

Service Level Management

noventum

the art of business

Service Level Management - IT-Leistungen als Service definieren, messen, berichten und steuern

Service Level Management ist die zentrale Komponente zur Gestaltung effizienter Prozesse zwischen IT-Dienstleistern und deren Kunden

Service Level Management als ein zentraler Bestandteil der IT-Infrastructure Library bietet Ihnen die Möglichkeit die Leistungen der IT fest zu vereinbaren, periodisch zu überprüfen, entsprechend Ihren Bedürfnissen zu gestalten und damit den Entwicklungen Ihres Geschäftes anzupassen.

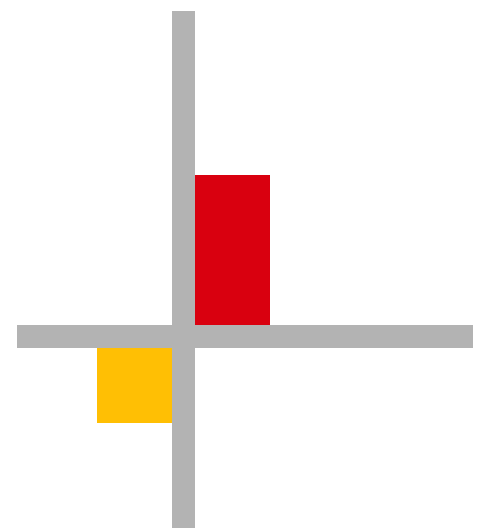
Die Implementierung von Service Level Management bringt wesentliche Vorteile in der Kommunikation zwischen Dienstleister und Kunde. Mit gutem Service Level Management verbinden Sie die als Kunde eingekauften Leistungen mit Ihren eigenen Dienstleistungen und bieten diese Wertschöpfung Ihren Kunden als Service an.

Ihre Vorteile als IT-Dienstleister:

- Höhere Zuverlässigkeit und ein klares Verständnis der Kundenbedürfnisse verbessern das Verhältnis zum Kunden
- Die Leistungsstärke der IT-Organisation wird mess- und belegbar, die Überwachung Ihrer Leistungen versetzt Sie in die Lage, Ihren Betrieb zielgerichtet zu steuern
- Frühzeitige Erkennung von Abweichungen in der Service-Erbringung
- Rightsizing der technischen Infrastruktur, Prozessoptimierung und verbesserter Ressourceneinsatz führen zu deutlicher Kostensparnis
- Eine bessere, vertraglich geregelte Beziehung zu externen Dienstleistern
- Klare Abgrenzung von Funktionen und Zuständigkeiten zwischen Dienstleistungsnehmer und Dienstleister

Ihre Vorteile als IT-Dienstleistungsnehmer:

- Nachhaltige Verbesserung der IT-Qualität zu akzeptablen Kosten
- Hohe Kostentransparenz bei definierter Qualität durch an SLAs angelehnte Leistungsverrechnung
- Nach Ihren Bedürfnissen entworfene IT-Services
- Ein messbares Steuerungsinstrument für die IT
- Klare Abgrenzung von Funktionen und Zuständigkeiten zwischen Dienstleistungsnehmer und Dienstleister





Ihr Vorteil durch die Zusammenarbeit mit noventum

Profitieren Sie von den Erfahrungen und Kenntnissen unserer Berater, unabhängig davon ob Sie IT-Dienstleister oder -Dienstleistungsnehmer sind. noventum ist als Experte für strategische Fragen des IT Service Management Ihr Partner bei der Etablierung oder Modifizierung Ihres Service Level Management und setzt in diesem Thema auf ITIL, die IT-Infrastructure Library.

Unser Dienstleistungsspektrum:

noventum consulting deckt das gesamte Dienstleistungsspektrum um das Thema Service Level Management ab.

Wir unterstützen IT-Dienstleister bei der Erstellung des notwendigen Produkt- und Servicekatalogs, bei der Erstellung von Service Level Agreements, bei der Ausrichtung der IT-Organisation mit dem Ziel der optimalen Unterstützung der angebotenen Leistungen über das Reporting der

vereinbarten Service Level bis hin zur Verbesserung der einzelnen Services durch Service Improvement.

IT-Dienstleistungsnehmer unterstützen wir bei der Integration der für eine optimale Kommunikation mit dem IT-Dienstleister notwendigen Prozesse, wie Incident-, Change- und Problemmanagement in ihrer Organisation. Die zur Steuerung des IT-Dienstleisters notwendigen Grundlagen und die Anforderungen an die Service-Leistungen Ihres IT-Dienstleisters erarbeiten wir gerne mit Ihnen gemeinsam.

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

Produkt- und Servicekatalog - Die Leistungen der IT als Produktpalette darstellen

Der Produkt- oder Servicekatalog beschreibt die Leistungen des IT-Dienstleisters in einer definierten Form und ist damit das zentrale Dokument für IT-Dienstleister und -Dienstleistungsnehmer zur Verständigung über benötigte und vereinbarte Dienstleistungen.

