



## **Kostenloser Leitfaden: Was in keinem Service Level Agreement fehlen darf**

*Dokument beantwortet wichtigste Fragen zum Inhalt von SLAs*

Bad Homburg - Noch immer machen Unternehmen bei Service Level Agreements (SLA) viele Fehler, stellt die Unternehmensberatung microfin fest. Fehler, die im Ernstfall viel Zeit und Geld kosten. Deshalb bietet microfin einen kostenlosen Leitfaden für die Gestaltung von SLAs zum Download an. Das Dokument beantwortet die wichtigsten Fragen zum Inhalt von SLAs, nennt die unverzichtbaren Standardelemente und zeigt auch auf, welche Regelungen überflüssig sein können. microfin ist als Beratungshaus auf Outsourcing spezialisiert. Der Leitfaden steht unter <http://www.microfin.de> im Bereich Publikationen zur Verfügung.

"Aus unserer Beratungspraxis wissen wir, dass es auf Kundenseite oft viele Fragezeichen rund um die Ausgestaltung von Service Level Agreements gibt. Vor allem bei denjenigen, die sich zum ersten Mal mit SLAs befassen. Unser Dokument soll einen Überblick geben über den grundsätzlichen Aufbau und Inhalt von Service Level Agreements", erklärt Branimir Brodnik, Geschäftsführer von microfin. Er nennt aber auch die Grenzen: "Ein universell einsetzbares Muster kann es nicht geben - dazu sind Unternehmen und ihre Anforderungen zu unterschiedlich. Im Detail müssen SLAs individuell optimiert werden. Nur so sind sie zielführend und können die Servicequalität steigern." Brodnik weiß, wovon er spricht: Seit über zehn Jahren beraten er und seine Kollegen Unternehmen bei der Gestaltung und Optimierung von Service Level Agreements.

circa 1.500 Zeichen (inkl. Leerzeichen)

### **Pressekontakt**

Dr. Haffa & Partner GmbH

Frau Dr. Annegret Haffa  
Burgauerstr. 117  
81929 München

[haffapartner.de](http://haffapartner.de)  
[postbox@haffapartner.de](mailto:postbox@haffapartner.de)

### **Firmenkontakt**

microfin Unternehmensberatung GmbH

Herr Branimir Brodnik  
Kaiser-Friedrich-Promenade 59a  
61348 Bad Homburg

[microfin.de](http://microfin.de)  
[info@microfin.de](mailto:info@microfin.de)

Die microfin Unternehmensberatung ist Spezialist für Outsourcing und Prozessoptimierung. microfin berät seine Kunden zum Thema Outsourcing branchenübergreifend in strategischen, technologischen, betriebswirtschaftlichen und vertraglichen Fragen. Finanzdienstleister profitieren von der hohen bankfachlichen Expertise des Bad Homburger Beratungsunternehmens, das seine Wurzeln in der Organisations- und Prozessberatung von Banken hat. Das Ziel "Effizienz steigern" erreicht microfin durch Beratung in den Themenfeldern Outsourcing, IT Management, Prozessoptimierung und Governance, Risk und Compliance (GRC). Die Leistung von microfin endet jedoch nicht bei der Managementberatung, sondern reicht bis zur erfolgreichen Umsetzung - in time, in budget und in quality.

Weitere Informationen: <http://www.microfin.de>

Anlage: Bild

