



## Kurzbeschreibung & Zweck

Ein SLA Workshop (Service Level Agreement Workshop) hat den Zweck, die Zusammenarbeit zu optimieren, insbesondere an den Schnittstellen. Es ermöglicht die Identifikation von Optimierungspotenzialen und die effiziente Verbesserung von Teilprozessschritten.

## Ereignisse

Verbundenheit stärken

## Dimensionen

Zusammenarbeit

## Aufwand

2 - gering

## Kompetenz

2 - Beginner

## Dauer

bis 4h

## Rahmenbedingungen & Vorbereitung

**Du brauchst dafür:** Um einen SLA Workshop durchzuführen, werden Fachkenntnisse der beteiligten Prozesse sowie eine interdisziplinäre Teilnehmergruppe benötigt.

**Vorbereitung:** keine notwendig - hilfreich könnte jedoch sein, sich im Vorfeld einige Notizen zu machen, von Punkten, die in der Zusammenarbeit verbessert werden sollten.

## Wofür gut geeignet?



Ein SLA Workshop eignet sich besonders gut für Organisationen, die ihre abteilungsübergreifenden Zusammenarbeitsstandards verbessern möchten und dabei konkrete Herausforderungen angehen wollen. Es ist auch gut geeignet, um die gegenseitigen Erwartungen von Rollen bzw. Funktionen zu verbessern und dabei den Prozess zu beachten. Es ist also viel mehr als eine reine Erwartungsabfrage bzw. Erwartungsklärung und führt zu deutlichen Verbesserung der Zusammenarbeit und zur Ergebnisverbesserung.

## Fragen und Antworten

### Frage 1: Wie werden Optimierungspotenziale im SLA Workshop identifiziert?

Mit diesem Format werden die Optimierungspotenziale in der Zusammenarbeit und an den Schnittstellen gemeinsam im Team identifiziert. Oft findet dabei ein Austausch über die "gemeinsame Arbeit an den Teilprozessschritten" statt.

### Frage 2: Warum ist eine interdisziplinäre Teilnehmergruppe wichtig?

Eine interdisziplinäre Gruppe ermöglicht vielfältige Perspektiven und Lösungsansätze. Dabei sind die direkt beteiligten "Mitspieler" an den Prozessschritten bzw. Abteilungen gefragt.

### Frage 3: Wie wird der Erfolg der Umsetzung und der Zusammenarbeit gemessen?

Der Erfolg wird durch die Umsetzung von Quick Wins und die langfristige Nachhaltigkeit der Optimierungsmaßnahmen aufgezeigt. Die Team entwickeln oft eigenen Messkriterien zu diesem Thema. Es können auch "weiche" Faktoren wie z.B. "Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit" sein.

### Frage 4: Warum ist eine Darstellung der Eigen- und Fremdbilder wichtig?

Diese Startintervention fördert ein besseres Verständnis der bestehenden Wahrnehmungen und ermöglicht gezielte Verbesserungen. Oft werden bestimmte Annahmen einfach toleriert oder sogar erfunden. Hier wird dann der Raum für den Austausch geöffnet und ist gleichzeitig ein guter Start.

## Wie kannst Du es nutzen?

Schritt 1:

### IST-Situation

Der Workshop startet mit einer kreativen Darstellung (oft an einem Flipchart) der aktuellen IST-Situation, wobei nicht nur die objektive Realität, sondern auch das subjektive Eigen- und Fremdbild der beteiligten Akteure betrachtet wird. Dieser umfassende Blick ermöglicht es, vorhandene Wahrnehmungsdifferenzen zu identifizieren und schafft die Grundlage für gemeinsame Erkenntnisse.

# SLA Workshop



## Kurzbeschreibung & Zweck

Ein SLA Workshop (Service Level Agreement Workshop) hat den Zweck, die Zusammenarbeit zu optimieren, insbesondere an den Schnittstellen. Es ermöglicht die Identifikation von Optimierungspotenzialen und die effiziente Verbesserung von Teilprozessschritten.

## Ereignisse

Verbundenheit stärken

## Dimensionen

Zusammenarbeit

## Aufwand

2 - gering

## Kompetenz

2 - Beginner

## Dauer

bis 4h

Schritt 2:

### Prozessschritte und Aufgaben

Nach der IST-Analyse werden in diesem Schritt die relevanten Prozessschritte und gemeinsamen Aufgaben herausgearbeitet. Hier steht die Identifikation von Schnittstellen und die genaue Definition der Arbeitsschritte im Fokus, um eine klare Grundlage für die Zusammenarbeit zu schaffen.

Schritt 3:

### Stärken & Potenziale

Die Teilnehmer des Workshops setzen ihre Aufmerksamkeit darauf, die Stärken der bisherigen Zusammenarbeit zu erkennen und Potenziale für Verbesserungen zu identifizieren. Diese Phase fördert nicht nur positive Aspekte, sondern legt auch den Grundstein für gezielte Optimierungsmaßnahmen.

Schritt 4:

### Erwartungen & Quick Wins

In diesem Schritt werden die gegenseitigen Erwartungen der beteiligten Akteure transparent gemacht. Dabei werden alle Erwartungen besprochen und schriftlich fixiert. Gleichzeitig werden Quick Wins definiert – kleine, aber wirkungsvolle Maßnahmen, die kurzfristig umgesetzt werden können und erste Erfolge sichtbar machen.

Schritt 5:

### 90-Tages-Plan & Erfolgsmessung

Die SLA-Vorgehensweise schließt mit der Entwicklung eines 90-Tages-Plans ab, der konkrete Schritte für die Umsetzung der identifizierten Maßnahmen festlegt. Ebenso werden klare Kriterien für die Erfolgsmessung definiert, um sicherzustellen, dass die angestrebten Verbesserungen nachhaltig umgesetzt werden und den gewünschten Effekt erzielen.



Deine Notizen