



**Service Level Management: Qualität für IT-Services.**  
Management Summary.



# Nach vorne planen: Nachhaltigkeit als Unternehmensziel.

Konsequent realisiertes Service Level Management

wirkt sich in allen Bereichen eines Unternehmens

aus – und zwar positiv.

## **Konzentration auf das Wesentliche.**

Unternehmen mit großen, vernetzten IT-Systemen sind in Zukunft ohne Service Level Management nicht vorstellbar. Die transparente Sicht auf die IT-gestützten Services erlaubt es, deren Leistungen korrekt einzuschätzen und damit optimiert einzusetzen. Dadurch kann die IT effizienter als Werkzeug zur Erreichung der Unternehmensziele eingesetzt werden. Das ermöglicht den Unternehmen eine Konzentration auf ihre eigentlichen, angestammten Business-Prioritäten und leistet zudem einen wesentlichen Beitrag zur Kostenreduzierung. Zwei wichtige Vorteile, um die Position im Markt zu festigen.

## **Was bringt Service Level Management?**

- Service Level Management schafft eine transparente, objektive und permanente Sicht auf die IT-Services.
- Service Level Management verbessert nachhaltig die IT-Qualität für Mitarbeiter und Kunden. Das stärkt die Akzeptanz der angebotenen IT-Dienste.
- Service Level Management ist das zentrale Steuerelement für die Ressourcenplanung und -optimierung der eigenen IT.
- Service Level Management spart Kosten durch Rightsizing der technischen Infrastruktur, Prozessverbesserungen und Ausrichtung der IT auf die Geschäftsziele.

# Das Henne-Ei-Syndrom – oder Leistungen aus einer Hand.

## Leistungen Consulter

- businessorientiert
- matrixorientiert
- theoretische Assessments
- Reifegradmodelle
- Prozesseinführungen
- etc.

## Leistungen Toolanbieter

- technikorientiert
- produktorientiert
- umsetzungsorientiert
- linienorientiert
- technische Pflichtenhefte
- etc.

**Geyer & Weinig übernimmt die Gesamtverantwortung**

Die Leistungen der Consulter und der Toolanbieter müssen ohne Schnittstellenprobleme miteinander verknüpft werden.

### Die richtige Entscheidung.

Die Frage, "ob" ein Service Level Management System eingesetzt werden soll, stellt sich eigentlich nicht. Sie ist meist mit einem einfachen "Ja" zu beantworten. Schwieriger dagegen ist die Frage, "welches System wie" zum Einsatz kommt. Dazu erstellen die Spezialisten von Geyer & Weinig zunächst eine auf das Kundenunternehmen individuell zugeschnittene Konzeption. Die eingesetzte Hard- und Software, das geschäftliche Umfeld, die Marktentwicklungen und die strategischen Ziele der Kunden fließen hier mit ein. Aus den so gewonnenen Rahmenbedingungen lassen sich die Eckpunkte für ein maßgeschneidertes Service Level Management definieren.

### Die INFRA-XS® Pilot-Phase.

Nach der Konzeption geht Geyer & Weinig in Vorleistung. Das erstellte Konzept wird umgesetzt und ein individuelles Service Level Management System für exemplarische Services realisiert. Nach der Beurteilung der Leistung in der Pilot-Phase hat der Kunde die Wahl: Lizenzkauf oder Full-Service Outsourcing – in jedem Fall die richtige Entscheidung und der richtige Partner.

IT-Performance [Bundessicht]		IT-Performance [Regionalsicht]			
IT-Performance Indikatoren	Beteiligte IT-Anwendungen	Region	Verfügbarkeit	Antwortzeitverh.	Kritische Standorte
<b>Arbeitsfähigkeit</b> <p>besser →</p> <p>Die Arbeitsfähigkeit ist ein Indikator für das Anwesenheitsverhalten. Sie korreliert im Unterschied zur Verfügbarkeit einem Durchlauf nur dann als "erfüllt", wenn die Antwortzeiten &lt; oder = dem fest. Schwellwert sind und falls dieser nicht unterschritten ist der Antwortzeit und Verfügbarkeit.</p>	<b>Verfügbarkeit</b> RTF 1 07.00-23.00 RTF 4 01.00-23.00 RTF 2 06.00-22.00 RTF 3 06.00-23.00 Angaben wird auf Basis der Referenztransaktionen der prozentuale Anteil in der vereinbarten Kennzahlzeitpunkt, in der die IT-Anwendung dem Mitarbeiter funktionstüchtig zur Verfügung steht.	Nord			Beim Aufruf der Web Solution treten zeitweise längere Verzögerungen auf Bezugsbereich: alle Standorte RTF 1
		Nord-Ost			
		Nord-West			
		West			
		Mitte			
		Mitte-Ost			
<b>Verfügbarkeit</b> 93,3%	<b>Antwortzeitverhalten</b> RTF 1 07.00-23.00 RTF 4 01.00-23.00 RTF 2 06.00-22.00 RTF 3 06.00-23.00 Anteil der erfolgreichen Durchläufe (bezogen auf die Kennzahlzeit) aller erfolgreichen Durchläufe in der Kennzahlzeitpunkt, deren Antwortzeiten kleiner oder gleich dem vereinbarten fest. Schwellwert sind.	Sud-West			
<b>Antwortzeitverhalten</b> 98,5%		Sud			
<b>Qualitätsindex der (Teil-) Referenztransaktionsfolgen [Bundessicht]</b>					
<b>3-Monats-Trend [Bundessicht]</b> 		<b>Maßnahmen</b> Zeitliche Entzerrung der Zugriffe der Messautomaten zur Entlastung der Schnittstelle. Ursachenermittlung und -beseitigung in Arbeit.		<b>Termin</b> 02.11.04	<b>Standorte</b> Standorte RTF 1