Ihre Vorteile als IT-Dienstleister:

- Transparenz über das Produktportfolio
- Ausrichtung der Infrastruktur und Prozesse auf das vorhandene Produktportfolio
- Kostenreduktion durch Standardisierung des Portfolios

Ihre Vorteile als IT-Dienstleistungsnehmer:

- Transparente Abrechnung der Leistungen Ihres IT-Dienstleisters über die vereinbarten Produkte/Services
- Der Servicekatalog ist ein mögliches Steuerungsinstrument für die Abnahme der IT-Leistungen Ihres Dienstleisters
- Mitgestaltung der Produkt- und Servicedefinitionen

Unser Angebot an IT-Dienstleister:

Unsere Spezialisten analysieren mit Ihnen gemeinsam Ihre IT-Landschaft, um auf Basis Ihrer strategischen Geschäftsfelder passende IT-Produkte zu definieren. Dabei legen wir Wert auf die größtmögliche Standardisierung der Produkte um einen effektiven Einsatz der vorhandenen Ressourcen zu gewährleisten.

Unser Angebot an IT-Dienstleistungsnehmer:

Gemeinsam mit Ihnen steuern wir Ihren IT-Dienstleister anhand der vereinbarten Produkte mit dem Ziel Ihre benötigten IT-Produkte und Services sinnvoll und effektiv zu kombinieren.

Erstellen von Service Level Agreements

Die verifizierbare Beschreibung von IT-Produkten und -Services hinsichtlich der Einhaltung zugesagter Eigenschaften (SLAs) berücksichtigt neben den klassischen Beschreibungselementen wie Verfügbarkeit, Verlässlichkeit, Performance, Sicherheit und Anforderungen an das Kontinuitätsmanagement unter anderem

- die Anforderungen an den Service Support
- die quantitativen und qualitativen Metriken wie zum Beispiel Key Performance Indikatoren
- die kommerzielle Betrachtung der Service Level Agreements

Ihre Vorteile als IT-Dienstleister:

- Klares und definiertes Leistungsangebot an Ihre Kunden
- Kostenreduktionen durch Synergien und Straffung des Produkt- und Serviceportfolios
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Nachweis Ihrer Produkt- und Servicequalität

Ausrichten der IT-Organisation

Ihre Vorteile als IT-Dienstleistungsnehmer:

- Bezug der IT-Produkte und -Services in der notwendigen Qualität von Ihrem Dienstleister
- Steigerung der Transparenz über die Qualität der erhaltenen Services durch Messbare Key Performance Indikatoren
- Kostenreduktion durch an Ihrem Business angepasste Qualitäten der beauftragten IT-Leistungen

Unser Angebot an IT-Dienstleister:

Wir entwickeln auf Basis Ihres Produkt- und Servicekataloges die Service Level, die Sie Ihren Kunden anbieten können. Gemeinsam mit Ihnen erstellen wir die notwendige Beschreibung Ihrer Services und erarbeiten die Prozesse zur Bepreisung und Abrechnung an Ihre Kunden.

Unser Angebot an IT-Dienstleistungsnehmer:

Wir untersuchen mit Ihnen welche Anforderungen an Qualität und Leistung Ihr Business wirklich benötigt, prüfen diese auf technische Realisierbarkeit und überführen sie zusammen mit Ihnen in Service-Spezifikationen, die in den Verhandlungen mit Ihrem IT-Dienstleister verwendet werden können.

Unser Angebot an IT-Dienstleister und -Dienstleistungsnehmer:

Unsere erfahrenen Berater stehen Ihnen bei den Verhandlungen mit Ihrem Kunden / IT-Dienstleister zur Seite und sorgen so gemeinsam mit Ihnen für ein optimiertes Verhandlungsergebnis.

Die konsequente Ausrichtung Ihrer IT-Organisation auf die Erbringung der angebotenen Produkte und Services oder die Steuerung der eingesetzten IT-Dienstleister ist zur effektiven und damit kostenminimierten Umsetzung der vereinbarten Prozesse notwendig.

Ihre Vorteile als IT-Dienstleister:

- Klarer Beauftragungsweg vom Kunden
- Trennung von kundenbetreuenden und leistungserbringenden Organisationseinheiten
- Abrechnung aller erbrachten IT-Leistungen

Ihre Vorteile als IT-Dienstleistungsnehmer:

- Klare Kommunikationswege zu Ihrem/n IT-Dienstleister/n
- Konsolidierung, Verifikation und Priorisierung Ihrer Anforderungen an den IT-Dienstleister
- Verbessertes Controlling der abgerechneten IT-Dienstleistungen

Unser Angebot an IT-Dienstleister:

Die zur effektiven Erbringung der angebotenen Services und Produkte notwendigen Änderungen an Ihrer Organisationsstruktur definieren wir mit Ihnen gemeinsam. Die Einbindung Ihrer internen wie externen Lieferanten in die mit Ihrem Kunden vereinbarten Service Level nehmen wir gemeinsam mit Hilfe von Operation Level Agreements und Underpinning Contracts vor.

