

Service Level Manager

NUTZEN

Mit dem Valuemation Service Level Manager bieten Sie eine an den jeweiligen Kundenanforderungen ausgerichtete IT-Servicequalität.

Der Service Level Manager unterstützt Sie bei der Optimierung Ihrer IT-Services

- durch kundenindividuelle Festlegung von SLAs
- als Grundlage für die Servicebereitstellung im IT Service Desk sowie im Change und Configuration Management
- durch Messung und Dokumentation, dass Sie vereinbarte SLAs einhalten (bei optionaler Integration des Valuemation Monitoring Managers).

Der Valuemation Service Level Manager ist eine integrierte Lösung zur Definition, Vereinbarung und Dokumentation hochwertiger IT-Services in Service Level Agreements (SLA). Service-Support-Prozesse werden so an den Anforderungen der Kunden und Fachanwender ausgerichtet. Durch optionale Integration des Valuemation Monitoring Managers überwachen und messen Sie gezielt die Einhaltung vereinbarter SLAs und zugeordneter IT-Services, insbesondere für geschäftskritische Prozesse. Gleichzeitig können Sie verlässliche Aussagen zur Verfügbarkeit Ihrer Serviceleistungen aus Sicht der Endanwender treffen.

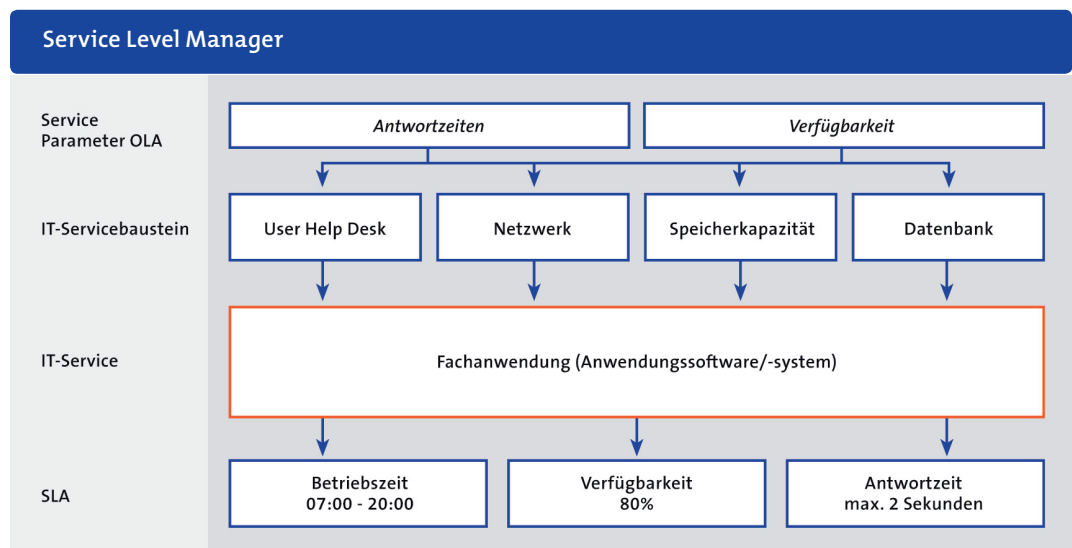
Herausforderung IT-Servicemanagement

Verfügen Sie über einen Servicekatalog, der eine detaillierte Übersicht aller IT-Services, deren Service Levels und Kosten beinhaltet? Können Sie auf Knopfdruck die Einhaltung Ihrer Service Levels – historisiert und aktuell – anzeigen? Um den steigenden Anforderungen der Servicekunden – bei gleichzeitig zunehmendem Kostendruck in der IT – wirkungsvoll zu begegnen, bieten Service-Level-Vereinbarungen die Basis

für ein einheitliches Verständnis. IT-Dienstleistungen werden so an der Einhaltung von SLAs gemessen, überwacht und anhand Qualität, Verfügbarkeit und Kosten bewertet.

Vereinbarung von Service Levels

Der Service Level Manager bildet die Brücke zwischen der technischen Beschreibung von IT-Services und deren Festlegung in kunden- und geschäftsbezogenen Servicevereinbarungen. Mit Hilfe des Service Level Managers können Sie



IT-Services definieren, durchgängig planen und in einem Servicekatalog dokumentieren. Dabei erfolgt eine Klassifizierung der IT-Serviceleistungen in verschiedene Servicetypen, z.B. Kundenprodukt, Basisdienst oder Prozess. Für jeden IT-Service wird beschrieben, aus welchen weiteren IT-Services und IT-Komponenten sich dieser zusammensetzt. Für die Festlegung von SLAs können Sie vordefinierte Serviceparameter wie Reaktionszeiten, Ausfallzeiten, Verfügbarkeiten und Servicebeschreibungen nutzen. Die Änderung eines Serviceparameters erfolgt zentral und wird auf die jeweiligen IT-Services „weitervererbt“.

Kostenbewusstsein stärken

Mit einer transparenten Darstellung von IT-Services und deren jeweiligen Kosten fördern Sie ein gemeinsames Verständnis sowie Kosten- und Qualitätsbewusstsein, sowohl bei Anwendern als auch in der IT-Organisation. Benutzer können zwischen verschiedenen Service Levels wählen und damit die IT-Servicekosten direkt beeinflussen. Die mit Ihren Kunden festgelegten SLAs können Sie im Valuation Contract Manager dokumentieren und als Basis für die Leistungsverrechnung heranziehen.

Visualisierung von Abhängigkeiten

Durch optionale Integration des Valuation Monitoring Managers können Sie die Einhaltung von Service Levels überwachen und dokumentieren – historisiert und in Echtzeit. Damit gewähr-

leisten Sie ein Höchstmaß an Revisionsicherheit. Reports geben Ihnen in unterschiedlich verdichteter Form Auskunft über die Verfügbarkeit von Geschäftsprozessen. Über die Abbildung von technologischen Wirkketten werden Abhängigkeiten von IT-Services dargestellt und bei auftretenden Störungen umgehend die möglicherweise betroffenen Geschäftsprozesse identifiziert.

Störungen schneller erkennen und beheben

Bei der Störungsbearbeitung wird die Priorität auf besonders kritische Geschäftsprozesse gelegt, um die vereinbarten Service Levels einzuhalten. Vereinbarte Services können so rasch wiederhergestellt werden. Außerdem können Sie Echtzeit-Informationen zu Service Levels auch für weiterführende Aktionen verwenden, um beispielsweise Alarmierungsfunktionen und Eskalationsroutinen in SLAs zu integrieren. Bei Nicht-Einhaltung von SLAs erhalten Sie Informationen über Zeitpunkt und Dauer der Störung sowie die daraus resultierenden Kosten (Konventionalstrafen o.ä.).

KEY FACTS

Der Valuation Service Level Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation.

Damit können Sie IT-Services passgenau für Ihre Kunden

- modellieren,
- detailliert beschreiben und
- in Service Level Agreements (SLAs) vertraglich vereinbaren.

Weitere relevante Valuation-Module:

- Monitoring Manager
- Incident Manager
- Problem Manager
- Change Manager
- Asset Manager
- CMDB Manager
- Contract Manager