

Entwicklung eines IT Service Level Agreement-Konzepts zur Optimierung der Servicequalität der

Studiengang : EMBA General Management

In der heutigen digitalisierten Geschäftswelt spielt die Informationstechnologie eine zentrale Rolle bei der Unterstützung und Verbesserung von Geschäftsprozessen. Unternehmen sind zunehmend von einer zuverlässigen und effizienten IT-Infrastruktur abhängig, um ihre betrieblichen Abläufe reibungslos und kontinuierlich durchzuführen. In diesem Zusammenhang hat die Servicequalität einen direkten Einfluss auf die Zufriedenheit der Kunden sowie auf den Erfolg und das Image des Unternehmens. Um die Kundenerwartungen zu erfüllen und die Servicequalität kontinuierlich zu verbessern, ist die Implementierung eines geeigneten IT Service Level Agreement-Konzepts von entscheidender Bedeutung.

Die BKW Gruppe verfügt über eine komplexe IT-Infrastruktur, die eine Vielzahl von Konzerngesellschaften und deren Geschäftsprozesse unterstützt.

Zielsetzung

Das Ziel umfasst die Entwicklung eines Konzepts zur Einführung von Service Level Agreements für die Corporate IT. Dies beinhaltet die Ausarbeitung von SLA-Richtlinien und Prozessen, um die Etablierung von SLAs zu gewährleisten und die Serviceleistung und -qualität zu sichern. Das Konzept soll zudem kontinuierliche Verbesserungen der IT-Services fördern. Anhand eines PoCs soll das Konzept geprüft und Erkenntnisse gesammelt werden, woraus die Basis für die Anwendung von SLAs entstehen soll.

Ergebnis

Das SLA-Konzept wurde entwickelt und erste Ansätze wurden anhand eines PoCs bearbeitet. Weiter konnten konkrete Optimierungen erstellt werden und der Prozess Service Level Management.



David Winkler
EMBA General Management