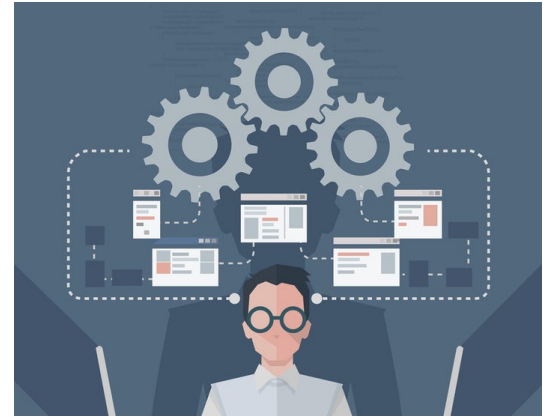


SLIC erstellt SLA Reports voll automatisiert

- Import der Daten aus Monitor-Plattformen oder Ticket-Systemen
- Errechnung der SLA Überschreitungen mit variablen Methoden
- Berücksichtigung der Wartungs- bzw. Nicht-Betriebszeiten
- Darstellung der SLAs in Dashboards, Auflistung der kritischen Services und der Hauptursache für SLA Incidents
- Erstellung und Versand der fertigen Reports



SLA Reports stellen die Qualität eines Dienstes dar, sowohl für die Service-Provider als auch Service-Empfänger. Services bestehen jedoch aus einer Vielzahl von Elementen, Komponenten und Technologien, so dass die SLA-Daten über unterschiedliche Formate, Quellen etc. bereitgestellt – und die dann im Reporting oft manuell zusammengebracht werden.



Anwender:

„... ich muß mir die Daten von mehreren Mitarbeitern aus unterschiedlichen Datenquellen besorgen, die Daten in Excel einpflegen, die SLA Werte berechnen, anschließend in Powerpoint exportieren ... jedes Mal mehrere Tage Arbeit ...“

„ ... Reports werden wöchentlich, monatlich und jährlich erzeugt ... die Rausrechnung der Wartungszeiten und Betriebszeiten ist sehr aufwendig“

Direkt Import der Daten

aus Monitoring Systemen über Data Adapter – oder aus Ticket Systemen wie Remedy

Berücksichtigung von Betriebs- und Wartungszeiten

diese werden in Profilen hinterlegt und den Diensten zugeordnet

Data Aggregation

SLIC errechnet Incidents pro Service – Dienste können gruppiert werden – somit können einzelne Services – oder der gesamte IT-Betrieb täglich in einer Kennzahl beschrieben werden

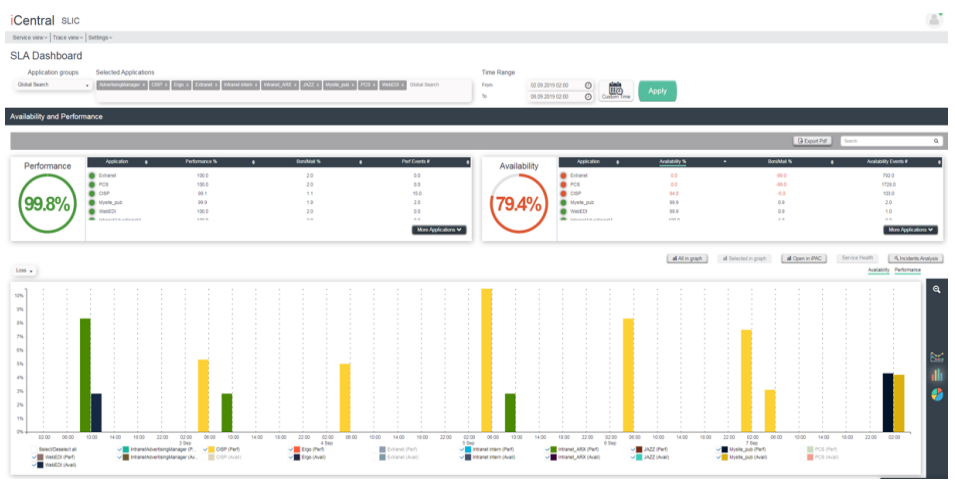
Report Automatisierung

Die SLA Reports werden vollautomatisch erstellt – Montag morgen liegen diese mit den korrekten SLA Werten als PDF in der Mailbox, exakt mit dem Format und Inhalt, wie der Empfänger diese benötigt.

Proactive Alerts

SLIC zeigt den SLA Status der Services in *RealTime*, und alarmiert, sobald sich ein Service einem kritischen Schwellwert nähert.

SLIC-SLA auf einem Blick



- **Realtime** Status der Dienste aus SLA Perspektive
- **weniger SLA Verletzung** – SLIC kann alarmieren, wenn sich der SLA Wert dem kritischen Schwellwert nähert – um Maßnahmen einzuleiten und die Prioritäten korrekt zu setzen
- **weniger Down-Time** durch schnelle und exakte Sichtbarkeit der Service Incidents – und Ihrer Ursachen
- **Kostenreduktion** – durch Übernahme der arbeitsintensiven Aufgaben der Report-Erstellung
- **Motivation** – Mitarbeiter werden von stupiden Aufgaben befreit und können wertvolle Dienste leisten

Für mehr Informationen kontaktieren Sie uns bitte via info@interviewns.de oder besuchen unsere Webseite