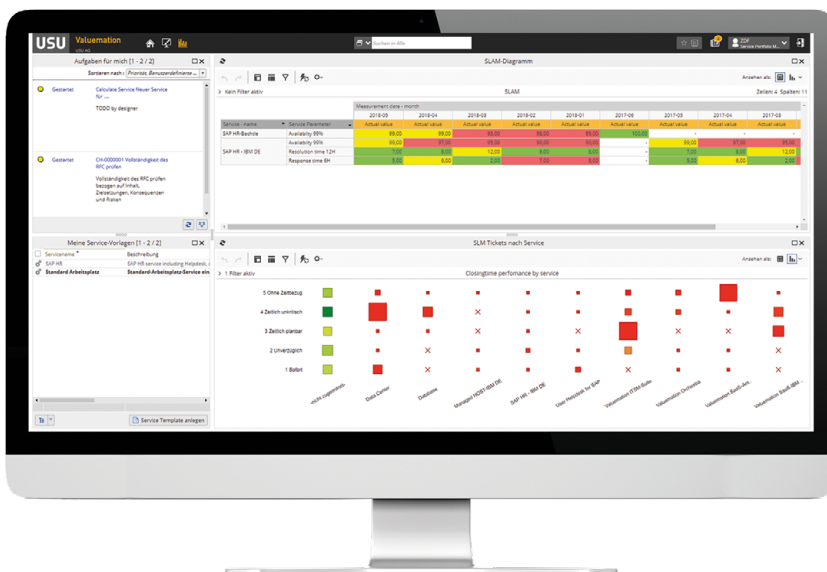


FLYER

# VALUEMATION SERVICE LEVEL MANAGER

Mit Hilfe des Service Level Managements (SLM) definieren, überwachen und optimieren Sie IT-Serviceleistungen, die Sie mit Ihren Servicekunden in Service Level Agreements (SLAs) vereinbart haben. Das SLM trägt also die Verantwortung für die Bereitstellung und Verfügbarkeit von Services auf Basis des kundenspezifischen SLAs und muss jederzeit den Nachweis erbringen, dass die vertraglichen Vereinbarungen eingehalten werden. Für die Überwachung geschäftskritischer IT-Services ist eine hohe Transparenz über die Beziehungen und Abhängigkeiten bis hin zu einzelnen Infrastrukturkomponenten unerlässlich. Außerdem müssen Sie dafür sorgen, dass Sie im Falle drohender SLA-Verletzungen unmittelbar alarmiert werden, um rasch eingreifen zu können.



## NUTZEN

### Mit Valuation

steigern Sie die Kundenzufriedenheit, indem Sie verständliche und messbare Serviceleistungen vereinbaren und deren Einhaltung sicherstellen

verhandeln Sie Service-Leistungen besser, weil Sie die Servicepreise interner und externer Service-Provider anhand standardisierter Leistungen leichter vergleichen können

vereinfachen Sie die Servicesteuerung, da Sie die Lieferqualität von Providern auf Basis von SLAs übergreifend messen und optimieren können

erhöhen Sie die Effizienz in der Service-Erbringung durch eindeutig definierte Serviceleistungen und die Priorisierung auf Basis vereinbarter Service-Level

Überwachung der Serviceverfügbarkeit und vereinbarter Service-Levels sowie des Ticket-Aufkommens

## KEY FACTS

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

standardisieren Sie die Service-Erbringung durch klar definierte, strukturierte Serviceleistungen

steuern und überwachen Sie Service-Provider und dokumentieren die Einhaltung von SLAs

unterstützen Sie den Service-Vertrieb in der Angebots- und Abschlussphase von Verträgen

beschreiben Sie kundenspezifische Services zur Überleitung in einen Servicekatalog für Endanwender

## INFO

### **Weitere relevante Module:**

- Service Monitoring Manager
- Service Portfolio Manager

## Zielsetzung

— Mit dem Valuation Service Level Manager verwenden Sie die im Service-Portfolio definierten Service-Templates, um daraus kundenspezifische Service-Instanzen zu generieren. Diese bilden die Grundlage für die Überwachung und Optimierung der Leistungserbringung. Auf Basis der vereinbarten Leistungsparameter können Key Performance Indicators (KPIs) für die Einhaltung der SLAs gemessen und dokumentiert werden. Sie sorgen damit für eine verbindliche, prozessorientierte Beziehung zwischen dem Geschäfts- und dem IT-Management.

## Service-Verträge (SLAs) vereinbaren

— Mit dem Valuation Service Level Manager vereinbaren Sie individuelle Service-Leistungen mit Ihren Kunden. Der Vertrieb kann die Service-Templates aus dem standardisierten Service-Portfolio als Basis nutzen, um kundenspezifische Ausprägungen (Service-Instanzen) zu erstellen. Dabei werden Details beschrieben wie Service-Parameter (z. B. Kapazität der E-Mailbox, Support-Level, Erbringungsort etc.), Service-Attribute und -Optionen (z. B. Service-Level „Gold“, „Silber“ oder „Bronze“), das kundenbezogene Preismodell und die vereinbarte Menge und Güte von Service Requests durch Endanwender. Aus der kundenspezifischen Service-Instanz werden schließlich Einträge für einzelne Leistungsabrufe im Service-Katalog erstellt und somit den Endanwendern verfügbar gemacht. Das nachfolgende Service Request Fulfillment lässt sich mit dem optionalen Modul Valuation Service Request Manager steuern und weitgehend automatisiert ausführen.

## Service-Level überwachen

— Durch Service-Monitoring können Sie die vertraglich vereinbarten Service-Leistungen zuverlässig nachweisen und revisionssicher dokumentieren. Zur Überwachung der Serviceverfügbarkeit und der Einhaltung der SLAs wird die Servicestruktur per Schnittstelle an den optionalen Valuation Service Monitoring Manager (basierend auf ZIS-System) übertragen. Dort überwachen Sie die Einhaltung von SLAs und deren Service-Parameter (Soll-Werte) in Echtzeit mit Hilfe von aussagekräftigen KPIs. So können Sie drohende SLA-Verletzungen frühzeitig erkennen und abwenden, bevor es zu Serviceausfällen kommt. Sie gewährleisten damit ein Höchstmaß an Service-Verfügbarkeit und vermeiden Vertragsstrafen. Bei der Störungsbearbeitung legen Sie die Priorität auf besonders kritische Geschäftsprozesse, um SLAs einzuhalten. Bei Nicht-Einhaltung von SLAs erhalten Sie Informationen über Zeitpunkt und Dauer der Störung sowie die daraus resultierenden Kosten (Konventionalstrafen o. ä.).

## Service-Leistungen nachweisen

— In Valuation aggregieren Sie Monitoring-Daten zur Serviceverfügbarkeit und führen diese zusammen mit Daten zur SLA-Erfüllung im operativen Servicebetrieb (wie z. B. Ticket-Bearbeitungszeiten). Beides benötigen Sie als Nachweis zur Leistungserbringung gemäß SLA und letztendlich für die vertragskonforme Abrechnung von erbrachten Service-Leistungen, z. B. mit dem optionalen Valuation Costing & Charging Manager. Hierzu übernehmen Sie aus dem Valuation Service Level Manager automatisch die Menge der konsumierten Services sowie die hinterlegten Preismodelle pro Kunde (Service-Instanz). Die pro Instanz zu verrechnenden Servicekosten können Sie anschließend zur Rechnungsfakturierung an externe Systeme (z. B. SAP) übertragen.