

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 |