DIN EN 17371-3:2020-12 (D)

Dienstleistungserbringung - Teil 3: Steuerung der Leistungsmessung - Leitlinien für den Mechanismus zur Leistungsmessung im Rahmen von Dienstleistungsverträgen; Deutsche Fassung EN 17371-3:2020

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort ... 3

Einleitung ... 4

1 Anwendungsbereich ... 6

2 Normative Verweisungen ... 6

3 Begriffe ... 6
3.1 Begriffe, die sich auf Dienstleistungen im Allgemeinen beziehen ... 6
3.2 Begriffe, die sich auf das Leistungsmanagement beziehen ... 8

4 Zusammenhang ... 10

5 Modell der Leistungsmessung ... 12
5.1 Allgemeines ... 12
5.2 Messen und Erfassen, um Dienstleistungsmetriken zu erhalten ... 13
5.3 Umrechnen und Aggregieren, um Leistungsindikatoren zu berechnen ... 13
5.4 Gewichten und Kombinieren, um Key-Service-Indikatoren zu berechnen ... 14

6 Durchführung der Leistungsmessung ... 15
6.1 Allgemeines ... 15
6.2 Messung regulärer Dienstleistungen ... 15
6.3 Messung reaktiver Dienstleistungen ... 15
6.3.1 Lebenszyklus von Dienstleistungsanfragen ... 15
6.3.2 Lebenszyklus von Dienstleistungsstörungen ... 16

Anhang A (informativ) Leistungssicherheitsmodell ... 19
A.1 Allgemeines ... 19
A.2 Allgemeines Niveau der Dienstleistungsqualität ... 19
A.3 Sicherheitsstufe 1: Best effort ... 19
A.4 Sicherheitsstufe 2: Geführt ... 19
A.5 Sicherheitsstufe 3: Festgelegt ... 20
A.6 Sicherheitsstufe 4: Vorhersehbar ... 20
A.7 Sicherheitsstufe 5: Optimierend ... 20
A.8 Anmerkungen ... 21

Anhang B (informativ) Beispiele für bestimmte Branchen ... 22

Literaturhinweise ... 31