

SLA Manager

De flesta verksamheter är idag beroende av en väl fungerande IT Service. Varje störning i IT driften kan orsaka seriösa och till och med svåra inskränkningar i verksamheten. Detta innebär att IT driften står under stark press att säkerställa att efterfrågad IT Service levereras till användarna/kunderna. Mot bakgrund av dagens komplexa och dynamiska system i verksamheterna, är det en tuff utmaning att uppnå den höga servicenivå användarna/kunderna kräver. Med SLA Manager kan IT supporten utföra hela raden av SLA processer, från att definiera olika SLA:s och kontrollera om de uppfylls, till att samla och analysera prestanda, data, peka ut problemområden och kontinuerligt förbättra offererad service. När SLA Manager är installerad och konfigurerad är det möjligt att också utföra proaktiva åtgärder i realtid för att säkerställa att man uppnår eller överträffar förväntad service. IT supporten kan då hålla den servicegrad som verksamheten kräver och dessutom kontinuerligt förbättra servicekvaliteten.

Med SLA Manager uppnås bl.a. följande fördelar:

- **Fler nöjda kunder.**
- **Lägre total kostnad**
- **Lättare att anpassa servicen till kundernas förväntningar**
- **Förbättrad kommunikation mellan IT avdelningen med tredjepartsleverantör**

SLA Manager är ett stöd till supportverksamheter som vill säkerställa kvalitén på sin service, eller har specifika åtaganden för hur service mot klienter ska skötas. SLA Manager gör det möjligt att sätta upp och arbeta enligt detaljerade serviceavtal där tjänster beskriver vilka åtaganden som innefattas. Dessa avtal innehåller specifikationer på bl.a. servicenivåer; responstider; utrustning, pris och informationsflöde. All information presenteras på ett enkelt sätt och stödjer HelpDesk personalen i deras dagliga arbete. SLA Manager kan också förse ansvariga personer med övergripande rapporter som visar kvalitén på service och support.

Eskalering

En viktig del i SLA Manager är att ange servicekoder för de olika tjänsterna. Detta är en funktion som förbättrar eskaleringshandlingen i NilexPlus. En servicekod kan beskriva specifika krav på supporten, t.ex. att en uppgift ska vara avklarad inom ett visst antal timmar. Servicekoden innefattar ett antal nivåer som ändras allteftersom tiden går. Varje nivå har en färgkod, som tydligt presenteras i ärendelistan. För varje servicekod kan man också ange hur kommunikationen ska hanteras, vilka personer som ska få e-postmeddelande. Dessa funktioner underlättar för att säkerställa att ärende hanteras korrekt och avtalsenligt.

Kopplingar

Med hjälp av kopplingar kan SLA Manager sättas automatiskt beroende på hur ärendet fylls i. Detta underlättar för handläggarna och garanterar att korrekt SLA Managerväljs.

Betydelsefulla inventarier

I Nilex Inventariesystem kan man ange och spara grupperingar av inventarier. Dessa kan sedan kopplas till tjänster. Om en tjänst innefattar drift & skötsel av en serverpark, skapar man en inventariegrupp med betydelsefulla inventarier innehållande servrar, routrar och switchar och kopplar den till tjänsten. Service-teknikern får sedan ett bra underlag för vilken utrustning som berörs och hur snabbt det ska åtgärdas.

Leverantörsavtal

SLA Manager möjliggör att serviceavtal kan sättas både på leverantörer och kunder. Genom att definiera avtal på leverantörer får handläggare vid ärendehantering en tydlig bild på de leverantörer som är ansvariga för utrustning och vilka eventuella åtagande de har.

Rapporter

Med SLA Manager kan man generera rapporter som presenterar statistik på en mängd områden, hur väl man uppnått sluttider till kund, hur hanteringen av betydelsefulla inventarier sköts, t.ex. tid på driftsstopp, och mycket mera.



Nilex AB

Brunnbäcksgatan 17
SE-252 31 Helsingborg
Tel + 46 (0)42-18 00 50
Fax + 46(0)42-21 07 76
E-post: kundservice@nilex.se
Internet: www.nilex.se