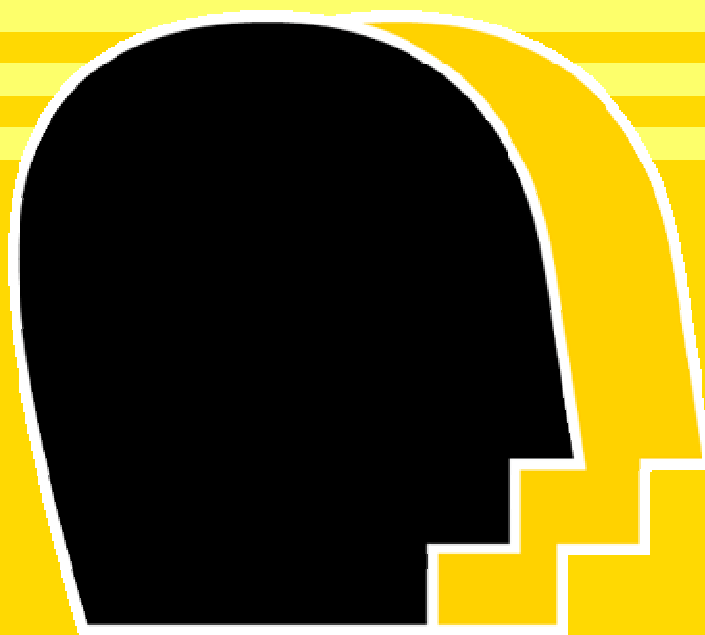


Geyer & Weinig





**Wenn Sie Fragen haben zu Ihrer IT-Qualität,
dann ist Service Level Management die Antwort.**





IT-Service-Qualität

- ➔ **Wissen Sie, wie es um Ihre IT-Qualität steht?**
- ➔ **NEIN! Aber warum nicht?**
 - ➔ Die Messung der IT-Qualität erfolgt heute häufig durch Systemmonitoring auf Komponentenbasis
 - ➔ "IT-Qualität" ist uneinheitlich und technik-lastig definiert
 - ➔ Die in den Service Level Agreements festgelegten Werte sind für den Endkunden oft nicht relevant
 - ➔ Den Unternehmen fehlen die Werkzeuge für die Messung, Überwachung und Bewertung der Qualitätsparameter aus Kundensicht



Was ist eigentlich ein IT-Service?

Ein *IT-Service* ist eine Dienstleistung der IT, die so beschrieben werden kann, dass der Kunde sie versteht.



Service Level Management

Was ist eigentlich Service Level Management?

Service Level Management ist das methodische Vorgehen, Nutzern eine angemessene IT-Service-Qualität kontinuierlich zu gewährleisten, entsprechend den geschäftlichen Vorgaben und zu akzeptablen Kosten.



Ein Blick in die Realität

- ➔ **Vorhandene Service Level Agreements enthalten oft unrealistische, nicht einzuhaltende Vorgaben**
- ➔ **Viele vereinbarte Parameter werden nicht überwacht**
- ➔ **Überwachte Parameter sind für die tatsächliche Service-Qualität nicht relevant**
- ➔ **Es wird nicht systematisch untersucht, wie sich ein Service Level Agreement auf die Kundenzufriedenheit auswirkt**
- ➔ **Verstöße gegen Vorgaben werden nicht sanktioniert bzw. Sanktionen sind nicht im Service Level Agreement festgelegt**



Zum Beispiel: Ausfallsicherheit

- ➔ **IT-Systeme sind zu komplex, um alle Hardwarekomponenten gleichzeitig überwachen zu können**
- ➔ **Fällt nur ein Teil aus, wird oft nicht erkannt, dass ein kompletter Service für den Nutzer nicht verfügbar ist**
- ➔ **Ausfallsicherheit misst nicht, was beim Nutzer ankommt**
- ➔ **Ausfallsicherheit ist kein Hinweis auf die eigentliche IT-Qualität**



