



Rethink automation.



Proaktive Verwaltung von SLAs mit UC4 Service Level Governor

Moderne IT-Umgebungen wachsen rasend schnell in Größe und Komplexität. IT-Abteilungen sehen sich oft mit einer Kombination aus Legacy-Systemen, Eigenentwicklungen, Webdiensten, Virtuellen Maschinen und Cloud-Umgebungen konfrontiert, wodurch die Verwaltung von Service Level Agreements immer zeitaufwändiger und schwieriger wird.

Mit Hilfe des UC4 Service Level Governors haben wir unsere Betriebskosten um 20% reduziert, die Pönalzahlungen in den ersten drei Monaten um 86% gesenkt, und können jederzeit alle versprochenen Services pünktlich bereit stellen.

CTO, Financial Service Provider

Ein kosteneffektives Management dieser Service Level bedarf, aufgrund ihrer Komplexität, eines hohen Flexibilitätsgrads, der nur durch umfangreiche Automatisierung erreicht werden kann. Diese Automatisierung muss nicht nur in der Lage sein, Prozesse und Ereignisse zu verwalten, sondern auch in Echtzeit Muster erkennen und auf diese reagieren, bevor es zu einem Verstoß gegen SLAs kommt.

Der UC4 SLA Governor bietet genau das: Überwachung und Analyse von Geschäfts- und IT-Prozessen in Echtzeit, kombiniert mit intelligenter Entscheidungsfindung tragen dazu bei, dass UC4 konsequent höhere Service Level liefert und dadurch die Kundenzufriedenheit steigt.

Mit dem UC4 Service Level Governor:

- Verwalten Sie Ihre Service Level proaktiv und in Echtzeit, um höchste Servicequalität zu bieten.
- Stimmen Sie Geschäftsprozesse, Anwendungen und Infrastruktur auf einander ab.
- Provisionieren und de-provisionieren Sie vorausschauend die vorhandenen IT-Ressourcen, um die gewünschten Service Level zu den niedrigst möglichen Kosten zu liefern.
- Vermeiden Sie teure SLA-Verstöße durch Kosteninformation in Echtzeit.
- Bieten Sie Ihren Kunden eine herausragende Service-Qualität.

Schlüsselfunktionen des UC4 Service Level Governor inkludieren:

- Durchgehende Prozessüberwachung, Fehlererkennung und automatische Korrektur in Echtzeit
- Aussendung präventiver Warnungen für vorausberechnete SLA-Übertretungen, sowie die automatische Implementierung einer Lösung um diese zu vermeiden
- Vergleich unterschiedlicher Szenarien zur Konfliktlösung und die Wahl der kostengünstigsten Option
- Trendanalysen und deren grafische Aufbereitung, um Sie bei der Fehlersuche und deren Behebung zu unterstützen

Schlüsselfunktionen des UC4 Service Level Governor inkludieren:

- Ein SLA Management Wizard vereinfacht das Hinzufügen, Entfernen und Ändern von SLAs.
- Ein SLA Monitoring Dashboard ermöglicht Ihnen rollenbasierte und durchgehende Übersicht in Echtzeit
- Ein SLA Reporting Dashboard ermöglicht die Erstellung individualisierter Berichte für Ihre Bedürfnisse

Die Funktionsbausteine

UC4 Service Level Governor unterstützt Sie auf zwei Arten, damit Ihr System optimal läuft: Durch Fehlervermeidung und, im Falle eines Fehlers, durch die Analyse der Fehlerquelle. Die automatisierte, vorausschauende Entscheidungsfindung unserer Lösung optimiert die Leistung Ihrer IT-Infrastruktur und Servicequalität, während es Sie in Echtzeit über die Service Level Ihres Unternehmens informiert hält. UC4 Service Level Governor umfasst 3 Werkzeuge zur Erstellung, Definition und Überwachung Ihrer SLs: Den SLA Management Wizard, das SLA Monitoring Dashboard und das SLA Reporting und Analyse-Dashboard.

