
Inhaltsverzeichnis

1	Starre Konzepte versus Flexibilität	1
	Auf der Suche nach dem Service-Optimum	1
	Verschmelzung von Service-Konzepten?	4
	Flexibilität	5
	Startpunkt	7
	KVP und Innovation	8
2	Service Levels – auf der Suche nach dem Optimum	11
	Betriebsunterstützung oder Betrieb	12
	Service-Strukturierung	13
	SLA – Allheilmittel oder Beziehungskiller?	13
	Ausschreibungen	15
	Service-Katalog	16
3	Transition – Strukturen, Prozesse, Erfolgsfaktoren	19
	Der Weg bis zum Regelbetrieb	21
	Transition (Phase 1)	22
	Herstellung der SLA-Fähigkeit (Phase 2)	23
	Regelbetrieb (Phase 3)	25
	Service Management	25
	Reporting	25
	Dokumentation	27
4	Vertrag und Sanktionen	29
	Konsequenzen	30
	Bonus-Malus-Regelungen	31

Flexibilität in Managed-Service-Verträgen	33
Vertrag als Lifecycle	33
Beendigungsmanagement	33
5 Transformation der IT – Macher gesucht	35
Prozess-Automatisierung	37
Service-Automatisierung	39
Was ist denn nun mit der Cloud?	41
Literatur	45