

Kundenzufriedenheit ist planbar

Gute Gründe für ein Service Level Agreement



Service Level Agreements (SLA) machen Leistungen von Dienstleistern messbar. Sie setzen dem „Bauchgefühl“ objektive, nachweisbare Kriterien für guten Service entgegen. Thomas Köhler, Head of Professional Services bei AXIT, über eine Vereinbarung, die Stabilität in Prozesse bringt und zu hoher Kundenzufriedenheit führt.

Ein Service Level Agreement (SLA) ist eine Vereinbarung zwischen dem Anbieter einer Dienstleistung und seinem Kunden. Darin wird – möglichst exakt – geregelt, wie, wann und in welcher Qualität die Leistungen zu erbringen sind. Die Mess- und Überprüfbarkeit der getroffenen Vereinbarungen spielt dabei eine entscheidende Rolle, ebenso wie die Folgen einer Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level.

Während in größeren Unternehmen gilt „keine IT-Lösung ohne SLA“, tun sich gerade mittelständische Kunden schwer damit, eine Servicevereinbarung abzuschließen. Wie kann ein SLA zu erfolgreichen Geschäftsprozessen beitragen? Was macht ein gutes SLA aus? Und – warum brauchen wir überhaupt ein SLA?

Das „expectation gap“ vermeiden

Bei AXIT haben wir einen eigenen Weg gefunden, um Kundenanforderungen mit Blick auf Geschäfts- und Produktionsprozesse klar zu definieren, so dass ein „expectation gap“ vermieden wird, aus dem Konfliktsituationen entstehen können. Dazu stellen wir Fragen, die weitreichende Anforderungen an die Logistikplattform AX4 und das Team von AXIT im Vorfeld klären:

- Was ist Ihnen als Kunde wichtig?
- Welche Parameter sollen überwacht werden? Mit welchen Grenzwerten?
- Was ist im Fall einer Störung zu priorisieren?
- Welche Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten muss AXIT sicherstellen?
- Wie sehen die Meldewege aus, wie die Entscheidungshierarchien?
- Was beinhaltet das monatliche Reporting?

Die Beantwortung dieser Fragen in einem SLA führt zur Konkretisierung der Leistungsverpflichtung. Aufgrund der vom Kunden getroffenen Vorgaben dimensionieren und trainieren wir unsere Organisation und gestalten adäquate, stabile Support-Prozesse – sozusagen als „Mobilitätsgarantie“ für die vom Kunden genutzte AX4-Lösung.

Natürlich ist Kundenzufriedenheit auch ohne SLA das Ziel jeder serviceorientierten Organisation. Woran aber macht man diese dann fest? Kundenbefragungen sind unter Umständen nur Momentaufnahmen und zudem sehr subjektiv von der Rolle des Befragten im Prozess abhängig. Auch hier hilft das SLA: Statt Bauchgefühl schafft es objektive, mess- und nachweisbare Kriterien für guten Service. Es stellt zudem Vergleichbarkeit über die Zeit her und zeigt Trends und Tendenzen im Betriebsverlauf auf.

Was macht ein gutes SLA aus?

Ein gutes, das bedeutet angemessenes und zielführendes SLA zeichnet sich durch folgende Eigenschaften aus:

1. Messbarkeit
Jede Einzelanforderung in einem SLA sollte quantifizierbar sein, also „Reaktionszeit max. 1h“ statt „schnelle Reaktion“. Die Leistungserbringung muss dann vom Dienstleister nachgewiesen werden, d. h. dessen Systeme müssen die Messung der Werte erlauben.
2. Verständlichkeit
Ein SLA sollte so abgefasst sein, dass es der Kunde versteht und er seine Anforderungen darin wiederfindet.
3. Vollständigkeit
Alles, was dem Kunden in der Betriebsphase der AX4-Lösung wichtig ist, muss im SLA dokumentiert sein. Deshalb führen wir gerade bei den individuellen Vereinbarungen jährliche Reviews durch, denn wir wissen:
 - das Kunden-Business ist dynamisch,
 - IT-Anforderungen können sich ändern,
 - die technologische Entwicklung schreitet fort.

Silber, Gold, Platin: Das SLA-Programm für AXIT Kunden

Um Nutzern der Logistikplattform AX4 unabhängig von ihrer Unternehmensgröße den Weg zu einem zielführenden SLA zu ebnen, hat AXIT zwei Standard-SLAs entwickelt. Sie weisen einen vordefinierten Leistungsumfang auf, der dem gewünschten Servicegrad entspricht.

Die Standard-SLAs „Silber“ und „Gold“ sind eher auf kleinere und mittelständische Unternehmen zugeschnitten. Für Kunden mit großen, komplexen AX4-Lösungen und hohen Anforderungen erstellen wir individuelle SLAs (Platin) mit maßgeschneidertem Leistungsumfang. Diese beinhalten seit kurzem auch einen persönlichen Ansprechpartner bei AXIT für alle Service-Belange, den „Service Manager“. Dieser hat folgende Aufgaben:

- Monitoring definierter SLAs, um deren Einhaltung zu überwachen
- Proaktiv bei drohenden SLA-Verletzungen auf den Servicenehmer zugehen
- Festlegung, Prüfung und Verteilung der entsprechenden Reports
- Regelmäßiges Überprüfen, ob SLAs ihre vordefinierten Ziele erreichen
- Optimierung und Anpassung bestehender Verträge

Allen Kunden mit SLAs gewähren wir zudem Zugriff auf das AXIT Service Management-System ServiceNow, so dass sie den Status ihrer Support-Cases jederzeit überblicken und nachverfolgen können. Last but not least erhalten SLA-Kunden einen Nachlass auf die Support-Stundensätze.

Fazit

Das Service Level Agreement stellt das Pflichtenheft für den Betrieb von AX4-Lösungen dar. Ein messbares, verständliches und vollständiges SLA ist der Schlüssel zu plan- und nachweisbarem, hochwertigem Service. Es dient damit der Stabilität der Prozesse und der Zufriedenheit des Kunden.