

Die Service-Qualität im Griff.

PECOS - AQUAS
Transparenz und Übersicht für Ihre Service Level



Jürgen Melzer
Geschäftsführer PECOS GmbH

„Mehrwerte durch mehr Objektivität im Service Level Management!“

Sicherheit durch effizientes Monitoring

Kaum ein Unternehmen bezieht heute eine IT-Dienstleistung ohne deren Qualität durch Service Level Agreements (SLAs) zu definieren und abzusichern. Dabei spielt es kaum eine Rolle, ob es sich hierbei um eine externe Leistungserbringung oder aber um die eigene IT-Abteilung handelt, die den Service liefert.

Mindestens genauso wichtig, wie die korrekte Vereinbarung der zu liefernden Qualität und Quantität, ist während des laufenden Betriebes deren Überwachung durch geeignete Tools und Reports. In den meisten Fällen werden Berichte über den Erfüllungsgrad von SLAs vom Service-Provider zum Ende eines Servicezeitraums geliefert. Die Informationen stehen den Kunden somit nicht unmittelbar, sondern zeitversetzt zur Verfügung und bieten häufig Anlass für Unstimmigkeiten.

Dabei bilden gerade die Verlässlichkeit und die Qualität der Informationen die Basis für eine vertrauensvolle und langfristige Zusammenarbeit zwischen Kunden und Servicelieferanten für Informations- und Kommunikationslösungen.

Aufbauend auf diesem Wissen und unseren langjährigen Erfahrungen haben wir ein zur Zeit einzigartiges neues Angebot geschaffen, welches sich gleichermaßen an Kunden und Servicelieferanten richtet.

Die Zielsetzung war eine unabhängige Institution zu schaffen, welche neutral die Qualität der Leistungen des Lieferanten mit den vertraglich vereinbarten Zielen des Kunden abgleicht und bewertet. Beide Seiten profitieren. Der Kunde erhält verlässliche und durch PECOS ermittelte und geprüfte Informationen zum Erfüllungsgrad seiner Verträge. Der Servicelieferant erkennt frühzeitig, ob er seine Qualitätszusagen einhält und kann reagieren, bevor Qualitätsprobleme eskalieren.

Im Mittelpunkt steht für uns die Ganzheitlichkeit des Angebotes. Wir helfen Ihnen, den Aufwand für Service Management im Griff zu behalten und die Qualität laufend zu verbessern.

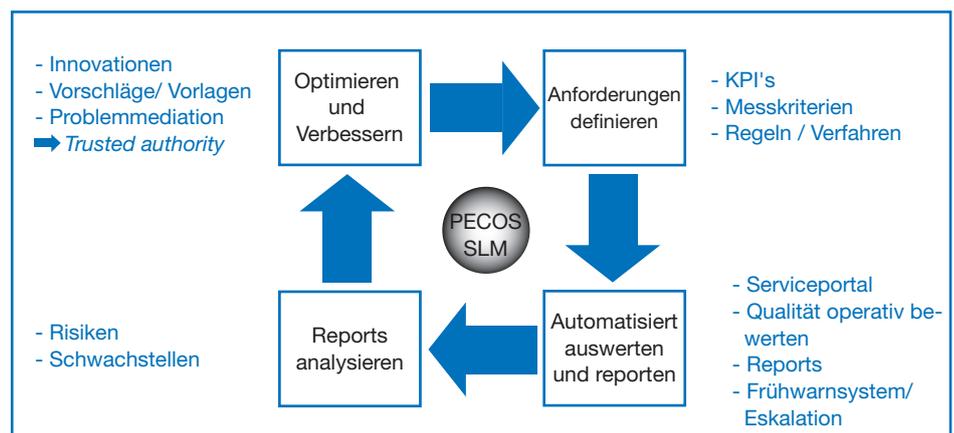
AQUAS - Business Service Level „End to End“

Unternehmen verteilen Informations- und Kommunikationsleistungen häufig auf mehrere Anbieter und die eigene Informationsverarbeitung. Die Leistungen werden nach Funktionalität und Qualität definiert. Ist dies bei eingekauften IT-Dienstleistungen gängige Praxis, stellen sich auch die internen IT-Abteilungen zunehmend diesen Herausforderungen.

