

[Read free ebook] Service Level Agreements als methodischer Baustein des Controllings fuuml;r Dienstleistungen (German Edition)

Service Level Agreements als methodischer Baustein des Controllings fuuml;r Dienstleistungen (German Edition)

Reneacute; Walther

*ePub | *DOC | audiobook | ebooks | Download PDF*



[Download](#)

[Read Online](#)

#4394210 in eBooks 2006-04-09 2006-04-09 File Name: B00BDB1ODC | File size: 30.Mb

Reneacute; Walther : Service Level Agreements als methodischer Baustein des Controllings fuuml;r Dienstleistungen (German Edition) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Service Level Agreements als methodischer Baustein des Controllings fuuml;r Dienstleistungen (German Edition):

Diplomarbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich BWL - Controlling, Note: 1,3, Hochschule fuuml;r Technik und

Wirtschaft Berlin, 50 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Die Arbeit ist dreigeteilt. Im ersten Teil werden kurz die Besonderheiten von Dienstleistungen und die daraus erwachsenden besonderen Anforderungen an ein Dienstleistungscontrolling zusammenfassend aufgezeigt. Zu diesem Teil gehören auch die allgemeine Darstellung von Service Level Agreements. Dabei werden der Inhalt und die SLA-Typen vorgestellt. Im zweiten Teil wird das Controlling als Teil des Service Level Management-Prozesses gekennzeichnet. In diesem Hauptteil der Arbeit wird gezeigt, welchen Beitrag SLAs für ein Dienstleistungscontrolling heute bereits liefern. Dabei geht es zunächst um die Steuerung der Dienstleistung an sich. Dies bedeutet, dass Punkte wie die Messbarkeit von Servicequalität, Ressourcenallokation und Standardisierung im Vordergrund der Betrachtung stehen. Anschließend wird die Steuerung der Beziehung zwischen Kunde und Dienstleister näher erläutert. Hier geht es vor allem um die Identifikation von Erwartungen, Förderung der Kommunikation und Schaffung von Transparenz. Letztendlich werden besondere Aspekte beleuchtet, die beim Einsatz von SLAs in Center-Strukturen und beim Outsourcing von Dienstleistungen unter Controllinggesichtspunkten eine Rolle spielen. Hier sind insbesondere die Steuerung von Shared Service Centern und die Kopplung von Verrechnungspreisen an Service Levels zu nennen. Der Hauptteil endet mit einer Betrachtung zu den Grenzen des Einsatzes von Service Level Agreements. Der dritte Teil der Arbeit soll einen Ausblick auf die Zukunft der Unternehmenssteuerung mit Hilfe von Service Level Agreements geben. Hier werden sowohl Entwicklungstendenzen der operativen als auch der strategischen Steuerung aufgezeigt. Es stehen dabei neue Anforderungen an Service Level Agreements und neue Möglichkeiten durch den Einsatz von SLAs im Vordergrund der Betrachtung.