

Dienstleistungsübersicht

Die unabhängige Prüfstelle auditQ bietet Ihnen und Ihren Kunden die Möglichkeit, die vereinbarten Service Level Agreements durch einen neutralen Partner überwachen und kommunizieren zu lassen. Tagesaktuell (auch kürzere Intervalle möglich) werden die gemessenen Daten den vereinbarten (SLA) gegenübergestellt und im neutralen „Trust Center“ aufbereitet. Ein transparentes Reporting steht Ihnen und Ihren Kunden auf einem gesicherten Service Portal zur Verfügung. Qualität wird sicht- und nachvollziehbar. Langwierige Diskussionen über die erbrachte Qualität fallen dahin, da beide Parteien immer auf dem aktuellen Stand der erbrachten Leistungen sind. Zudem wird die Vertrauensbasis gestärkt, da die Messungen und Auswertungen von einer neutralen Stelle vorgenommen werden.

Nachfolgend beschriebene Daten können effizient und kostengünstig erhoben werden.

End to End

Die oberste Wahrnehmung der Qualität für das Gesamtsystem IT ist bei den End User. Aus diesem Grund ist es in jedem Fall wichtig aus dieser Sicht Messungen über die vom User genutzten Arbeitsinstrumente (Applikationen) vorzunehmen. Die durch diese Methode gewonnenen Daten bieten eine optimale Plattform zur Kommunikation der Qualität in die Bereiche. Diese Art der Informationsbereitstellung ersetzt die emotionale Wahrnehmung der Dienstleistung durch Fakten. Die von auditQ angewendeten Verfahren ermitteln die Verfügbarkeit und das Antwortzeitverhalten nach den Normen DIN 66273 /ISO 17456.

Infrastruktur

Zur Überwachung von Server-Farmen, Datenbanken, Basis-Applikationen und Netzwerken werden in den meisten Installationen umfangreiche Systems- und Datenbankmanagement-Tools eingesetzt. Diese Tools generieren eine grosse Menge an Daten, welche den Techniker dabei unterstützen, die komplexe Infrastruktur zu betreiben. Diese Daten eignen sich jedoch nur eingeschränkt zur Überwachung der Infrastruktur aus Sicht der Service Level Agreements.

Um die SLA relevanten Grössen zu messen, setzt auditQ auf eigene, sehr schlanke Technologien zur Erhebung der notwendigen Daten, welche dann an das auditQ „Trust Center“ gesendet und dort nachvollziehbar gegenüber den SLA ausgewertet werden.

Netzwerkdaten

Verfügbarkeit:

In der Basisdienstleistung wird die Verfügbarkeit der Leitung aus Sicht des Kunden gemessen. Diese Art der Messung, hat den Vorteil, dass keine zusätzliche Netzbelastung entsteht und keine „Eingriffe von innen“ erfolgen.

Zudem wird das erste Kundengerät miteinbezogen. Ergänzt durch eine Alarmfunktion können so Störungen schneller erkannt und behoben werden.



Bandbreite und Fehlerrate:

Dieses Leistungspaket misst die genutzte Bandbreite und stellt diese der vereinbarten Bandbreite als SLA gegenüber. Zudem besteht die Möglichkeit die Fehlerrate auszuweisen. Dieses Modul zeigt dem Kunden und Ihnen die Entwicklung der Netznutzung permanent an und vereinfacht damit dem Kunden die Planung, bietet aber auch dem Kundenbetreuer von Ihnen die Option des pro-aktiven Handelns. Auch diese Informationen werden ohne Netzwerkbelastung erhoben.

Latenzzeit:

Oft entstehende Diskussionen über das Verhalten der Leitungsgeschwindigkeit können mit dem Messen der Latenzzeit auf eine faktische Ebene gebracht werden. Zudem geben die Latenzzeit in Kombination mit der Bandbreitenmessung wertvolle Indikatoren über das Netzverhalten, und somit eine Hilfe zur pro-aktiven Planung.

Server und Datenbanken

Mittels eines kleinen Softwaretools auf den beteiligten Systemen sammelt auditQ die von den Betriebssystemen und Datenbanken zur Verfügung gestellten wichtigen Kennzahlen und übermittelt diese an das Trust Center. Da auf den überwachten Systemen keine Daten produziert oder ausgewertet werden, entsteht auch kein messbarer Overhead.