Service Level Management mit GW-TEL® INFRA-XS®: Die Scorecard zeigt deutlich die Stärken und Schwächen der einzelnen IT-Services und des gesamten Services-Katalogs.

# **Service Level Management mit INFRA-XS®:** IT-Leistungen kontinuierlich überwachen und verbessern.

Geyer & Weinig ist einer der Schrittmacher im Bereich Service Level Management. Mit der Software-Suite GW-TEL® INFRA-XS® steht ein leistungsstarkes, modulares Werkzeug zur Verfügung, um die IT-Qualität nachhaltig zu verbessern.

## **INFRA-XS® Lizenz: Service Level Management im eigenen Haus.**

Der Erwerb einer INFRA-XS® Lizenz bietet Unternehmen den Vorteil, Know-how für Service Level Management intern aufzubauen. Geyer & Weinig bietet dafür ein faires Preismodell, das sich nach der Anzahl der eingesetzten Messagenten und überwachten Prozesse richtet.

## **INFRA-XS® Full-Service:**

### **Service Level Management als Dienstleistung.**

Der INFRA-XS® Full-Service bietet ein Höchstmaß an Flexibilität. Im Komplettpreis sind alle Leistungen für Lizenz, Service, Basisbetrieb sowie Reporting und Monitoring enthalten. Das ist Betriebs- und Qualitätsgarantie bei geringem Personaleinsatz und minimalen Investitionen. Zusätzliche Vorteile: Hohe Flexibilität bei Laufzeit und Anwendungsumfang sowie kostenlose Updates mit innovativen Modulen.

## **Gesamtverantwortlich denken und handeln.**

Seit über 18 Jahren beschäftigt sich Geyer & Weinig mit maßgeschneiderten Service Level Management Systemen. Diese Erfahrung zählt sich ebenso aus wie die maßgebliche Beteiligung an der Entwicklung von internationalen Standards. So konnten die Experten von Geyer & Weinig Kompetenz und Know-how aufbauen und für die Anwender effizient umsetzen. Zum Beispiel in weltweit erfolgreich arbeitenden INFRA-XS® Systemen oder in einer der größten Service Level Management Installationen Deutschlands als Outsourcing-Partner.

## Versprechen und Realität:

Wissen Sie, was Ihre IT wirklich kann?

IT-Qualität wird in der Regel über Service Level Agreements definiert. Was aber nutzen Vereinbarungen, wenn die Werkzeuge für eine Überwachung und Bewertung der IT-Qualität fehlen?

### **Vereinbaren und vertrauen – steuern und verbessern.**

Service Level Management hat in der Regel nur ein Ziel: die nachhaltige Verbesserung der IT-Service-Qualität zu akzeptablen Kosten. Dazu müssen die unternehmenskritischen IT-Services zunächst identifiziert und später im Betrieb kontinuierlich gemessen, dargestellt und verbessert werden. Mit einbezogen sein sollten hier alle wesentlichen Elemente, die zur Sicherstellung des angestrebten Service-Levels erforderlich sind. Um dieses effizient zu erreichen, müssen die im Service Level Agreement festgelegten Parameter aufeinander abgestimmt sein. Das setzt zum Beispiel realistische Vorgaben an die IT-Abteilung ebenso voraus wie die Festlegung, welche Parameter tatsächlich überwacht werden müssen.

### **Ziele langfristig planen.**

So unterschiedlich die Anforderungen in den einzelnen Unternehmen sind, so einheitlich ist das Primärziel von Service Level Management: IT-Qualität objektiv und transparent zu messen. Nur dadurch lässt sich eine nachhaltige Verbesserung der IT-Qualität und damit die Optimierung der eigenen Ressourcen erreichen.

### **Akzeptable Kosten, schnelle Amortisierung.**

Service Level Management Systeme verbessern nicht nur die IT-Qualität eines Unternehmens, sie messen und dokumentieren auch ihre eigene Leistungstärke. Damit zeigen sie exakt die Kosten-Nutzen-Relation – also die Verbesserung der IT-Qualität im Vergleich zur Investition.

Die in dieser Informationsbroschüre aufgeführten Produktnamen und Warenzeichen sind registrierte Warenzeichen der entsprechenden Hersteller.



**Geyer & Weinig**

EDV-Unternehmensberatung GmbH

Einsteinstraße 24

76275 Ettlingen

Telefon: +49(0)7243/15777

Telefax: +49(0)7243/78567

E-Mail: [info@gwtel.de](mailto:info@gwtel.de)

Internet: [www.gwtel.de](http://www.gwtel.de)

Geyer & Weinig

