

Ausgabe vom Donnerstag 10. 07. 2008

## SLA-Management

# Die Ampel steuert den Outsourcing-Provider

*Papier ist geduldig und nachdem die Vertragsführer auf beiden Seiten ihre Unterschrift unter die Outsourcing-Verträge gesetzt haben, entfleuchen sie bereits ins nächste Projekt. Dem Anwender obliegt dann die Steuerung der Betriebsmannschaft des Dienstleisters.*

VON MICHAEL BENNEMANN UND  
CHRISTOPH LÜDER,  
LEXTA CONSULTANTS GROUP, BERLIN.

Nicht selten zeigt sich erst im Tagesgeschäft, dass die Partner das Vertragswerk ganz anders interpretieren als diejenigen, die die Leistungen ausgehandelt haben. Doch meistens gibt es in der Vereinbarung einige objektiv messbare Anhaltspunkte: die Qualitätsparameter für das SLA (Service-Level-Agreement). Umso erschreckender ist die Tatsache, dass sich im täglichen Geschäft kaum jemand für eine Auswertung der Servicequalität zu interessieren scheint. Manchmal lautet die Ausrede des Dienstleisters, dass sich die vereinbarten Service-Levels nicht messen lassen. Manchmal fürchten die Anwender den Vorwurf des eigenen Managements, man habe den IT-Dienstleister nicht im Griff, wenn etwa eine Auswertung der gelieferten Leistung die schlechte Servicequalität belegt.

Dabei sind Reporting und Auswertung eigentlich grundlegende Aufgaben, die der An-

bieter zu erbringen hat. Er ist in der Nachweispflicht, dass er die Leistung in der vereinbarten Qualität erbringt. Hilfreich wäre es dabei, wenn schon gleich bei Verhandlung der Verträge eine entsprechende Systematik mit in den Vertrag eingebaut würde und mit Hilfe der Farbcodierung einer Ampel sowohl dem IT-Management als auch dem Dienstleister signalisiert wird: „Alles im grünen Bereich“ oder „Stop, bis hierher und nicht weiter, jetzt muss etwas getan werden!“

Freilich wird sich nicht in allen Verträgen schon ein derartig ausgestaltetes Reporting finden. Aber auch ohne eine rechtsverbindliche Grundlage sollte es den IT-Verantwortlichen gelingen, den IT-Dienstleister zum Reporting zu bewegen. Dies sollte er schon aus eigenem Interesse machen - und sei es, indem er dem Kunden die eigenen Auswertungsergebnisse zur Verfügung stellt. Rohdaten lassen sich ohne weiteres mit Hilfe einer Tabellenkalkulation schnell aufbereiten. Eine solche Auswertung an prominenter Stelle verteilt bewirkt oftmals Wunder.



**Christoph Lüder (links) und Michael Bennemann, Lexta Consultants Group: Beim Reporting und bei der Auswertung ist der Dienstleister in der Nachweispflicht.**

Wichtig ist an dieser Stelle, dass auf der Kundenseite genügend Know-how verfügbar ist. So sollten die Rollen Service-Level-Manager und Service-Level-Administrator nicht nur beim Dienstleister, sondern auch auf Anwenderseite besetzt sein. Sollte es am notwendigen Fachwissen in der internen IT fehlen, so kann dies auch vorübergehend im Sinne eines „Gesundheits-Checks“ der SLAs gezielt eingekauft werden. (jha) ◆