



## SAS® IT Service Level Management

*Nachhaltige Geschäftsverbesserung durch strategische Steuerung von IT-Dienstleistungen*

*Wie können IT-Verantwortliche die strategische Bedeutung ihrer Abteilung besser vermitteln? Wie können sie den Mehrwert ihrer Services gegenüber den Standarddienstleistungen externer Anbieter nachweisen? Wie lässt sich die Qualität von IT-Services messen und steigern?*

### Der Wert von IT-Services

Betriebswirtschaftliche Informationssysteme arbeiten heute so effizient, dass ihre technische Komplexität von den Endnutzern kaum noch wahrgenommen wird. Die Leistung der IT-Abteilung, die eine reibungslose Geschäftsabwicklung erst möglich macht, wird daher oft unterbewertet.

Wie können IT-Verantwortliche die strategische Bedeutung ihrer Abteilung besser vermitteln? Wie können sie den Mehrwert ihrer Services gegenüber den Standarddienstleistungen externer Anbieter nachweisen? Wie lässt sich die Qualität von IT-Services messen und steigern?

Antworten auf diese Fragen finden sich unter anderem in der IT Infrastructure Library (ITIL). Der zu den Standardwerken zählende Leitfaden legt IT-Abteilungen eine Kunden-Lieferanten-Beziehung nahe. Es wird empfohlen, IT-Services in Katalogen zusammenzufassen und in Servicevereinbarungen zu dokumentieren und den Servicegrad anhand von Kennzahlen zu überwachen und kontinuierlich zu verbessern.

Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung der ITIL-Richtlinien ist, dass ein solches Programm unternehmensweit eingeführt und für alle Beteiligten nachvollziehbar dokumentiert wird.

Unternehmen benötigen ein System, das IT-Services in Anlehnung an anerkannte Verfahren wie die der ITIL bewertet und das Ergebnis der Bewertung im Unternehmen kommuniziert. SAS® IT Service Level Management hilft IT-Abteilungen, ihre Dienstleistungen an den strategischen und operativen Zielen des Unternehmens und seiner Geschäftsbereiche auszurichten und an diesen zu messen. Die Lösung liefert damit auch die Grundlage für die stetige Verbesserung dieser Services.

### IT-Services auf einen Blick

SAS IT Service Level Management dokumentiert die Einzelheiten von Servicevereinbarungen mit den Geschäftsbereichen – Verfügbarkeit, Antwortzeiten, Volumen – sowie die Inanspruchnahme dieser Services durch die Nutzer. Dazu verfügt die Software über Schnittstellen zur Anlage von Servicekatalogen und Möglichkeiten zur Verknüpfung von Verträgen und zur Benennung von Leistungsgebern und Leistungsnehmern. Überwacht wird die Serviceerbringung mit Hilfe spezieller Kennzahlen. Die im gesamten Unternehmen erhobenen Leistungsdaten legt die Software in einem eigens für SAS IT Service Level Management entwickelten Data Warehouse ab.



Das Data Warehouse ermöglicht es, Umfang und Qualität der tatsächlich erbrachten Services mit den Zielsetzungen und Leistungsbeschreibungen der Serviceverträge zwischen der IT-Abteilung und den Leistungsempfängern zu vergleichen, die ebenfalls dort dokumentiert sind. Über eine Reporting-Schnittstelle können sämtliche Einzelheiten des IT-Dienstes sowohl von den Serviceanbietern in der IT-Abteilung als auch von den Servicenehmern in den Fachabteilungen abgerufen werden.

### IT-Leistungen sichtbar machen

SAS IT Service Level Management gliedert IT-Dienstleistungen in folgende hierarchische Kategorien:

- Servicekataloge
- Serviceverträge
- Servicevereinbarungen
- Serviceziele
- Serviceleistungen

Mit diesen Kategorien ausgestattet, hat das Management die Gewissheit, dass die IT-Abteilung geschäftsent-

scheidenden Dienstleistungen die nötige Priorität zumisst. Zudem können Geschäftsführung und IT-Leitung kontinuierlich den Beitrag der IT zum Geschäftserfolg messen und Verbesserungsbedarf ausloten.

