

SLA Manager

Der Valuation SLA 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 Hinzunahme des Valuation Monitoring Managers wird die Verfügbarkeit von IT-Services und die Einhaltung vereinbarter Service Levels für geschäftskritische Prozesse gezielt überwacht. Damit lässt sich eine höchstmögliche Verfügbarkeit von Service-Leistungen erzielen. Gleichzeitig werden die Ergebnisse dokumentiert.

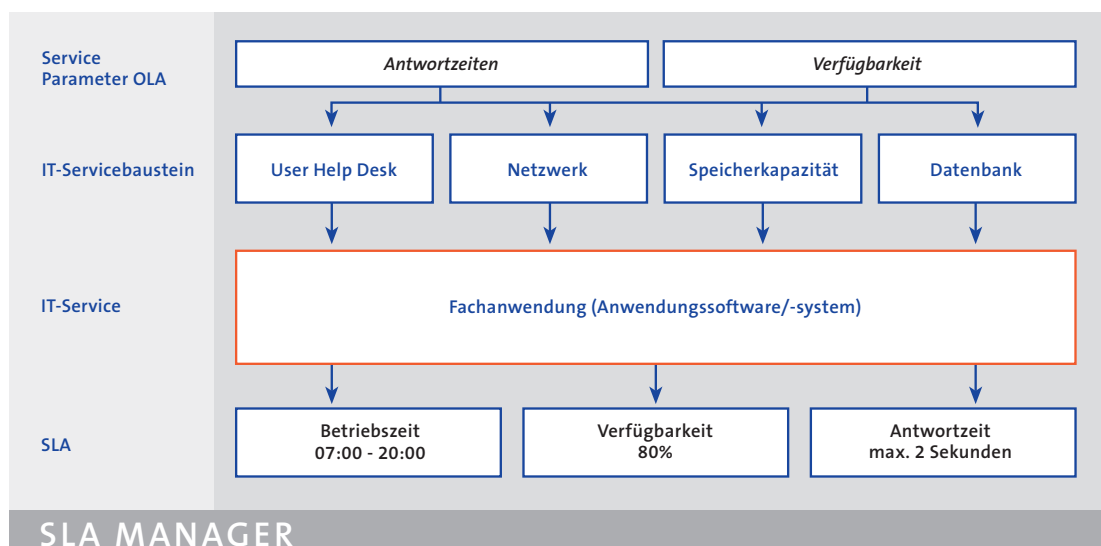
> Herausforderungen

Verfügen Sie über einen Service-Katalog, 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? Die Bedeutung von IT-Dienstleistungen in Bezug auf Qualität, Kosten und Verfüg-

barkeit wird seitens Fachanwendern oft unterschätzt. 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 zu Umfang und Qualität der angebotenen Dienstleistungen.

> Vereinbarung von Service Levels

Mit Hilfe des SLA Managers können IT-Services definiert, durchgängig geplant und dokumentiert werden. Dabei erfolgt eine Klassifizierung der IT-Serviceleistungen in verschiedene Service-Typen, z.B. Kundenprodukt, Basisdienst oder Prozess. Für jeden IT-Service wird dokumentiert, aus welchen weiteren IT-Services und IT-Komponenten sich dieser zusammensetzt. Für die Festlegung von Service Level Agreements stehen zentrale Serviceparameter wie Reaktionszeiten, Ausfallzeiten, Verfügbarkeiten und Beschreibungen zur Verfügung. Die Änderung eines Serviceparameters erfolgt zentral



und wird auf die jeweiligen IT-Services „weitervererbt“. Die Kunden der IT-Organisation können somit aus verschiedenen Serviceparametern wählen, Qualitätsanforderungen mitgestalten und am eigenen Nutzungsverhalten ausrichten. Die daraus resultierenden Service Level Agreements können im Valuation Contract Manager dokumentiert und z.B. als Basis für die Leistungsverrechnung herangezogen werden.

> **Visualisierung von Abhängigkeiten**

Durch die optionale Integration des Valuation Monitoring Managers können Sie die Einhaltung von Service Levels überwachen und dokumentieren – historisiert und in Echtzeit. 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. 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 Echtzeit-Informationen zu Service Levels auch für weiterführende Aktionen verwendet werden, um beispielsweise Alarmerungsfunktionen und Eskalationsroutinen in SLAs zu integrieren. Bei Nicht-Einhaltung von Service Levels erhalten Sie Informationen über Zeitpunkt und Dauer der Störung sowie die daraus resultierenden Kosten (Konventionalstrafen o.ä.).

> **Nutzen**

• **Optimierung der IT-Services**

Eine transparente Darstellung von IT-Services und deren Kosten fördert ein einheitliches Verständnis darüber, sowohl bei Anwendern als auch in der IT-Organisation. Benutzer können zwischen verschiedenen Service Levels für definierte IT-Services und den entsprechend unterschiedlichen Kosten wählen. Dies schafft Kosten- und Qualitätsbewusstsein.

• **Effektives Service Level Management**

Mit der Integration des Monitoring Managers sind die Leistungen der IT-Organisation auf Basis vereinbarter Service Levels messbar. Die Verfügbarkeiten sind jederzeit über Reports – auch zu historisierten Daten – nachweisbar. Verletzungen von SLAs werden sofort sichtbar und können analysiert werden.

• **Nahtlose Integration in weitere Prozesse**

Die im SLA Manager beschriebenen IT-Services und Service Level Agreements dienen im User Help Desk, Change Management und Configuration Management als Basis für weitere Verbesserungen hinsichtlich der IT-Servicequalität.

> **Fazit**

Der SLA Manager bildet die Brücke zwischen der technischen Beschreibung von IT-Services und deren Dokumentation in geschäftsbezogenen Servicevereinbarungen. IT-Dienstleistungen werden an der Einhaltung von SLAs gemessen, überwacht und anhand Qualität, Verfügbarkeit und Kosten bewertet.