



Service Level Reporting - unverzichtbarer Bestandteil des Service Level Managements

Zeitgemäße IT-Dienstleister begreifen ihre IT-Leistungen als Service zur Unterstützung der Geschäftsprozesse ihrer Kunden. Service Level Management (SLM) hat das Ziel, diese Services in ihrer Qualität zu wahren bzw. sie zu verbessern.

Der Service Level Management-Prozess sieht dabei vor, Service-Qualitäten zu vereinbaren, sie zu überwachen und zu reporten, um diese kontinuierlich zu optimieren. Das Service Level Reporting ist somit impliziter Bestandteil des SLM.

Allgemeine Anforderungen an das Service Level Reporting

- Das Reporting sollte die spezifischen vertraglichen Anforderungen berücksichtigen
- Das Reporting sollte die Einhaltung der Service Level-Ziele beleuchten, beispielsweise:
 - Verfügbarkeit (Availability)
 - Durchsatz (Performance)
 - Stabilität/Störfestigkeit (Stability)
 - Reaktionszeit (Response Time)
 - Auslastung (System Utilisation)
- Berichtsempfänger sind Kunden, Service Provider und der Service Level Manager. Die Berichte sollten sich an deren jeweiligen Anforderungen ausrichten
- Es sollten grafische Darstellungen verwendet werden, insbesondere bei Zeitreihen mit historischen Daten
- Die Sprache sollte für die Endbenutzer des Reports verständlich sein
- Bedarfsgerechte Berichtsfrequenzen sollten vorliegen

Standardberichtswesen für unterschiedliche Empfänger

Das Berichtswesen im SLM richtet sich zum einen an den Kunden, aber auch an das Management des IT-Dienstleisters und den Service Level Manager.

In Richtung des Servicenehmers werden Berichte bereitgestellt, die dem vereinbarten Service Level die real erzielte Service-Qualität gegenüberstellen. Die Inhalte der Berichte sind meist technischer Natur, wie Verfügbarkeiten und Ausfallzeiten, Geschwindigkeiten und Kapazitätsauslastungen, aber auch Informationen wie Kosten und in der Bearbeitung befindliche Change-Requests. Art und Weise des Berichtswesens sollten im SLA vereinbart sein.

In Richtung des Managements werden Informationen zur Steuerung und Überwachung des SLM-Prozesses bereitgestellt. Inhalte können beispielsweise Quantitäten vereinbarter SLAs, Statistiken zu SLA-Verletzungen, Kosten der SLA-Überwachung oder Fortschritte der Verbesserungsmaßnahmen sein.

Der Service Level Manager benötigt Informationen zur Überwachung von internen Leistungserbringern und externen Dienstleistern. Vereinbart sind diese in den OLAs (Operational Level Agreements) und UCs (Underpinning Contracts).

Ähnlich strukturierter Reportingbedarf des Service Managements findet sich beispielsweise im Aufgabenbereich des Service Desks und des Financial Mana-

gements für IT-Services. Hier wird oftmals auf gleiche Informationsbestände zurückgegriffen, so dass aufzubauende Reportingplattformen mit wenig Mehraufwand übergreifend genutzt werden können.

Effizientes Service Level Reporting erfordert interdisziplinäre Kompetenzen

Zur Umsetzung eines robusten aber gleichzeitig flexiblen Service Level Reporting-Prozesses sind unterschiedliche Kompetenzen aus drei IT Management Disziplinen notwendig:

- IT-Service Management (ITSM)
- Data Integration (DI)
- Business Intelligence (BI)

Neben der inhaltlichen Einbettung des Service Level Reporting in den gesamten Service Level Management-Prozess steht auch die homogenisierte und automatisierte Datenversorgung im Vordergrund eines Service Level Reporting-Projekts. So kann nur eine transparente, flexible Datenintegration den Veränderungen von Geschäftsprozessen folgen und den dauerhaften, effizienten Betrieb des Reportings sicherstellen.

Kernkompetenz der Business Intelligence ist der Aufbau von Analyse- und Berichtssystemen. Service Level Reporting Projekte profitieren hiervon bei der Datenmodellierung, der Wahl optimaler Algorithmen bei der Berechnung der Leistungskennzahlen (KPIs) ebenso,