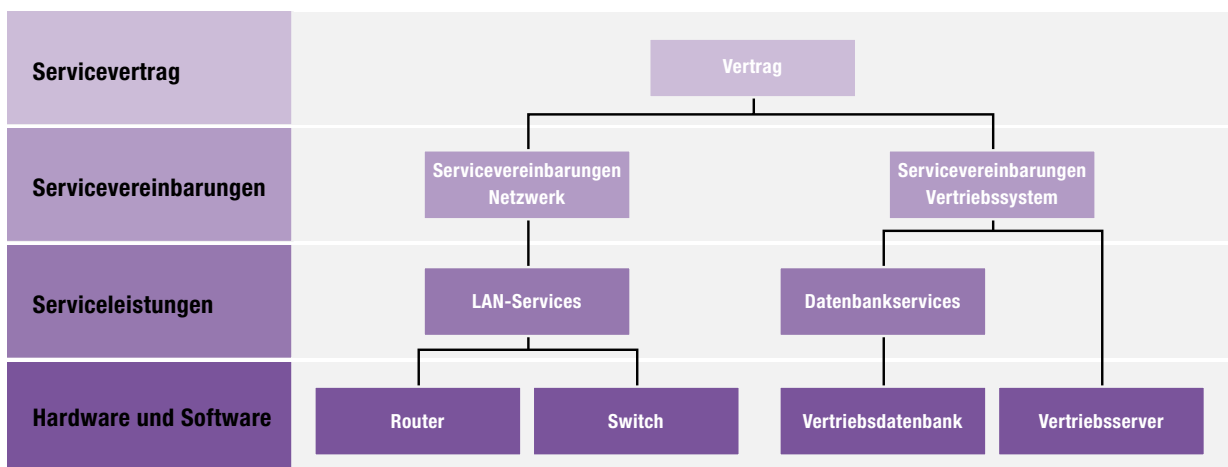
### Kommunikation zwischen Geschäftsbereichen und IT-Abteilung

Der Prozess der Serviceabwicklung in SAS IT Service Level Management beginnt damit, dass die Fachabteilung den Bedarf an IT-Dienstleistungen anmeldet, die sie zur Ausführung ihrer betriebswirtschaftlichen Aufgaben benötigt. Die IT-Abteilung stellt daraufhin die personellen und materiellen Ressourcen zusammen, die erforderlich sind, um diese Dienstleistungen zu erbringen. Diese Informationen bilden die Grundlage aller weiteren Prozessschritte sowie die Basis für die Darstellung der Qualität der erbrachten IT-Leistungen (Quality of Service).

SAS Analyseprogramme vergleichen den erreichten Servicegrad mit den entsprechenden Zielvorgaben und ermitteln so die Servicequalität. Das

Ergebnis dieser Analysen präsentiert das SAS System in Form Web-basierender Berichte, die IT-Mitarbeitern und Endnutzern bequem per Intranet zugänglich gemacht werden. Trends und Prognosen, die sich aus Zeitreihen von Performance- und Daten ergeben, ermöglichen der IT-Abteilung die kontinuierliche Verbesserung ihres Servicebetriebs.

SAS IT Service Level Management dokumentiert Qualität und Quantität der von den Fachabteilungen in Anspruch genommenen IT-Dienstleistungen und kommuniziert diese Informationen im Unternehmen. So können Nutzer und Management besser erkennen, welchen Mehrwert die Ressourcen der IT-Abteilung – Hardware, Software, Personal und externe Dienstleistungen – dem Unternehmen bieten, und die Möglichkeiten und Grenzen des IT-Dienstes realistischer einschätzen. SAS IT Service Level Management befreit die IT aus der Isolation des Rechenzentrums und macht sie zum Thema auch in der Vorstandsetage.



Hierarchische Struktur von SAS IT Service Level Management

## Das Maximum an Effektivität und Effizienz

Durch die Dokumentation der IT-Anforderungen in Form von Servicevereinbarungen und die Messung des Servicegrads mit Hilfe von Kennzahlen schafft SAS IT Service Level Management die Voraussetzung für kontinuierliche Serviceverbesserungen. Wird der vereinbarte Servicegrad unterschritten, lässt sich die Ursache des Mangels durch Drill-down-Fehleranalysen ermitteln und anschließend beheben. Die Lösung liest und analysiert Daten in nahezu jedem Format. Sie passt sich dadurch dem Unternehmen optimal an und wächst mit ihm mit. Berichte und Analysen lassen sich zeitlich planen und auf Abruf an Serviceverantwortliche verschicken.

SAS IT Service Level Management sorgt für hochwertigen IT-Service und macht aus der IT-Abteilung einen zuverlässigen Geschäftspartner für die Fachabteilungen. IT-Verantwortliche und Geschäftsbereichsleiter können nun gemeinsam daran arbeiten, die Effektivität und Effizienz der IT bis zum Maximum zu steigern.

