



„Nicht nur im Hinblick auf die bevorstehende Einführung der Q-Board-Workflow-Komponente hat es sich gelohnt, frühzeitig den gesamten SLM-Prozess toolgestützt mit dem Q-Board zu standardisieren.“

Zitat: Carmen Brunner, Manager Prozess Management von Atos Worldline.

- Zentrale Web-Kommunikationsplattform für alle Unternehmensebenen, Kunden, Lieferanten und Partner mit individuellen Berechtigungsstufen und unterschiedlichen Berichtstiefen zu den Service relevanten Informationen
- Zentrales Informationsorgan für Service Board- und Eskalations-Meetings
- Kontroll- und Steuerungsinstrument für eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung.

Systemvorteile:

- Automatisierung und Unterstützung der Service Level Management-Prozesse
- Automatisiertes Reporting mit Ampel-Reports, bestehend aus einzelnen SLAs je Geschäftsprozess und standardisierter Abbildung

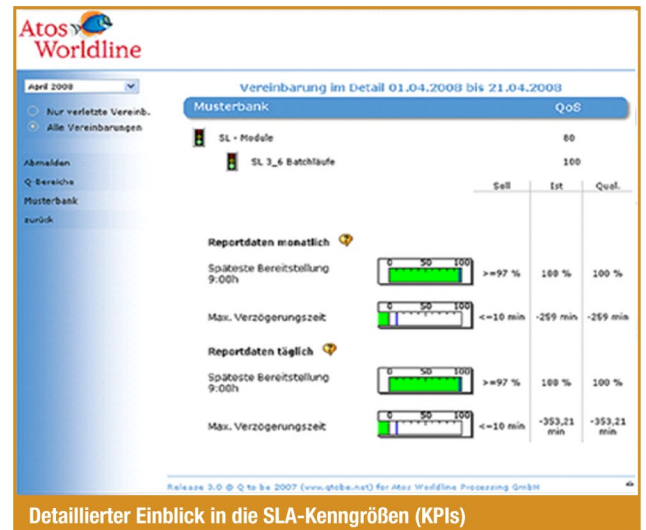


„Mit Q-Board wurde die Qualität unserer IT-Services erst messbar, transparent und standardisiert darstellbar. Jetzt wollen wir die beteiligten Prozesse auch mit der gleichen Plattform betreiben.“

Zitat: Carmen Brunner, Manager Prozess Management von Atos Worldline.

- Standardisierte Quantifizierungsmöglichkeit von Service-Qualitäten mittels einheitlichem „Quality-of-Service-Index“ (QoS), der für Boni und Pönale genutzt werden kann
- Korrespondierende Standard- und Individual-Technologie-Reportings der betroffenen Service-Elemente
- Vielfältige Datenintegrationsmöglichkeiten
- Informative Unterstützung zahlreicher ITIL- (IT Infrastructure Library)-Prozesse und ITIL-Schnittstellen

Die Visualisierung der erzielten Leistungen wird in unterschiedlichen Sichten und Darstellungen mit vielfältigen Detaillierungsgraden (Drilldown) oder Berichtstiefen dargestellt.



In Planung: Abwicklung beteiligter Prozesse über nur eine Plattform

Doch die Pläne gehen weiter: Ziel ist es, nicht nur bei allen SLAs sämtliche Vereinbarungen und deren Qualität möglichst zeitnah, aktuell und punktgenau messen, kontrollieren und notfalls Verletzungen frühzeitig erkennen und gegensteuern zu können. Noch in diesem Jahr werden die wesentlichen SLM-Prozesse und SLM-Arbeitsabläufe mit der Q-Board-Workflow-Komponente gestaltet, visualisiert und gesteuert.

So können auch hier die gesamten SLM-Prozesse auf eine einheitliche Betriebs- und Reportingebene dargestellt und standardisierte, nachvollziehbare und transparentere Abläufe genutzt und gewährleistet werden. Das wird zu einem messbaren Mehrwert für die gesamte IT- und Prozess-Management-Organisation von Atos Worldline führen und Kunden in Form einer weiteren, verbesserten Service-Qualität zugute kommen.

Marco Linsenmann
Geschäftsführer Q to be®

Weitere Informationen erhalten Sie unter
Info@atosworldline.de oder unter www.atosworldline.com.