

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