

FLYER

# VALUEMOTION SERVICE LEVEL MANAGER

Il Service Level Management (SLM) vi permette di definire, monitorare e ottimizzare le prestazioni dei servizi IT che avete concordato con i vostri clienti dei servizi nei Service Level Agreement (SLA). SLM è responsabile anche della messa a disposizione e della disponibilità dei servizi sulla base dello SLA specifico del cliente e deve dimostrare in qualsiasi momento il rispetto degli accordi contrattuali. Per monitorare i servizi IT di importanza critica per l'azienda è indispensabile una trasparenza elevata sulle relazioni e le dipendenze tra i singoli componenti dell'infrastruttura. Inoltre, dovete garantire di venire informati immediatamente delle minacce di violazione degli SLA in modo da poter intervenire con rapidità.

## VANTAGGI

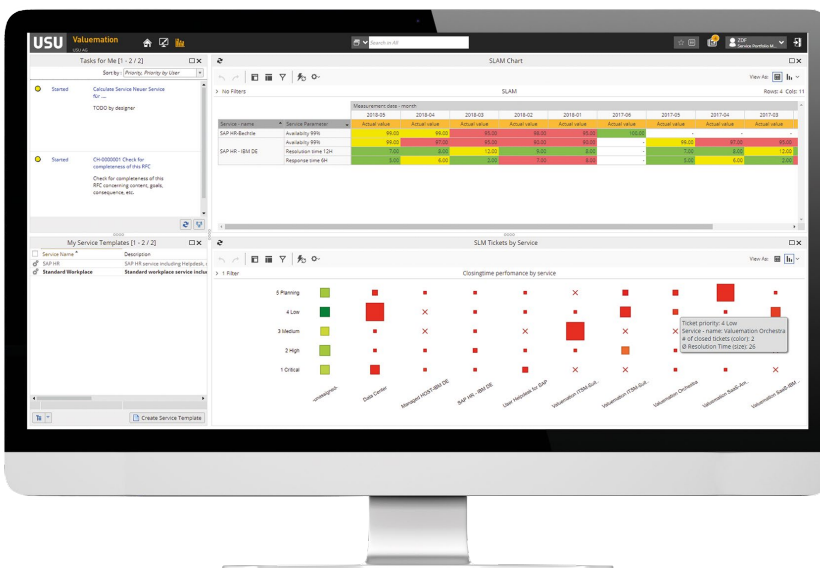
### Con Valuemotion

• aumentate la soddisfazione dei clienti concordando prestazioni dei servizi comprensibili e quantificabili e garantendone il rispetto

• negoziate con maggiore efficacia le prestazioni perché siete in grado di confrontare più facilmente i prezzi dei fornitori di servizi interni ed esterni sulla base di prestazioni standard

• semplificate il controllo dei servizi in quanto potete misurare e ottimizzare completamente la qualità dei fornitori sulla base degli SLA

• aumentate l'efficienza della fornitura del servizio grazie a prestazioni definite in maniera univoca e alla prioritizzazione sulla base dei livelli del servizio concordati



• Monitoraggio della disponibilità del servizio, dei livelli di servizio concordati e del volume di ticket

## FATTI CHIAVE

**Il Valuation Service Level Manager è un modulo della suite USU Valuation. Esso vi permette di**

standardizzare la fornitura del servizio grazie a prestazioni di servizio strutturate e definite con chiarezza

gestire e monitorare i fornitori dei servizi e documentare il rispetto degli SLA

supportare la vendita dei servizi nella fase di offerta e conclusione dei contratti

descrivere servizi specifici per i clienti per il trasferimento in un catalogo dei servizi per gli utenti finali

## INFO

### Altri moduli rilevanti:

- Service Monitoring Manager
- Service Portfolio Manager

## Obiettivi

— Con Valuation Service Level Manager utilizzate i modelli di servizio definiti nel portfolio dei servizi per generare istanze del servizio specifiche per il cliente su cui si basano il monitoraggio e l'ottimizzazione della fornitura delle prestazioni. Sulla base di parametri di prestazione concordati è possibile misurare e documentare i KPI (Key Performance Indicator) per il rispetto degli SLA. In questo modo si garantisce una relazione vincolante e orientata ai processi tra la gestione aziendale e quella dell'infrastruttura IT.

## Stipula dei contratti di servizio (SLA)

— Valuation Service Level Manager vi permette di stipulare prestazioni personalizzate dei servizi con i vostri clienti. Il dipartimento della vendita può utilizzare come punto di partenza i modelli di servizio contenuti nel portfolio standardizzato per creare istanze dei servizi specifiche per i clienti. In questo processo vengono descritte informazioni dettagliate come i parametri dei servizi (ad es. la capacità della casella di posta elettronica, il livello di servizio, il luogo della prestazione, ecc.), gli attributi e le opzioni (ad es. il livello di servizio «gold», «silver» o «bronze»), il modello di prezzo per il cliente e la quantità e la qualità concordate per le richieste di servizio da parte degli utenti finali. Sulla base dell'istanza dei servizi specifica del cliente vengono create le voci per il richiamo delle singole prestazioni nel catalogo dei servizi che così vengono messe a disposizione degli utenti finali. Il successivo adempimento della richiesta di servizio viene gestito con il modulo opzionale Valuation Service Request Manager ed eseguito in gran parte in modalità automatizzata.

## Monitoraggio del livello di servizio

— Il monitoraggio dei servizi vi permette di dimostrare e documentare le prestazioni dei servizi stabilite per contratto in maniera affidabile e a prova di revisione. Per monitorare la disponibilità del servizio e il rispetto degli SLA, la struttura del servizio viene trasmessa tramite interfaccia al Valuation Service Monitoring Manager opzionale (procedura basata sul sistema ZIS). Qui potete monitorare il rispetto degli SLA e dei relativi parametri del servizio (valori teorici) in tempo reale, grazie a KPI efficaci. In questo modo potete riconoscere tempestivamente ed evitare le violazioni degli SLA prima che si verifichi un'anomalia del servizio. Inoltre, garantite un livello elevato di disponibilità del servizio ed evitate il pagamento di penali. Durante l'elaborazione dei guasti date la priorità ai processi particolarmente critici per l'azienda, al fine di rispettare gli SLA. In caso contrario, ricevere informazioni sull'ora e la durata del guasto e dei costi che ne derivano (sanzioni contrattuali o simili).

## Dimostrazione delle prestazioni del servizio

— Valuation permette di aggregare i dati del monitoraggio alla disponibilità del servizio e di unirli ai dati sul rispetto dello SLA nella fase operativa del servizio (ad es. tempi di elaborazione dei ticket). Ne avete bisogno anche per dimostrare di aver prestato il servizio secondo lo SLA e infine per la fatturazione conforme al contratto delle prestazioni fornite, ad esempio con il Valuation Costing & Charging Manager opzionale. A tal fine salvate automaticamente la quantità dei servizi consumati e i modelli di servizio memorizzati per cliente (istanza del servizio) da Valuation Service Level Manager. I costi del servizio da contabilizzare per istanza possono essere quindi trasmessi a sistemi esterni (ad es. SAP) per la fatturazione.