Service Level Management mit noventum consulting

Erstellung
Produkt- und
Servicekatalog

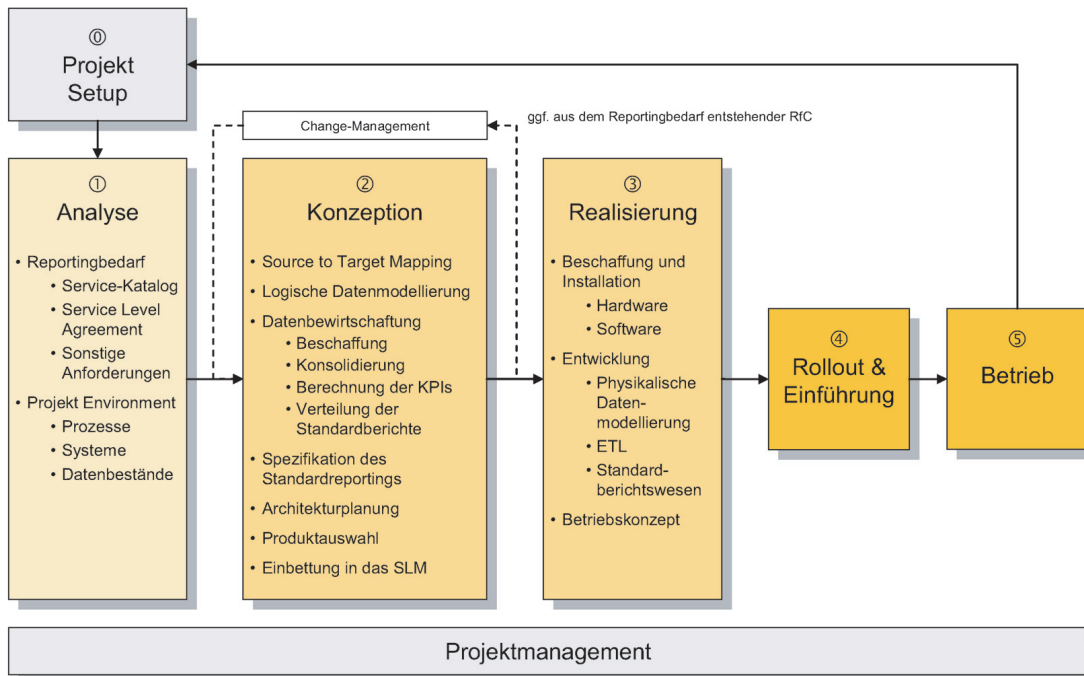
Erstellung Service
Level Agreements

Ausrichtung der
IT-Organisation

Service Level
Reporting

Verbesserung
durch Service
Improvement

Erfolgreiches Service Level Reporting durch strukturiertes und vielfach erprobtes Vorgehen



Das von noventum consulting entwickelte Vorgehensmodell zum Service Level Reporting basiert auf langjährigen Business Intelligence-, Data Integration- und IT-Service Management-Erfahrungen und gewährleistet so ein systematisches Erreichen der Projektziele.

wie bei der Speicherung und Aufbereitung der Reporting-Daten.

Im Einklang dieser Kompetenzen wird gewährleistet, dass an den Bedarfen der Berichtsempfänger orientierte, integriere Service Level Reports entstehen und das Service Level Management unterstützen.

noventum – idealer Partner für Service Level Reporting Projekte

noventum consulting zeichnet sich durch exzellente Beratungskompetenz in den für das Service Level Reporting erforderlichen Bereichen aus. Durch eigene Competence Center für jeden der drei genannten Know-how-Bereiche sorgt noventum für bestmögliche Qualität der einzelnen Berater und ist so in der Lage, das ideale Know-how für Ihr Service Level Reporting-Vorhaben bereitzustellen.

Die Bündelung dieser Kompetenzen zur Einführung und Umsetzung eines Service Level Reporting-Prozesses ermöglicht einen effizienten und planungssicheren Projektverlauf – das sichert Ihre Investition.

Mit dem Kundenswerpunkt auf der Branche der IT-Dienstleister hat sich noventum in den vergangenen Jahren einen großen Erfahrungsschatz im Aufbau und in der Steuerung von IT-Organisationen erworben, von dem auch Ihr Service Level Reporting Prozess profitieren kann.

noventum consultings Stärken im Service Level Reporting:

- Langjährige ITSM-, Datenintegrations- und BI-Erfahrung im IT-Dienstleistersegment
- Bündelung von Kompetenzen aus den Bereichen Prozesse, Daten und technische Systeme zu optimalen Datenintegrationskonzepten
- Fundierte und in der Praxis bewährte Methodik
- Partnerschaften zu den führenden Herstellern von Datenintegrations- und Business Intelligence-Werkzeugen

Partner:

- IBM
- Group1
- Informatica
- Cognos
- Oracle
- Microsoft

Standorte national:

- Düsseldorf
- Münster
- Rhein/Main

Standort international:

- Istanbul
- London

Adresse/Ansprechpartner:

Christoph Däschner
Thorsten Schmidt

noventum consulting GmbH
Münsterstraße 111
48155 Münster
Tel. +49 (0) 25 06 / 93 02-0
Fax +49 (0) 25 06 / 93 02-23
info@noventum.de
www.noventum.de