

# Service Level Agreement

Klarheit und Verlässlichkeit durch präzise Vereinbarung

# SLA - Definition

SLA steht für "Service Level Agreement", also für "Dienstleistungsvereinbarung". Es handelt sich um eine schriftliche Vereinbarung zwischen einem Dienstleister und seinem Kunden, in der die vereinbarten Leistungen, Qualitätsstandards und Verantwortlichkeiten für die Erbringung dieser Dienstleistungen festgelegt werden. SLAs fördern die Klarheit der Absprache und Erwartungen zwischen Parteien, die sich aufeinander verlassen.

SLAs sind wichtig, um sicherzustellen, dass die Erwartungen beider Parteien erfüllt werden und um einen klaren Rahmen für die Zusammenarbeit zu schaffen. Sie dienen als Grundlage für die Bewertung der Dienstleistungsqualität und bieten einen Mechanismus für die Lösung von Problemen oder Unstimmigkeiten.

In einem SLA können – je nach Anwendungsfall – bspw. folgende Punkte vereinbart werden:

- **Belastbare inhaltliche Dienstleistungsbeschreibung:** Klare Definition der angebotenen Dienstleistungen.
- **Leistungskennzahlen** (Key Performance Indicators, KPIs): Messbare Größen, um die Qualität der Dienstleistungen zu überwachen (z.B., Antwortzeiten, Verfügbarkeit).
- **Verfügbarkeit:** Festlegung der Zeiten, zu denen die Dienstleistungen verfügbar sein sollen.
- **Reaktionszeit:** Die Zeit, die der Dienstleister benötigt, um auf Anfragen oder Probleme zu reagieren.
- **Eskalationsverfahren:** Wie mit Problemen umgegangen wird, wenn die vereinbarten Standards nicht eingehalten werden.
- **Verantwortlichkeiten:** Klarstellung der Verantwortlichkeiten und Ansprechbarkeiten sowohl auf Seiten des Dienstleisters als auch des Kunden.
- **Laufzeit:** Die Dauer, für die die Vereinbarung gültig ist.

# SLA - Einführung

Die Einführung von Service Level Agreements (SLAs) erfordert eine strukturierte Vorgehensweise, um sicherzustellen, dass die Vereinbarungen den Bedürfnissen der beiden Partner entsprechen.

Die folgenden Schritte könnten hilfreich sein:

## VORBEREITUNG

- 1. Analyse der jeweiligen Bedürfnisse der Partner:** Welche Bedürfnisse und Erwartungen haben jeweils Kunden und Dienstleister? Welche Priorität hat die Dienstleistung für jeweils Kunde und Dienstleister?
- 2. Definition von Leistungskennzahlen (KPIs):** An welchen Merkmalen/Kennzahlen kann man die Anforderungen/Erwartungen/Prioritäten und Möglichkeiten bezogen auf die Dienstleistung erkennen? Wie werden diese messbar oder zumindest unzweideutig abbildbar? Was spiegelt die Qualität und Effizienz der Dienstleistung wider (z.B. Bearbeitungszeiten, Antwortzeiten, Fehlerquoten)?
- 3. Festlegung von realistischen und erreichbaren Zielen für jeden KPI:** Für den Dienstleister als Angebot, für den Kunden als Forderung, in beiden Fällen als Grundlage der bilateralen Aushandlung.

## AUSHANDLUNG

- 4. Festlegung von Service Level Agreements:** Erstellung klarer und präziser SLAs für jede identifizierte Dienstleistung. Berücksichtigung der Bedürfnisse der Kunden, gesetzlicher Anforderungen und organisatorischer Ziele.
- 5. Festlegung von Verantwortlichkeiten:** Klärung der Verantwortlichkeiten für die Umsetzung, Überwachung und Berichterstattung der SLAs. Benennung von Ansprechpartnern auf Seiten des Dienstleisters und des Kunden. Festlegung von Eskalationsverfahren für den Fall, dass SLAs nicht erfüllt werden.

