Zyklus im Service Level Management

© OptiOrg Roten www.102.ch

Verhandlungen mit Kunden und Lieferanten

- Leistungserbringung
- Qualität/Gut (Levels)
- preisliche Vereinbarungen
- SLA‘s, OLA‘s unterschreiben
- UC‘s vereinbaren

-Periodische Reviews

- Review von SLA‘s u. OLA‘s
- Review des SLM Prozesses
- Review von UC‘s

-Management des laufenden Prozesses

- Monitoring
- Berichtswesen
- Reviews

Service Katalog

- Einrichten
- Verwalten
- Verändern
- Löschen

von Services, Kennzahlen und Attributen

© OptiOrg Roten www.102.ch