



Das CRISAM® Service Level Management Knowledge Pack ermöglicht die Ableitung von SLAs aus der Business Impact Analyse und die Anwendung von CRISAM® Kennzahlen für das Service Level Management. Es enthält die Berichte "Business IT-Service Report" und "Service Level Anforderungen".

Key features and benefits

- Erhebung der Service Level Anforderungen inkl. RTO/RPO im Rahmen der Business Impact Analyse.
- Stellt die Ergebnisse je Service je Prozess/Abteilung dar.
- Liefert die Abweichungen vom Ziel im höchstmöglichen Detaillierungsgrad.
- Unterstützt den Servicemanager bestmöglich bei der Verbesserung seines Service.
- Unterstützt den Nutzer optimal bei der laufenden Überprüfung der Zuverlässigkeit.
- Verfügbar in Deutsch und Englisch.

The image shows three overlapping screenshots of CRISAM reports. The top one is 'Service Type', the middle one is 'Business Impact Analysis' showing a risk matrix, and the bottom one is 'GAP Analysis' showing a detailed table of criteria and their fulfillment status.

IT-Servicevereinbarungen mit CRISAM®

CRISAM® liefert mit seiner Ratingkennzahl jene Kennzahl, auf Basis derer ein Service in seiner Qualität spezifiziert und nachvollziehbar überprüft werden kann. So kann ein IT-Service inklusive der Ursache-Wirkungsbeziehungen aller benötigten IT-Infrastrukturen auf die vorab definierte Ziel-Servicequalität hin geplant, umgesetzt und betrieben werden. Die Einhaltung der vereinbarten Servicequalität wird durch zyklische Berichterstattung an den Service Nutzer dokumentiert. Über dieses Berichtswesen hinaus kann der Service Nutzer pro aktiv, auch unterjährig Audits durchführen, um die Zuverlässigkeit der erstatteten Berichte zu überprüfen.

Reporting

Die Berichte liefern sowohl die für den Nutzer als auch den Lieferanten notwendigen Informationen, wie Sollvorgaben aus der Business Impact Analyse, den Ist-Zustand aus der Risikoanalyse, den Servicetyp, etc. in kompakter Form.

Der Bericht „Service Level Anforderungen“ enthält einen Excel Export für die erhobenen Daten.

Systemanforderungen

CRISAM® Explorer

CRISAM® ISMS Knowledge Pack

Ordering information

CRISAM-PK-SLM-1	CRISAM® Service Level Management Knowledge Pack, 1 Named User LTU
CRISAM-PK-SLM-5	CRISAM® Service Level Management Knowledge Pack, 5 Named User LTU
CRISAM-PK-SLM-10	CRISAM® Service Level Management Knowledge Pack, 10 Named User LTU
CRISAM-PK-SLM-U	CRISAM® Service Level Management Knowledge Pack, Unlimited Named User LTU