SLA Management Wizard

Der SLA Management Wizard bietet einen individualisierbaren Überblick über alle Service Level und vereinfacht deren Hinzufügen, Ändern und Löschen. Sie können in Minuten neue SLAs erstellen und Laufzeitbedingungen, Kosten und Benachrichtigungen bestimmen. Für neue Service Level Rules wählen Sie zwischen ProcessFlow-SLAs, bei welchen Sie den exakten Ablauf der Prozesse festsetzen, und ereignisgesteuerten SLAs, die auf ein festgelegtes Ereignis zu einer bestimmten Zeit warten (z.B. eine Datei). Sie können SLAs gruppieren, und Zugriffsrechte über festlegbare Benutzerrollen beschreiben.

SLA Monitoring Dashboard

Das SLA Monitoring Dashboard bietet eine umfassende Übersicht über alle Service Level. Farbkodierungen geben sofort über den aktuellen Status Auskunft. Verstöße werden rot, absehbare Verstöße gelb, und fehlerfreie SLAs grün dargestellt. Über Filtereinstellungen heben Sie momentan relevante Informationen hervor, wie beispielsweise nur aktive SLAs.

SLA Reporting und Fortgeschrittene Analyse

Das SLA Reporting und Analyse-Dashboard verfolgt die Erfüllung von oder Verstöße gegen Service Level Agreements über einen längeren Zeitraum, beispielsweise Quartale oder Jahre. Diverse Reports, wie beispielsweise der SLA Fulfillment Report, Cost Report oder Buffer Time Report, sammeln festgelegte SLA-Informationen und erhöhen die Rückverfolgbarkeit, um bei Audits zur Verfügung zu stehen.



Ein einfach zu bedienender SLA Management Wizard lässt Sie SLA Regeln definieren und diese auf Basis von Lieferzeit und Kosten verwalten. Frühe Benachrichtigung bei absehbaren Problemen ermöglicht rechtzeitige Korrekturen, um Pönalzahlungen zu vermeiden.

Optimierte Leistung und Servicequalität

Der UC4 Service Level Governor erkennt und löst rasch Probleme durch seine vorausschauende und automatisierte Mustererkennung und Entscheidungsfindung. Umfassende Dashboards liefern einen Überblick über alle Service Level in Echtzeit und vereinfachen deren Verwaltung.

Die leistungsstarke Complex Event Processing Engine von UC4 ist ein wesentlicher Teil dieses Lösungskonzepts. Fähig, tausende Ereignisse in Echtzeit zu analysieren, benutzt die Engine Mustererkennung und Fehleranalyse, um Fehlerquellen zu bestimmen, so dass Sie diese unmittelbar korrigieren können.

Mit dem UC4 Service Level Governor haben Sie alles in der Hand: Erstellen und Überwachen von Service Level Rules, Einhaltung von Service Level Agreements, Optimierung Ihrer Betriebskosten und Sicherstellung der vollen Compliance.

Über UC4

UC4 ist der einzige Softwareanbieter, der eine einheitliche geschäftsbasierte Automatisierungslösung anbietet. UC4 unterstützt Unternehmen dabei, ONE Automation umzusetzen – einen integrierten, umfassenden und unternehmensweiten Ansatz, der auf die Automatisierung der gesamten IT Infrastruktur sowie aller Anwendungen und Geschäftsprozesse über eine zentrale Plattform und die Überwindung von Automatisierungssilos abzielt. Unternehmen können mit diesem Ansatz IT Services einfach, schnell und zuverlässig bereitstellen. UC4 ist das größte unabhängige Unternehmen für Automatisierungssoftware weltweit. Bereits mehr als 2.000 Unternehmen lassen mit Softwarelösungen von UC4 ihre Geschäftsprozesse automatisieren. Automatisierungstechnologien der Zukunft finden Sie unter <http://www.uc4.com>.