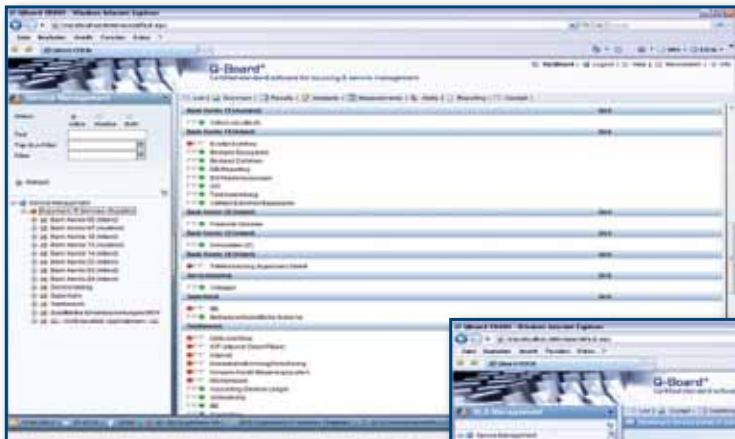


Q-Board® Standardsoftware SLA Management

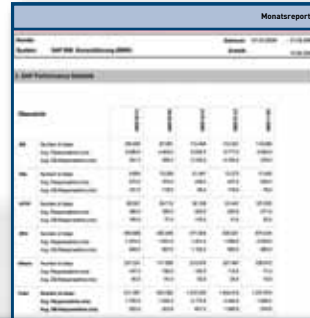
SLA-Management für Service Manager, CIO,
Leistungserbringer und Leistungsbezieher.



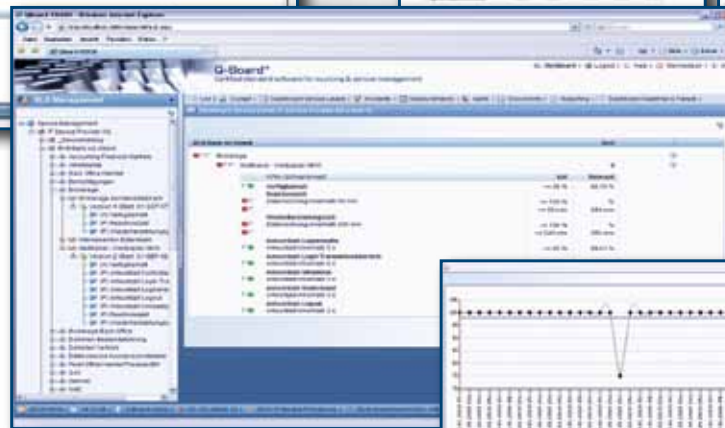
::: Beispielhafte Toolansichten Q-Board® SLA Management :::



Dashboard Servicelevel



SLA Reporting



Dashboard mit Hierarchiemodell, Detailgraphen und Drilldowns

::: Mehrwert und Nutzen mit Q-Board® SLA Management :::

Fakten statt Emotionen!

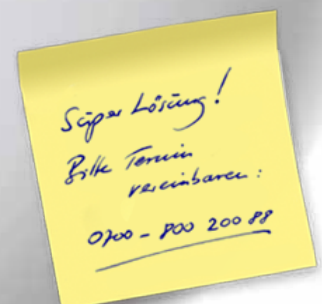
Nutzen Sie Q-Board® SLA Management für Ihren kompletten SLA Management Prozess:

Reporting und Visualisierung:

- SLA Management Reporting
- (Standard-Periodenreports, Ad-hoc-Reports, Spezialreports)
- Report Quality Gateways: Release Management und Distribution
- Online Cockpits (Rollenbasiert, mehrsprachig)
- Detailsichten: Trends, Prognosen und Alarmierungen
- Bonus-/ Malus-Berechnungen
- Verursachergerechte Auswertung der Servicekosten

Steuerung:

- Direkter Zugriff auf alle SLA-Parameter: Servicezeiten, Kalender, Zeitzonen, Wartungszeiten, Schwellwertdefinitionen (SOLL) für all Ihre Kennzahlen
- Automatisierte und permanente Soll-/Ist-Bewertung
- Geschäftsprozessorientierte Servicemodellierung und Impact-Analyse
- Aktive Workflowsteuerung für Ihre SLA Management Prozesse
- Vollständiges Dokumenten-Lifecycle-Management für alle Vertragswerke (DMS)



Q-Board® Standardsoftware SLA Management

SLA-Management für Service Manager, CIO,
Leistungserbringer und Leistungsbezieher.



