

IBM Tivoli Service Level Advisor

Unternehmensweites Management der Service-Level-Compliance



Autonomic Computing

- **Automatisierung manueller Prozesse bei der Auswertung von und Berichterstattung über Service-Level-Agreements**
- **Vorausschauende Problembekämpfung für IT-Service-Elemente**

Eine Bereitstellung und Verwaltung uneingeschränkter Service-Leistungen ist IT-Abteilungen schon lange nicht mehr möglich. Unternehmen, denen es nicht gelingt, Service-Vereinbarungen unternehmensweit zu kontrollieren, riskieren die Schwächung von Kundenbeziehungen und den Verlust von Marktanteilen an anpassungsfähigere Wettbewerber. Darüber hinaus kann ein unzureichendes Service-Level-Management Unternehmen dazu zwingen, Ressourcen aus dem Produktionsbereich zur Klärung von Problemfällen und zur Schadensbegrenzung abzuzweigen.

IBM® Tivoli® Service Level Advisor kann Ihnen helfen, ein unternehmensweites, effizientes Service-Level-Management zu implementieren. Es vereinfacht die Definition und Verwaltung von Service-Level-Agreements (SLAs) und die SLA-Statusberichterstattung. Tivoli Service Level Advisor bietet folgende Vorteile:

- **Verwaltung von Service-Stufen auf der Grundlage der Geschäftsziele**–Tivoli Service Level Advisor kann Ihnen helfen, den Service-Bedarf Ihrer Kunden und die zur Bereitstellung des Service erforderlichen IT-Komponenten aufeinander abzustimmen.
- **Kundenzufriedenheit auf langfristig hohem Niveau**–Mit Tivoli Service Level Advisor können Sie gemeinsam mit dem Kunden SLAs zusammenstellen und die Bereitstellung des entsprechenden Service dann vorausschauend planen, um Konflikte mit Ihren Geschäftszielen zu vermeiden.
- **Verbesserung der Produktivität Ihrer IT-Ressourcen**–Tivoli Service Level Advisor trägt zur Vermeidung zeit- und arbeitsaufwendiger manueller SLA-Bearbeitungsaufgaben bei. Durch Automatisierung der SLA-Verwaltung können Sie die IT-Ressourcen für wichtigere Aufgaben freisetzen.



Leistungsmerkmale von Tivoli Service Level Advisor

Tivoli Service Level Advisor besitzt eine Reihe von Eigenschaften, die die Erstellung und das Management von SLAs sowie die entsprechende Statusberichterstattung erleichtern können:

- **Automatische Erkennung von Service-Level-Ressourcen**–Tivoli Service Level Advisor nutzt Systemverwaltungsinformationen über Service-Level-Messkriterien und verfügbare Komponenten. Diese Informationen sind in dem im Lieferumfang enthaltenen Tivoli Enterprise™ Data Warehouse abgelegt, werden automatisch in Systemmenüs zur Verfügung gestellt und können auf Wunsch in SLAs eingearbeitet werden.
- **Automatische Auswertung von Service-Level-Agreements (SLAs)**–Tivoli Service Level Advisor vergleicht automatisch die Bestimmungen einzelner SLAs (z.B. Messkriterien, Schwellwerte und Zeitpläne) mit Überwachungsdaten aus Ihrer IT-Umgebung. Bei Überschreitung der in SLAs definierten Leistungsgrenzen werden Warnungen ausgegeben.
- **Exklusive IBM Trendanalysefunktionen**–Anhand von Trendanalysealgorithmen, die von IBM entwickelt wurden, hilft Ihnen das System, die Bereitstellung der Servicestufen vorausschauend sicherzustellen. Tivoli Service Level Advisor ermöglicht anhand eines zum Patent angemeldeten Algorithmus auf linearer Basis sowie eines exponentiellen Algorithmus zur Belastungsbewertung eine vorausschauende Warnung sowie die Reparatur, Optimierung und Absicherung Ihrer IT-Service-Elemente.

Weitere Funktionen von Tivoli Service Level Advisor

Internetgestützte, detaillierte Berichte, u.a. auch speziell für Entscheidungsträger

Unterstützung für mehrstufige SLAs

Tivoli Enterprise Data Warehouse

Ausbaufähige Architektur mit Unterstützung für andere Tivoli Anwendungen sowie Nicht-IBM-Anwendungen

Weitere Informationen zu Tivoli Service Level Advisor und integrierten Lösungen von IBM erhalten Sie von Ihrem IBM Vertriebsbeauftragten oder im Internet unter: **ibm.com/tivoli**

© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
<http://www.ibm.com/de>

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
<http://www.ibm.com/at>

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
<http://www.ibm.com/ch>

Die IBM Homepage finden Sie unter:
<http://www.ibm.com>
<http://www.ibm.com/services/de>

IBM, das e-business-Zeichen, das IBM Zeichen, Tivoli und Tivoli Enterprise sind Marken bzw. eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Firmen-, Produkt- und Dienstleistungsmarken anderer Firmen werden anerkannt.

Die Tivoli Homepage finden Sie im Internet unter **ibm.com/tivoli**

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter **ibm.com**