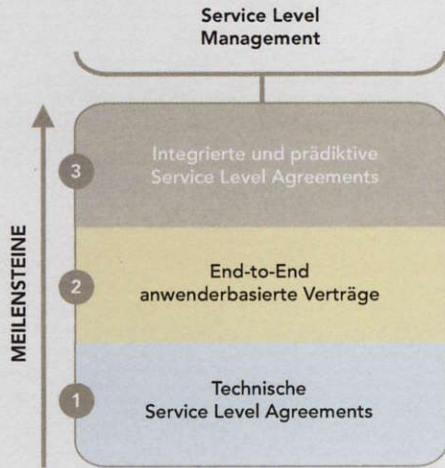


# Service Level Management



Bei der Implementierung des Service Level Managements bringt Ihnen jeder Meilenstein eine messbare Wertsteigerung und klare Vorteile. Diese Meilensteine sind technische Service Level Agreements, End-to-End anwenderbasierte Verträge und schließlich integrierte und vorausschauende Service Level Agreements. Wenn Sie best practice Service Level Management erreichen möchten, ist BMC Software aus folgenden Gründen die richtige Wahl:

- > Wir liefern die Grundlage für Service Level Agreements zwischen IT und Geschäftsbetrieb, die alle Geschäftsprioritäten erfüllen, welche die Zufriedenheit Ihrer Kunden gewährleisten.
- > Wir versetzen Sie in die Lage, die Service-Level, die Ihre Kunden erwarten, effizient und End-to-End zu überwachen, zu messen und bereitzustellen.
- > Wir verknüpfen Ihre Ziele für die Service-Bereitstellung in einem Business-Service-Modell, das Ihnen hilft, Ihren derzeitigen Service-Level zu gewährleisten und für künftige Geschäftsanforderungen voranzuplanen.
- > Verbessern Sie Ihre Rendite durch weniger Verletzungen von Service-Level-Agreements, schnellerer Fehlererkennung und Problemlösung sowie größerer Produktivität der Endanwender.

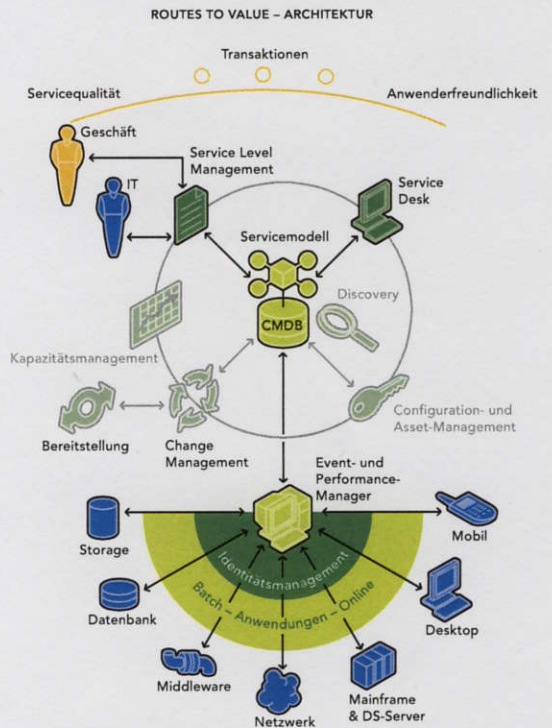
**Stärken Sie die Fähigkeit der IT, Geschäftsanforderungen zu erfüllen, indem Sie die Beziehung zwischen IT-Ressourcen und der den Kunden gebotenen Qualität sorgfältig verwalten.**

Die meisten Service Level Agreements werden von IT-Experten für IT-Organisationen verfasst. Die technische Leistung einzelner Komponenten sagt jedoch häufig nur wenig darüber aus, ob der Geschäftsbetrieb tatsächlich das erhält, was er benötigt.

Das Service Level Management versetzt Sie in die Lage, IT-Services von höchster Qualität bereitzustellen:

- > Es hilft Ihnen, die Beziehungen zwischen den einzelnen IT-Komponenten sowie zwischen den IT-Komponenten und den Anwendern zu verstehen, damit Sie Probleme sofort erkennen und beheben können.
- > Es optimiert die Leistung der einzelnen Bestandteile des Geschäftsbetriebes, indem es die Beziehungen zwischen IT und Kunden vollständig transparent macht.
- > Es automatisiert die Support-Funktionen, indem es eine Beziehung zwischen Service Level Agreements und technischen Services herstellt, wozu zum Beispiel Service-Desk, Ereignisüberwachung, End-to-End Transaktionsmanagement und Transaktionsberichte gehören.
- > Es gewährleistet die bestmögliche Qualität der Services und der, dem Endanwender gebotenen Leistung.

Das Service Level Management eröffnet Ihnen einen direkten Weg zum Business Service Management, da es auf der Ebene der Geschäftsprozesse arbeitet. Dadurch können Sie den Zusammenhang zwischen IT-Ressourcen und Kundenzufriedenheit verbessern und die Bedürfnisse der Geschäftsanwender gezielter erfüllen.



Für das Service Level Management wichtige Technologien und Beziehungen sind hervorgehoben.