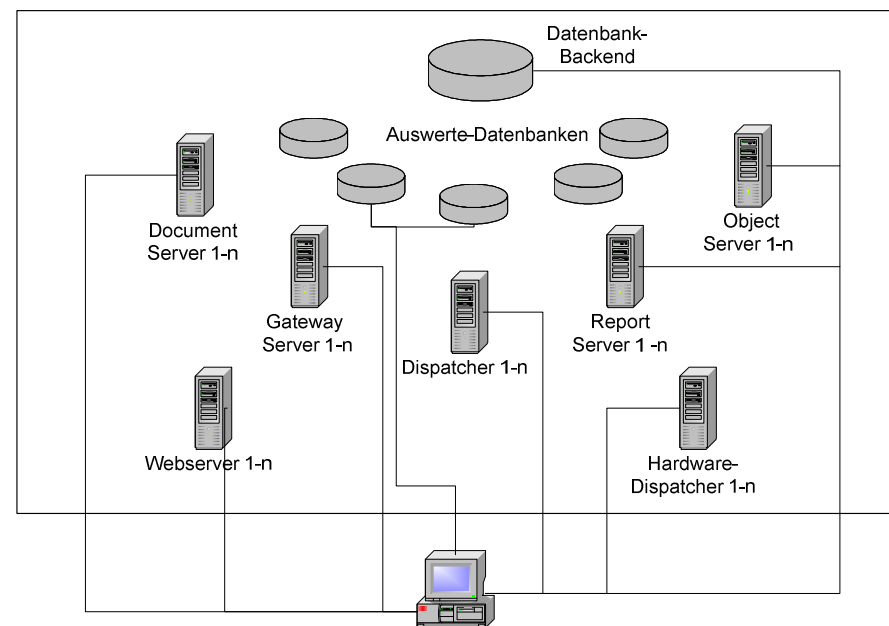
Zum Beispiel: Systemverfügbarkeit

- ➔ **Die gemessene Software kann laut Systemmonitoring zu 100 % verfügbar sein, für den Anwender jedoch nicht nutzbar**
- ➔ **Bei Clusterlösungen oder gespiegelten Systemen kann die Systemverfügbarkeit eines Servers irrelevant für die erbrachte Servicequalität sein**
- ➔ **In der Praxis vorkommende Schnittstellenprobleme werden von der Systemverfügbarkeit überhaupt nicht erfasst**
- ➔ **Systemverfügbarkeit gibt keinen Aufschluss über die Servicequalität**



Ein einfaches Rechenbeispiel zerstört Wunschdenken

- ➔ **99,0 % oder gar 99,9 % Verfügbarkeit hören sich gut an**
- ➔ **Das gilt aber nur für eine einzelne Komponente**
- ➔ **Bei nur sechs seriell arbeitenden Komponenten rechnet sich das so:
 $99,0 \% \times 99,0 \% \times 99,0 \% \times 99,0 \% \times 99,0 \% \times 99,0 \% = 94,1 \%$**
- ➔ **Ein Wert, der bei Hochverfügbarkeitssystemen nicht mehr akzeptabel ist**





Deshalb: Messung der IT-Qualität direkt aus Nutzersicht

- ➔ **Messagenten stehen direkt am Leistungsübergabepunkt**
- ➔ **Sie simulieren tatsächliche IT-Geschäftsfälle, z. B.**
 - ➔ Windows starten
 - ➔ Web-Browser öffnen
 - ➔ Onlineshop aufrufen
 - ➔ Als Kunde einloggen
 - ➔ Produkte auswählen und bestellen
 - ➔ Ware bezahlen
 - ➔ Auftragsbestätigung per E-Mail erhalten
- ➔ **Die Messung aus Nutzersicht ist also völlig unabhängig von den einzelnen IT-Komponenten**
- ➔ **IT-Komponenten können aber in die Messungen mit einbezogen werden**



Wie funktioniert Service Level Management?

- ➔ **Service Level Agreements (= Soll-Vorgaben) für unternehmenskritische IT-Prozesse werden zwischen Kunde und Lieferant abgestimmt und festgeschrieben**
- ➔ **Soll-Verfügbarkeit und Antwortzeit der IT-Services werden in Service Level Agreements dokumentiert**
- ➔ **Eine Messinfrastruktur, die IT-Leistung aus Nutzersicht simuliert, wird installiert**
- ➔ **Während der vereinbarten Servicezeiten misst das System die reale Servicequalität**
- ➔ **Ein Soll-Ist-Abgleich erfolgt und wird dokumentiert**
- ➔ **Zur nachhaltigen Verbesserung der IT-Qualität wird ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess etabliert**



Die Ziele

- ➔ **Transparente und objektive Sicht auf die IT-Services**
- ➔ **Permanente Überwachung der IT-Servicequalität**
- ➔ **Nachhaltige Verbesserung der IT-Qualität für Mitarbeiter und Kunden**
- ➔ **Kostenreduzierung durch pro-aktives Handeln**
- ➔ **Synchronisation der IT mit den Unternehmenszielen**



Welche Kosten-Nutzen-Relation bietet Service Level Management?

- ➔ **Akzeptable Kosten**
- ➔ **Schnelle Amortisierung durch frühzeitige Fehlererkennung und Vermeidung von Eskalationen**
- ➔ **Exakte Ermittlung des Kundennutzens durch permanente Messung und Dokumentation der Verbesserung der IT-Qualität**



Geyer & Weinig = Service Level Management

➔ Geyer & Weinig bietet

- ➔ Komplette Software-Suite zur Überwachung der IT-Services, Anwendungen und IT-Infrastruktur
- ➔ Kompetente Begleitung von der Beratung über den Betrieb bis zur Optimierung der IT gestützten Prozesse
- ➔ Wahlmöglichkeit zwischen Lizenzkauf und Managed Services
- ➔ Fundiertes Know-how aus zahlreichen erfolgreichen Projekten



Geyer & Weinig = Service Level Management

- ➔ **Kostenreduzierung durch**
 - ➔ Vermeidung von Eskalationen
 - ➔ Schnellere Fehleridentifikation
 - ➔ Exakte Messdaten als Grundlage für Leistungsverrechnung bei Capacity-on-demand oder Mail-on-demand Verträgen
- ➔ **Nachhaltige Verbesserung der IT-Qualität**
 - ➔ Messen heißt steuern: Management Cockpit
- ➔ **Beratung und Umsetzung aus einer Hand**
- ➔ **Investitionssicherheit durch innovative und modulare Systeme**