Service Level Management 2010 (SLM 2010)

Vorwort

Bereits ca. 70% der Bruttowertschöpfung hochentwickelter, westlicher Volkswirtschaften werden heute durch Dienstleistungen generiert. Arbeits- und Lebenswelten werden dabei zunehmend von komplexen, sozio-technischen Dienstleistungssystemen durchdrungen, die eine wesentliche Voraussetzung für Innovation, Wachstum und Beschäftigung bilden. Dienstleistungen sind meist gekennzeichnet durch das Zusammenwirken verschiedener Dienstleistungskomponenten in Leistungsbündeln, eine stark kollaborative und organisationsübergreifende Leistungserstellung in Dienstleistungssystemen sowie eine hohe Zahl von Leistungsvarianten. Beispielhaft sei eine Logistikdienstleistung genannt, die als Leistungsbündel sowohl aus nichttechnischen Transport-, Umschlags- und Lagerleistungen als auch aus informationstechnischen Planungs-, Steuerungs-, Kontrollleistungen unterschiedlicher Leistungserbringer besteht.

Eine der größten Herausforderungen bei der wissenschaftlichen Betrachtung von Dienstleistungen stellt das Management ihrer Dienstgüte (der „Service Levels“) dar, die in Dienstgütevereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) fixiert wird. Dieser als Service Level Management (SLM) bezeichnete Themenbereich umfasst sämtliche Aufgaben, die im Zusammenhang mit der Vereinbarung, der Definition und der Adaption zu erreichender Service Levels, der Ermittlung und Auswertung erreichter Service Levels sowie der Steuerung der Dienstleistungserbringung im Hinblick auf die Einhaltung und Durchsetzung vereinbarter Service Levels stehen. Relevante Problembereiche betreffen beispielsweise funktionale und nicht-funktionale Aspekte von Service Levels, deren Modellierung und Abbildung aufeinander, deren Aggregation in Leistungsbündeln sowie die Spezifikation, das Management und die automatische Verarbeitung von SLAs.

In engem Bezug zum Tagungsmotto „Service Science – Neue Perspektiven für die Informatik“ stellt der Workshop Service Level Management 2010 (SLM 2010) aktuelle, signifikante Forschungs- und Entwicklungsergebnisse im Bereich SLM vor und fördert damit den Austauschs von Ideen und Lösungsansätzen in diesem Bereich. Der Workshop bezieht Ansätze aus dem SLM technischer wie auch nicht-technischer Dienstleistungen ein und leistet damit einen Beitrag, Potenziale für eine integrierte und systemische SLM-Sichtweise sowie für eine konzeptionelle Übertragung von Lösungsmustern zu erkennen und auszuschöpfen. Das Programmkomitee des Workshops hat aus den eingereichten Papieren relevante Beiträge ausgewählt, die wichtige Teilbereiche des SLM adressieren.

Im Beitrag *Service Level Management in Platform Ecosystems* (Ulrich Scholten - Karlsruhe Service Research Institute) wird ein SLM-Konzept vorgestellt, in dem direkte Steuerungsmechanismen durch indirekte Varianten wie informative- und motivationsbasierte Steuerung ergänzt werden. Das SLM-Konzept baut hierbei auf selbstorganisierenden Prozessen der Systemtheorie auf. Im Aufsatz *Towards Ontology-based QoS Aggregation for Composite Web Services* (Paul Karänke, Jörg Leukel – Universität Hohenheim) ist der Dienstgüteaggregation bei zusammengesetzten Diensten gewidmet. Es wird eine Ontologie zur Dienstgüteaggregation vorgestellt, die bei der Auswahl von Aggregationsfunktionen Anwendung finden kann. Im Beitrag *Service Level Management in Dynamic Value Networks* (Wibke Michalk, Simon Caton - Karlsruhe Institute of Technology) wird ein Rahmenwerk für das SLM bei zusammengesetzten, heterogenen Diensten vorgestellt. Die Auswahl von Dienstkompositionen findet dabei auf Basis von Performanz- und Risikobewertungen statt. Im Artikel *Electronic Service Management als Grundlage für Service Level Provisioning – Anforderungen und Evaluation* (Roman Belter, Bogdan Franczyk, André Ludwig – Universität Leipzig) werden Anforderungen an und bestehende Ansätze für das Management von Service-Artefakten in Service-Systemen dargestellt. Dabei wird deren Bedeutung für die Sicherstellung von Service Levels herausgearbeitet.

Die Organisatoren des Workshops richten ihren besonderen Dank an die Autoren der eingereichten Beiträge, an die Mitglieder des Programmkomitees für ihre hervorragende Unterstützung bei der Begutachtung und Auswahl der Workshop-Papiere sowie an Martin Koffler (IBM Deutschland, Senior IT Architect der Integrated Technology Delivery) für seinen Gastvortrag zum Thema „Herausforderungen des SLM aus der Sicht eines Outsourcing Providers“.

Organisationskomitee

Dr. André Ludwig, Universität Leipzig
Axel Kieninger, Karlsruhe Institute of Technology (KIT)
Prof. Dr. Gerhard Satzger, Karlsruhe Institute of Technology (KIT)
Prof. Dr. Tilo Böhmann, ISS Hamburg
Dr. Stefanie Leimeister, fortiss - An-Institut der Technischen Universität München

Programmkomitee

Prof. Dr. Bogdan Franczyk, Universität Leipzig
Dr. Carsten Holtmann, Forschungszentrum Informatik (FZI) Karlsruhe
Dr. Axel Korthaus, Queensland University of Technology (QUT), Brisbane/Australien
Prof. Dr. Dennis Kundisch, Universität Paderborn
Prof. Dr. Jan Marco Leimeister, Universität Kassel
Dr. Jörg Leukel, Universität Hohenheim
Prof. Dr. Andreas Oberweis, Karlsruhe Institute of Technology
Dr. Frank Schulz, SAP Research CEC Karlsruhe
Dr. Justin Taylor, IBM Deutschland GmbH
Dr. Clemens van Dinther, Karlsruhe Institute of Technology
Prof. Dr. Ramin Yahyapour, Technische Universität Dortmund