their family, or all their friends. Usually they accomplishing activity like watching television, about to beach, or picnic from the park. They actually doing ditto every week. Do you feel it? Will you something different to fill your current free time/ holiday? Might be reading a book might be option to fill your totally free time/ holiday. The first thing you ask may be what kinds of guide that you should read. If you want to try out look for book, may be the reserve untitled Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) can be excellent book to read. May be it could be best activity to you.

Matthew Sammons:

Do you have something that you enjoy such as book? The reserve lovers usually prefer to select book like comic, limited story and the biggest the first is novel. Now, why not striving Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) that give your pleasure preference will be satisfied by simply reading this book. Reading routine all over the world can be said as the method for people to know world a great deal better then how they react when it comes to the world. It can't be claimed constantly that reading addiction only for the geeky man but for all of you who wants to always be success person. So , for every you who want to start examining as your good habit, you can pick Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) become your current starter.

Dorothy Cropper:

Do you like reading a book? Confuse to looking for your chosen book? Or your book had been rare? Why so many question for the book? But any kind of people feel that they enjoy for reading. Some people likes studying, not only science book but novel and Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) or even others sources were given knowledge for you. After you know how the truly amazing a book, you feel wish to read more and more. Science reserve was created for teacher or even students especially. Those publications are helping them to put their knowledge. In various other case, beside science publication, any other book likes Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) to make your spare time considerably more colorful. Many types of book like this.

Denise Kerrigan:

Many people said that they feel weary when they reading a guide. They are directly felt this when they get a half areas of the book. You can choose the particular book Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) to make your personal reading is

interesting. Your personal skill of reading skill is developing when you such as reading. Try to choose straightforward book to make you enjoy to study it and mingle the feeling about book and studying especially. It is to be first opinion for you to like to available a book and go through it. Beside that the guide Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) can to be a newly purchased friend when you're truly feel alone and confuse using what must you're doing of their time.

Download and Read Online Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) Nikolay Tyurin #9GUC4EBMDWS

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

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

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