## UMSETZUNG

- 6. Integration in bestehende Prozesse:** Integration der SLAs in bestehende Geschäfts- und Serviceprozesse. Ggf. Schulung der Mitarbeiter über die SLAs und deren Bedeutung. Einführung eines Monitoringsystems zur kontinuierlichen Überwachung der Leistung und Einhaltung der SLAs.
- 7. Kontinuierliche Überprüfung und Anpassung:** Einrichtung von Feedbackmechanismen, um die Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeiter zu erfassen und als Grundlage für Verbesserungen zu dienen. Regelmäßige Überprüfung der SLAs, um sicherzustellen, dass sie weiterhin den organisatorischen Zielen und Kundenbedürfnissen entsprechen. Ggf. Anpassung der SLAs bei Änderungen in der Organisation oder den Anforderungen der Kunden.

# SLA - Vorteile

Service Level Agreements (SLAs) können sowohl Dienstleistern als auch ihren Kunden ggf. mehrere Vorteile bieten:

## Nutzen von SLAs für Dienstleister:

- **Klare Erwartungen:** SLAs definieren klare Erwartungen und Standards für die Qualität und den Umfang der erbrachten Dienstleistungen. Dies ermöglicht es Dienstleistern, genau zu verstehen, was von ihnen erwartet wird.
- **Leistungsüberwachung:** SLAs bieten einen Rahmen für die Überwachung und Messung der Leistung. Dienstleister können ihre Leistungen an vorab festgelegten Kriterien messen, was eine objektive Bewertung ermöglicht.
- **Effizienzsteigerung:** Durch die Festlegung von Leistungskennzahlen (KPIs) in SLAs werden Dienstleister motiviert, effizientere Prozesse zu implementieren, um die vereinbarten Ziele zu erreichen.
- **Kundenzufriedenheit:** Einhaltung von SLAs trägt zur Kundenzufriedenheit bei. Durch die Festlegung von klaren Standards können Dienstleister die Erwartungen ihrer Kunden erfüllen oder sogar übertreffen.
- **Vertrauensbildung:** Die transparente Festlegung von Verantwortlichkeiten und Prozessen in SLAs trägt zur Vertrauensbildung zwischen Dienstleister und Kunde bei.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** SLAs bieten eine Grundlage für kontinuierliche Verbesserungen. Durch die Überwachung von Leistungskennzahlen können Dienstleister Schwachstellen identifizieren und ihre Dienstleistungen optimieren.
- **Eskalationsverfahren:** SLAs enthalten oft Eskalationsverfahren für den Fall, dass vereinbarte Standards nicht erfüllt werden. Dies fördert die rechtzeitige Behebung von Problemen.

## Nutzen von SLAs für Kunden:

- **Transparente Erwartungen:** Kunden profitieren von SLAs, da sie klare Erwartungen darüber haben, was sie von den Dienstleistungen ihres Anbieters erwarten können. Dies erleichtert die eigene Planung.
- **Qualitätssicherung:** SLAs bieten Kunden eine Möglichkeit, die Qualität der Dienstleistungen zu überwachen. KPIs dienen als Messgrößen für die Einhaltung der vereinbarten Qualitätsstandards.
- **Verlässlichkeit:** Kunden können sich auf die Verlässlichkeit von Dienstleistern verlassen, wenn klare SLAs vorhanden sind. Dies hilft, Risiken zu minimieren und unerwartete Ausfälle zu vermeiden.
- **Kostentransparenz:** SLAs können dazu beitragen, ggf. die Kostenstruktur transparenter zu machen, indem sie klare Vereinbarungen über Preise und Leistungen enthalten.
- **Eskalationsmöglichkeiten:** Kunden haben die Gewissheit, dass es Eskalationsverfahren gibt, falls die Dienstleistungen nicht den vereinbarten Standards entsprechen. Dies bietet eine Sicherheitsnetz für die Kunden.
- **Kundenspezifische Anpassungen:** SLAs können kundenspezifisch gestaltet werden, um individuellen Anforderungen gerecht zu werden. Dies ermöglicht eine maßgeschneiderte Serviceerbringung.
- **Basis für Vertragsverhandlungen:** Kunden können die SLAs verwenden, um sicherzustellen, dass ihre Anforderungen und Erwartungen angemessen berücksichtigt werden.