Für die Unternehmen ist nicht die Qualität der einzelnen Leistungen oder einer Komponente, sondern der Business Service Level für den gesamten IT-Prozess, maßgebend. Nur dieser beeinflusst die Produktivität oder den Service Grad des Unternehmens. AQUAS fasst alle Service Level in einem IT-Prozess zu einem Business Service Level zusammen. Abhängigkeiten werden transparent und ein zielgerichteter kontinuierlicher Verbesserungsprozess wird möglich.

AQUAS ist mehr als ein statisches Reporting über den Erfüllungsgrad der Qualität einer Leistung. AQUAS unterstützt den kompletten Service Level Managementprozess durch

- die Definition von anforderungsgerechten Key Performance Indikatoren (KPIs)
- das unabhängige, automatische Realtime Monitoring der Service Level „End to End“
- die Analyse von Risiken und Schwachstellen in dem IT-Prozess durch Mängel in der Qualität
- Ableiten von Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität und durch Mediation zwischen den Vertragsparteien im Problemmanagement.

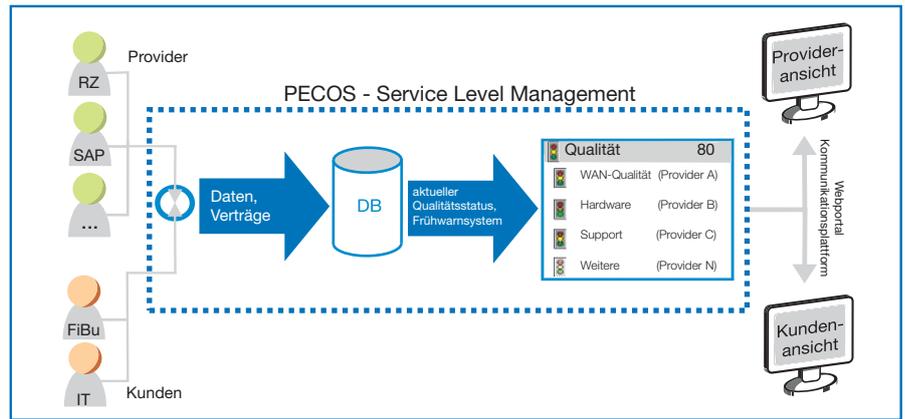


Mehrwerte durch Kontinuität - PECOS Service Level Management

AQUAS - die Multiprovider Plattform für das Service Level Management

AQUAS bündelt die Service Level aller Servicelieferanten einschließlich der eigenen IT eines Kunden in einem System. AQUAS vernetzt sich mit den Datenquellen von immer mehr Servicelieferanten und erhält Service Level relevante Daten online direkt von der Quelle. Zumeist sind dies Informationen aus Trouble Ticket, Netzwerkmanagement und Performance Analyse Systemen und betreffen KPIs für Verfügbarkeit, Reaktionszeit, Latenzzeiten usw. Aber auch Reportinformationen aus Call Centern oder Prozesslaufzeiten können in AQUAS übernommen und zu Service Level verarbeitet werden.

Der Kunde hat all seine Servicelieferanten in einem System im Überblick und sieht die Abhängigkeit der Service Level der Servicelieferanten untereinander. Durch Drill Down kommt der Service Manager durch wenige Klicks von einer „roten Ampel“, die ein Qualitätsproblem signalisiert zu den Ereignissen, die die „rote Ampel“ verursacht haben und das unmittelbar nach der automatischen Signalisierung des Qualitätsproblems.