## Stetige Qualitätsverbesserung

Die Berichts- und Dokumentationsfunktionen von SAS IT Service Level Management liefern Führungskräften kontinuierlich Hinweise zur Qualitätsverbesserung.

Der Lieferumfang von SAS IT Service Level Management enthält eine Reihe vordefinierter Berichtsvorlagen zur Dokumentation des Servicegrads. Mit Hilfe leistungsstarker Werkzeuge lassen sie sich problemlos speziellen Geschäftsanforderungen anpassen. Die von der SAS Lösung gelieferten Informationen und Analysen ermöglichen es, den IT-Dienst stärker

auf geschäftsentscheidende Prozesse auszurichten und ihn dadurch wertvoller zu machen. So lassen sich beispielsweise Unverhältnismäßigkeiten in der Verteilung der IT-Ressourcen korrigieren – mit dem Ergebnis, dass Projekte nun entsprechend ihrem Wertschöpfungspotenzial und ihrer Bedeutung für das Unternehmensergebnis mit Ressourcen ausgestattet werden.

## Berücksichtigung von ITIL-Richtlinien

In folgende Prozessschritte von SAS IT Service Level Management sind Richtlinien der ITIL eingeflossen:

- Anlage von Servicekatalogen
- Dokumentation und Nachweis von Vereinbarungen zwischen Fachabteilungen und IT
- Messung und Dokumentation von Servicegraden
- Entwicklung eines einheitlichen und transparenten Data Warehouse für das Service Level Management

## Umfangreiche Reporting- und Analysefunktionen

Im Einzelnen können Anwender mit der Lösung:

- den Status von Verträgen abrufen, bearbeiten und darüber Berichte anfertigen
- Berichte mit Hilfe statistischer Prozesse in einen betriebswirtschaftlichen Kontext einordnen
- Verträge, Vereinbarungen, Zielsetzungen und Serviceleistungen in einem hierarchischen, aber flexiblen System organisieren, das Raum für komplexe Dienstleistungsprodukte bietet

- Änderungen im Service Level Management in Übereinstimmung mit ITIL-Empfehlungen protokollieren
- geplante und ungeplante Ausfälle in die Messung der Servicequalität einbeziehen

## Strategische IT-Serviceplanung

SAS IT Service Level Management liefert Führungskräften die Informationen, die sie zum Verständnis von IT-Prozessen benötigen. Die Analysefunktionen der Lösung und die Möglichkeit, IT-Services in Einklang mit übergeordneten Geschäftszielen zu bringen, verleihen ihr strategische Bedeutung. In Kombination mit anderen SAS Lösungen bietet SAS IT Service Level Management Informationen über die finanziellen Aspekte von IT-Diensten (Prozesskostendarstellung, Leistungsverrechnung) und Funktionen für Governance-Kontrolle, Performance Management und Kapazitätsplanung in der IT.

SAS IT Service Level Management ist eine Komponente des Lösungsportfolios SAS IT Management Solutions, das Unternehmen hilft, über das herkömmliche IT-Performance-Management hinaus das volle Potenzial ihrer IT-Ressourcen und -Services auszuschöpfen.

## SAS

SAS ist mit 4 Millionen Anwendern an über 40.000 Standorten in 110 Ländern das weltweit größte Softwarehaus in privater Hand. Als anerkannt führendes Unternehmen im Bereich Business Intelligence und Data Warehousing unterstützt SAS schon seit mehr als einem Vierteljahrhundert Unternehmen überall auf der Welt dabei, statische Daten in dynamische Erkenntnisse umzuwandeln.

Führende Unternehmen weltweit finden in SAS einen zuverlässigen und engagierten Softwarepartner. Wir helfen unseren Kunden, Technologien so zu nutzen, dass sie mehr über ihre Daten und Prozesse erfahren. Für Sie bedeutet das bessere Ergebnisse und eine höhere Rentabilität Ihrer Investitionen im Bereich Technologie.



SAS Institute GmbH  
In der Neckarhelle 162  
D-69118 Heidelberg  
Tel: +49 (0)6221/415-0  
Fax: +49 (0)6221/415-101

[www.sas.de](http://www.sas.de)

World Headquarters  
and SAS Americas  
SAS Campus Drive  
Cary, NC 27513 USA  
Tel: +1 (1)919 677 8000  
Fax: +1 (1)919 677 4444  
U.S. & Canada sales:  
+1 (1)800 727 0025