

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Starre Konzepte versus Flexibilität</b> .....	1
	Auf der Suche nach dem Service-Optimum .....	1
	Verschmelzung von Service-Konzepten? .....	4
	Flexibilität .....	5
	Startpunkt .....	7
	KVP und Innovation .....	8
<b>2</b>	<b>Service Levels – auf der Suche nach dem Optimum</b> .....	11
	Betriebsunterstützung oder Betrieb .....	12
	Service-Strukturierung .....	13
	SLA – Allheilmittel oder Beziehungskiller? .....	13
	Ausschreibungen .....	15
	Service-Katalog .....	16
<b>3</b>	<b>Transition – Strukturen, Prozesse, Erfolgsfaktoren</b> .....	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
<b>4</b>	<b>Vertrag und Sanktionen</b> .....	29
	Konsequenzen .....	30
	Bonus-Malus-Regelungen .....	31

---

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



<http://www.springer.com/978-3-658-12351-2>

Wie Managed-Service-Projekte gelingen

Eine Einführung

Walther, R.; Hoppe, H.J.

2016, XII, 45 S., Softcover

ISBN: 978-3-658-12351-2