Die Pecos Multiprovider-Plattform

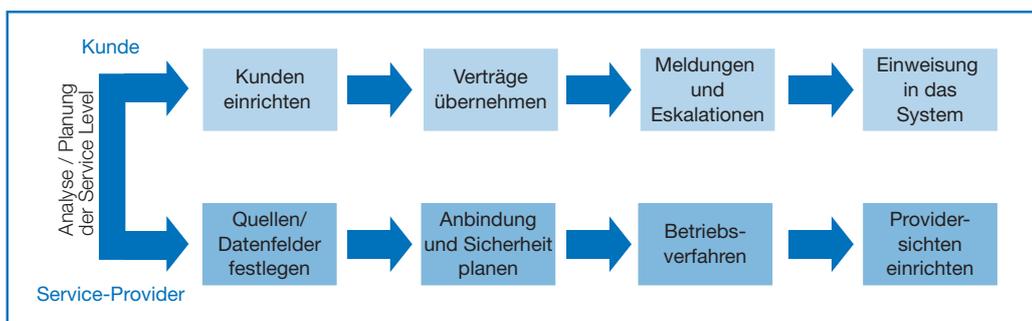
Kunde und Servicelieferanten nutzen die gleichen Service Level Informationen. AQUAS ist die „trusted authority“ für die Übernahme der Daten und die Verarbeitung zu Service Level. Obwohl alle Informationen online und realtime zur Verfügung stehen, liefert AQUAS am Ende einer Betrachtungsperiode (z.B. Kalendermonat) einen Report, der automatisch erzeugt und über einen Workflowprozess abgestimmt wird.

Kunde und Servicelieferant reduzieren den Aufwand für die Erstellung von Reports und die Abstimmung der Ergebnisse. Die zeitnahe Reaktion unmittelbar nach Eintritt des Ereignisses, vereinfacht den Problemmanagementprozess und ermöglicht sogar präventiv Maßnahmen zur Vermeidung von KPI Unterschreitungen.

AQUAS - vom Service Level Agreement zum Service Level Management

Ein qualifiziertes Team von Beratern mit ITIL Zertifizierung analysiert den IT Prozess sowie dessen Service Level und stimmt mit den beteiligten Parteien die Regeln für die Verarbeitung der Service Level und die Erstellung der Reports ab. Sind die beteiligten Servicelieferanten schon mit AQUAS verbunden, müssen lediglich die Daten des neuen Kunden oder neue Datenquellen integriert werden. Kommen neue Servicelieferanten hinzu, planen die Berater der PECOS die technische Realisierung der Onlineverbindung für den Datentransfer zu AQUAS.

Die Verträge und Regeln werden von der Administration in AQUAS konfiguriert und getestet. Durch Gruppierung, hierarchische Gliederungen und Verknüpfungen entstehen Online-Sichten, die dem Service Manager des Kunden und des Providers einen schnellen Überblick über den Qualitätsstatus seiner Dienstleistungen geben. Jeder Nutzer erhält unterschiedliche Sichten für seinen Bedarf und seine Zuständigkeit. Trotzdem basieren alle Service Level auf dem gleichen Datenbestand und den abgestimmten Regeln.



Vorgehensmodell für die Implementierung

AQUAS steht rund um die Uhr für den Online-Zugang zur Verfügung. Ausgenommen hiervon ist ein fest definiertes Wartungsfenster, in dem es zu Nutzungseinschränkungen kommen kann. Der AQUAS Support steht während der üblichen Bürozeit zur Verfügung. In dieser Zeit werden Anfragen bearbeitet und auf Anforderung Changes vorgenommen.

Will der Kunde im Laufe der Zeit auf ein eigenes System migrieren, können die AQUAS Leistungen für die Verbindung zu den Servicelieferanten sowie die sonstigen Leistungen zur Unterstützung des Service Level Management Prozesses integriert werden.

„AQUAS ist der effiziente Start in eine neue Qualitätsdimension mit Service Level Management durch eine „trusted authority“

PECOS GmbH net business solutions

Karnapp 25
21079 Hamburg

Telefon | (040) 237 813 - 0

www.pecos.de
info@pecos.de

Provider A: WAN
Provider B: RZ
Provider C: SAP