Verfügbarkeit:

Die Applikation war aus Sicht des End-Benutzers nicht verfügbar. Lag es am Netz, der Basisapplikation, dem Server oder der Datenbank? Die Auswertungen im „Trust Center“ geben tagesaktuell exakte Auskunft über die gegenüber den SLA's erreichten Verfügbarkeiten der einzelnen Teilsysteme.

Auslastung:

Die Überwachung der Auslastungen der einzelnen Teilsysteme ist ein wichtiger Faktor für die pro-aktive Planung der Infrastruktur. Das frühzeitige Erkennen von kommenden Engpässen ist für die Erbringung eines SLA-gerechten Services eine Unabdingbarkeit. auditQ sammelt die relevanten Kennzahlen (z.B. CPU-, Speicher- und Disk-Auslastung) und wertet diese im Trust Center für Sie aus.



Dienstleistungsübersicht

Help Desk

Spezifische Auswertungen und Kommunikation der Help-Desk Leistungen haben in den letzten Jahren stark an Bedeutung gewonnen. Die wichtigste Schnittstelle zu den Usern, gibt oft Anlass zu Diskussionen, welche die Dienstleistungsqualität betreffen. Umso wichtiger ist es, auch in diesem Bereich Transparenz zu schaffen, und die Leistungen im Kontext zu den vereinbarten SLA's zu kommunizieren. Nebst wichtigen Management Daten über den Erfüllungsgrad der SLA's können auch Trends klar aufgezeigt werden.

Die Informationstiefe über die Help-Desk Performance hängt stark von den im Help-Desk erfassten Daten ab. Mögliche Messgrößen sind z.B. Reaktionszeit, Erledigungszeit je Kategorie und Applikation, Anzahl offene Call's, Call's pro Kunde/Niederlassung usw.)

Telephonie

Die Telefonzentrale, das Aushängeschild jeder Firma. Doch wie gut ist die Erreichbarkeit der Firma wirklich, wie lange warten die Anrufenden und wie viele hängen wieder auf? Lassen Sie die Performance ihrer Telefonzentrale automatisiert gegenüber den SLA's auswerten und die Ergebnisse bedarfsgerecht über das Trust Center kommunizieren.

Wie werden die erhobenen Daten zur Verfügung gestellt?

Über das auditQ Trust Center können die Kunden und die Mitarbeiter von Ihnen jederzeit die Quality of Services aller gemessenen Dienste in einheitlichen und aktuellen Auswertungen einsehen. Die Informationen können nutzerspezifisch dargestellt werden. Z.B.

Management Übersicht: zeigt auf, welche SLA's gefährdet oder verletzt sind.

- Sales Übersicht: Der Sales sieht die aktuelle Qualität für seine Kunden. Bei Problemen kann er pro-aktiv auf den Kunden zugehen. Zudem kann er durch das Einsehen der detaillierten Darstellungen seine Besuche im Sinne der proaktiven Planung entsprechend vorbereiten.
- Techniker Übersicht: Nebst detaillierten Aussagen über die Qualität, kann der technische Bereich durch die Alarmfunktionen die Probleme effizienter beheben. Dies führt dazu, dass die Down Zeiten reduziert werden können.
- Kunden Übersicht: Der Kunde hat die Möglichkeit sämtliche Auswertungen die ihn betreffen einzusehen. Dies steigert das Vertrauen in Sie als Anbieter und ersetzt Gefühle durch Fakten.



Dienstleistungsübersicht

Ihre Vorteile:

- Messungen werden durch das neutrale Trust Center von auditQ durchgeführt
- Ihre Kunden erhalten die Kontrolle und die Übersicht über die eingekauften Dienste und die vereinbarten Service Level Agreements
- Monatliche Reports, resp. vertraglich geregelte Reporting-Intervalle, werden automatisch und nachvollziehbar aufbereitet.
- Messdaten werden am Punkt der Servicenutzung oder an den Serviceübergängen erhoben
- Messergebnisse werden in Relation zu den vertraglich vereinbarten Werte dargestellt
- Keine zusätzliche Hardware erforderlich
- Zusätzliche Alarmfunktionen verbessern die Reaktionszeiten der Service Organisation und Informieren sämtliche Beteiligte pro-aktiv
- Die emotionale Wahrnehmung der erbrachten Leistungen wird durch Fakten ersetzt