Q-Board® SLA Management integriert Ihre Daten:

- Aus nahezu beliebigen Datenbanken und Anwendungen (z. Bsp. Incident-, Problem-, Change-, CMDB-, System-, Netzwerk-Management)
- Aus Text-, Log-, XML-, Excel-Dateien
- Aus allen Q-Board® Produkten

Anwendungsbeispiele für die Überwachung, das Reporting und die Visualisierung:

- Incidents / Changes / Problems
- Verfügbarkeiten / Ausfälle / Störungen / Wiederherstellungszeiten / Reaktionszeiten
- End-to-End-Antwortzeiten
- Batch-Jobs (Fertigstellungszeiten)
- Capacity Management Kennzahlen (Ressourcenverbrauch)
- Und viele mehr: Telefonanlagen, System- & Netzwerk

::: Aktuelle Herausforderungen Q-Board® SLA Management :::

Als Service Level Manager sehen Sie sich stets anspruchsvollen Aufgaben gegenüber gestellt:

- Transparente und effiziente SLA-Verwaltung
- Automatisiertes SLA-Reporting und permanente Qualitätssicherung
- Einfache und aktuelle Kommunikation aller relevanten Servicekennzahlen und -Qualitäten
- Zeitnahes SLA-Monitoring (qualitativ, quantitativ, finanziell)

All diese Herausforderungen können Sie mit entsprechendem Aufwand bzw. für ein bestimmtes Volumen vielleicht für eine Zeit lang manuell bewältigen. Dabei gibt es aber immer Raum für Verbesserungen - jedweder Art (KVP). Hinterfragen Sie aktiv Ihren SLA-Management-Prozess nach manuellen Tätigkeiten, fehlenden Automatismen, nachvollziehbaren Prozessen und zukunftssicheren Funktionalitäten.

Setzen Sie jetzt auf die Erfahrungen und Expertise von Q to be®: Die führende und ITIL-zertifizierte Standardsoftware Q-Board® für SLA Management.

::: Die komplette Q-Board® Suite: Standardsoftware für exzellentes Service Level Management :::

Q-Board® SLA Management

-> Damit sind Sie Ihren Mitstreitern meilenweit voraus!
Bringen Sie Licht ins Dunkel der IT-Service Qualitäten für Ihre Kunden und Ihre IT und optimieren Sie die gesamte Service-Steuerung!

Q-Board® SLA Vertragsmanagement

-> Steuern Sie Ihre Provider- und nicht umgekehrt!
Befähigen Sie Ihr strategisch / taktischen Provider Management und unterstützen Sie CEO / GF, Einkauf und Fachabteilung! VertragsManagement aus der Praxis - für die Praxis!

Q-Board® SLA Workflow Management

-> Endlich Prozesse aktiv leben!
Malen Sie noch Prozesse oder leben Sie sie schon? Mit der extrem leistungsstarken Process Engine werden Ihre Abläufe lebendig. Nicht jeder wird es lieben!

Q-Board® SLA Cockpit Management

-> Bleiben Sie informiert!
Management Cockpit für Kennzahlen und Daten aller Art, aus Q-Board® sowie aus Ihren eigenen Systemen. Graphen, Drilldowns und Content auf Knopfdruck!

Kontakt

Q to be GmbH & Co. KG
Tel: 0700-275 78 623 | Fax: 0700-329 78 623
eMail: info@qtobe.net | www.qtobe.net

Stuttgart: Königstraße 10c - 70173 Stuttgart
Berlin: Kurfürstendamm 21 - 10719 Berlin
Zug (CH): Q to be AG, Chamerstrasse 56 - 6300 Zug