



# **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:**

#### **Bertha Buentello:**

Hey guys, do you want to find a new book to read? Maybe the book with the name Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) suitable to you? The book was written by a popular writer in this era. The actual book entitled Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) is the main one of several books that everyone reads now. This book has inspired a lot of people in the world. When you read this publication, you will enter the new age that you have never known before. The author explained their idea in a simple way, thus all of us can easily be aware of the core of this publication. This book will give you a lot of information about this world now. To help you see the representation of the world in this particular book.

#### **Matthew White:**

The review of the book titled Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) is the publication that I recommend to you to see. You can see the quality of the book content that will be shown to an individual. The language that the author used to explain their way of doing something is easy to understand. The copywriter did a lot of investigation when writing the book, hence the information that they share for your requirements is absolutely accurate. You could also possibly get the e-book of Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) from the publisher to make you a lot more enjoy free time.

#### **Jeannette Villalobos:**

In this period of globalization, it is important for someone to get information. The information will help professionals understand the condition of the world. The healthiness of the world makes the information better to share. You can find a lot of references to get information, for example: internet, newspaper, book, and soon. You can observe that now, a lot of publishers which print many kinds of books. The book that I recommend to you is Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition). This publication consists of a lot of information about the condition of this world now. This specific book was represented as how the world has grown up. The dialect styles that the writer uses to explain it are easy to understand. The particular writer made some research when he wrote this book. Honestly, that is why this book is ideal for all of you.

#### **Charles Frye:**

Are you who has spare time and subsequently spends the whole day by simply watching television programs or just lying down on the bed? Do you need something totally new? This Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) can be the response, oh how comes? A book you know. You are and so out of date, spending your extra time by reading in this brand new

era is common not a nerd activity. So what these textbooks have than the others?

**Download and Read Online Aufbau und Zusammenhang der drei Service Level Management Vertragstypen SLA, OLA, UC (German Edition) Nikolay Tyurin #4S8VNUWI7CP**

## **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**