Unser Angebot an IT-Dienstleistungsnehmer:

Wir schaffen gemeinsam mit Ihnen die organisatorischen Voraussetzungen zur Steuerung Ihres IT-Dienstleisters. Notwendige Anpassungen an der Organisationsstruktur, an Prozessen und Tools und an Anforderungen an das IT-Controlling werden dabei berücksichtigt.

Service Level Reporting - IT-Leistungen transparent machen

Erst mit dem Nachweis der Servicequalitäten und dem Reporting der Service Level besteht zwischen Kunden und IT-Dienstleistern eine von beiden Seiten akzeptierte Grundlage zur Kommunikation über die erbrachten Leistungen. Mit Hilfe der zwischen Dienstleistungsnehmer und Dienstleister vereinbarten Reports wird die Transparenz über die vom Dienstleister erbrachten Leistungen gesteigert.

Innerhalb der Berichtsperiode dient das periodische Reporting als Indikator für die Einhaltung von zugesagten Servicequalitäten.

Ihre Vorteile als IT-Dienstleister:

- Frühindikator für die Einhaltung zugesagter Servicequalitäten
- Grundlage für Planungen und Servicegespräche mit Ihrem Kunden
- Kommunikation in die Organisation zum internen Reporting

Ihre Vorteile als IT-Dienstleistungsnehmer:

- Transparenz über die erhaltenen Produkte und Services
- Grundlage für Planungen und Servicegespräche mit Ihrem IT-Dienstleister
- Dateninput für weiteres Reporting in die Organisation

Unser Angebot an IT-Dienstleister:

Die Umsetzung der mit Ihrem Kunden vereinbarten Reports übernehmen wir für Sie. Dabei stehen wir Ihnen gerne bei der Definition der notwendigen Prozesse und Messpunkte zur Verfügung. Die Auswahl und die Implementierung geeigneter Reportingwerkzeuge runden dabei unsere Dienstleistungen ab.

Unser Angebot an IT-Dienstleistungsnehmer:

Gemeinsam mit Ihnen definieren wir Ihre Anforderungen an das Service Reporting Ihres IT-Dienstleisters, analysieren die Reports und zeigen Ihnen damit Optimierungspotential auf. Die zur Weiterverarbeitung der Reports notwendigen Prozesse setzen wir auch mit der notwendigen Toolunterstützung für Sie um.



Kontinuierliche Verbesserung - Qualität und Optimierung durch das Service Improvement Program (SIP)

Die ständige Verbesserung des Service bzw. der IT-Leistungen ist Ziel des Service Improvement Program. Dabei steht die kontinuierliche Verbesserung der betrachteten Prozesse und die weitestgehende Integration der Prozesse in die durch den ITIL-Framework vorgegebene Prozesslandschaft im Vordergrund. Prozesse zur Leistungserbringung können dabei ebenso betrachtet werden wie Prozesse zur Weiterleitung erhaltener Servicedaten und -reports.

Ihre Vorteile als IT-Dienstleister:

- Steigerung der Servicequalität durch Prozessoptimierung
- Kostenreduktion durch optimierte Leistungserbringung
- Optimierung der Kundenbeziehung durch verbesserte Kommunikationsprozesse

Ihre Vorteile als IT-Dienstleistungsnehmer:

- Performanzsteigerung durch optimierte Prozessabläufe
- Optimierung der Prozessschnittstelle zum IT-Dienstleister
- Kostenreduktion durch verbesserte Prozesse zur Leistungserbringung bei Ihrem IT-Dienstleister

Unser Angebot an IT-Dienstleister:

Wir beleuchten die zur Erbringung der zugesagten Service Level notwendigen Prozesse und Abläufe in Ihrem Haus. Einen wesentlichen Schwerpunkt legen wir dabei auf die Prozessbestandteile, die abteilungsübergreifende Leistungserbringung fordern.

Unser Angebot an IT-Dienstleistungsnehmer:

Wir untersuchen Ihre Prozesse bzw. Prozessbestandteile bei Prozessen, die gemeinsam mit Ihrem IT-Dienstleister vereinbart sind, mit dem Ziel, die Effektivität der eingesetzten Ressourcen zu steigern. Unser Dienstleistungsportfolio wird durch die Implementierung der modifizierten Prozesse bzw. Prozessbestandteile abgerundet.

Service Level Management - die Erfahrung von noventum consulting nutzen

noventum hat auf Basis langjähriger und intensiver Erfahrungen in der Branche der IT-Dienstleister eine hohe Kompetenz in der Optimierung von Prozessen, Systemen und Werkzeugen entwickelt.

Nutzen Sie noventums umfassende Erfahrung: Strategieberatung, Umsetzung sowie technische Implementierung konkreter Lösungen. noventum consulting ist der strategische Partner von der Projektarbeit bis hin zur operativen Unterstützung.





- Düsseldorf
- Münster
- Rhein/Main
- Istanbul
- London

noventum consulting GmbH

Münsterstraße 111
48155 Münster
Telefon +49 (0) 25 06 / 93 02-0
Telefax +49 (0) 25 06 / 93 02-23
info@noventum.de
www.noventum.de