

Når indsatsen
skal stå mål med
organisationens
behov



Det kræver planlægning at levere den rigtige service

Er serviceniveauet tilstrækkeligt?

Er der klare linjer for organisationens IT-service? Og står kvaliteten af IT-afdelingens indsats mål med organisationens reelle behov? Ofte er svaret nej! Uden veldefinerede og forankrede serviceaftaler, Service Level Agreements (SLA'er), er det tilfældighederne, som sætter dagsordenen for IT-afdelingen. Det bevirker, at tålmodigheden løbende bliver sat på prøve, når medarbejderne ikke får indfriet deres forventninger til IT-afdelingens ydelser.

Med SLM opnås en fælles reference

Gennem forankring af Service Level Management bliver rammerne for samarbejdet mellem IT-afdelingen og dennes interessenter synliggjort. Samtidig bliver IT-afdelingens ydelser et kendt forretningsanliggende.

Forudsætningen for velfungerende Service Level Management er, at begge parter tager stilling til, hvad der skal leveres af ydelser. Det betyder, at aftagerne af IT-afdelingens ydelser skal overveje,

kortlægge og dokumentere deres forretningsbehov. Til gengæld forpligtes IT-afdelingen i en række aftaler, som også sikrer, at der er et fælles referencepunkt for de, der leverer ydelser og dem, som rekvirerer ydelser.

Resultatet er mere gennemskuelige serviceydelser og et fornuftigt match mellem de leverede ydelser og organisationens behov.



Kendte serviceydelser og bedre arbejdsrammer

Fra planlægning til eksekvering af serviceaftaler

IHLP® 2007 Service Level Management tager udgangspunkt i anbefalingerne fra ITIL® og leveres med de nødvendige faciliteter til at administrere IT-afdelingens serviceaftaler.

Med IHLP® 2007 Service Level Management er det blevet overskueligt at opbygge, eksekvere og vedligeholde IT-afdelingens serviceaftaler samt at rapportere på effekten af de forankrede serviceaftaler.

Effektive arbejdsprocesser

Gennem IHLP® 2007 Service Level Management kortlægges IT-afdelingens serviceydelser, serviceniveauer og serviceabonnenter. Hermed er rekvirenterne aldrig i tvivl om, hvilke services der er tilgængelige, og hvad de kan forvente af de udbudte serviceydelser. For IT-afdelingens medarbejdere betyder det bedre arbejdsvilkår takket være større arbejdsro, viden om hvad der forventes af afdelingen og mulighed for at kunne koncentrere sig om de daglige arbejdsopgaver.



IHLP® 2007 Service Level Management karakteristika

I overensstemmelse med ITIL®

- IHLP® 2007 Service Level Management er født til at understøtte Service Level Management disciplinen, som anbefalet i ITIL®
- Målet med implementeringen af IHLP® 2007 Service Level Management er kontinuerligt at opretholde og forbedre IT-servicekvaliteten ud fra forretningens behov
- IHLP® 2007 Service Level Management er designet og prækonfigureret i samarbejde med nogle af markedets førende proceskonsulenter

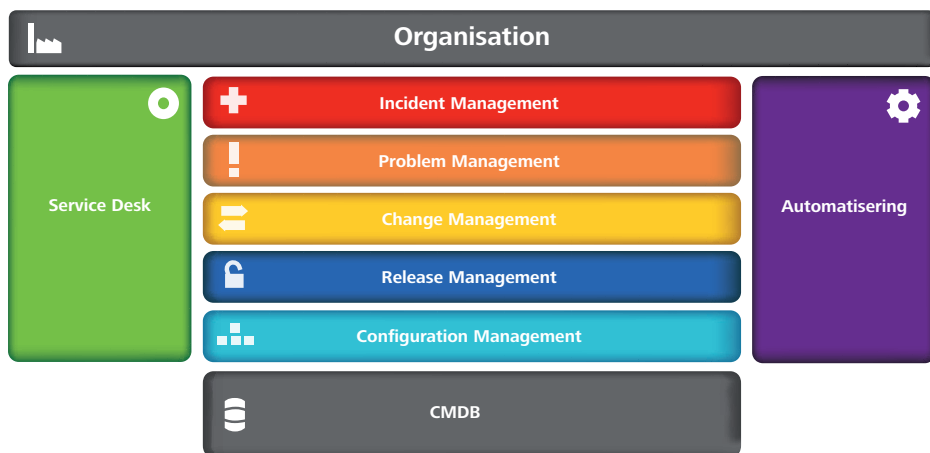
Brugervenlig

- Den overskuelige brugergrænseflade med konsekvent brug af farvekoder og ikoner giver et godt overblik over sagerne på tværs af IT-afdelingens processer
- Brugerorienteret udvikling hvor GUI og workflows er testet på fokusgrupper
- Kort indlæringskurve

Fleksibel, funktionel og fremtidssikret

- Arkitekturen sikrer værktøjsunderstøttelse i det dynamiske arbejde med at udvikle og vedligeholde Service Level Agreements
- Konfigureres til at understøtte organisationens processer
- Skalerbar arkitektur
- 100% webbaseret
- Udviklet i .Net 2.0 (C# og ASP.NET)
- API'er er blotlagt gennem brug af webservices
- IHLP® 2007 kan konfigureres gennem XML og XSLT

Service Level Management



Løsninger baseret på IHLP® 2007 konfigureres og leveres til at understøtte den enkelte organisations processer. Det betyder, at organisationen kan fokusere på at kortlægge, optimere og forankre processerne – med vished for at værktøjet understøtter disse.

Service Level Management

Service Level Management sikrer, at der leveres en IT-service, som stemmer overens med forretningens behov, og at IT-servicekvaliteten og servicemålene løbende forbedres gennem aftaler, overvågning og rapportering. Hermed forbedres og vedligeholdes IT-servicekvaliteten gennem en konstant cyklus af aftaleindgåelse, overvågning, rapportering og iværksættelse af de handlinger, der er nødvendige for at udrydde dårlig service.

Fordele ved SLM

- De forskellige IT-services udvikles til kundens behov
- Forbedrede kunderelationer
- Alle involverede parter forstår deres roller og ansvar
- Der er præcise mål at gå efter for IT-afdelingen
- IT-afdelingen bliver mere forretningsstyret

- Svagheder hos IT-afdelingen bliver sporbare og lette at korrigere
- Svagheder hos kunden bliver sporbare og lette at korrigere
- Dårlig service opdages og udryddes
- Fakturering muliggøres på baggrund af serviceaftaler

Om iSpoc

iSpoc's vision er at udvikle og levere markedets mest fleksible og brugervenlige Service Management værktøjer. Vores værktøjer, erfaringer og netværk gør kunderne i stand til at efterleve markedets bedste principper. Og det er med løsninger, der er sammensat efter den enkelte organisations behov.

iSpoc er leverandør til organisationer som TV2/DANMARK, Fair Forsikring, Odense Kommune, INTERSPORT Danmark, Foss, IDÉmøbler, Bianco Footwear, Valora Trade og til flere end hvert fjerde ministerium.

© Copyright 2007 iSpoc a/s. All rights reserved. iSpoc®, IHLP® and the iSpoc® logo are registered trademarks of iSpoc a/s. ITIL® is a registered trademark and a registered community trademark of the Office of Government Commerce (OGC) and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office. All other brands or product names are trademarks of their respective holders.

iSpoc a/s
Wildersgade 51, 3. sal
DK-1408 København K
T +45 70 231 291
F +45 33 279 510
www.ispoc.com
info@ispoc.com



ISV/Software Solutions