



SLAM: Υπόσχεση vs Απόδοση

Η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στον τελικό αποδέκτη εξαρτάται από τη λειτουργία πολλών σύνθετων συστημάτων και διαδικασιών

Του Νίκου Αυξεντιάδη, Προέδρου Δ.Σ. SYNTAX



Νίκος Αυξεντιάδης
SYNTAX

Η εξασφάλιση του τελικού αποτελέσματος, σε συνθήκες ενός διαρκώς εξελισσόμενου περιβάλλοντος, είναι πολύπλοκη και προϋποθέτει τη μεταξύ των εμπλεκόμενων από άκρη-σε-άκρη, (προμηθευτές – παραγωγή – διάθεση – πελάτες), σύναψη σαφών Συμφωνιών Υπηρεσιών Επιπέδου – Service Level Agreements (SLA). Η διαχείριση και ο έλεγχος των SLAs, αποτελεί κορυφαίο αντικείμενο της SYNTAX, η οποία από το 2005 προσφέρει το πλέον προηγμένο σύστημα δημιουργίας και διαχείρισης των SLAs το Oblicore Guarantee™.

CA Oblicore Guarantee™

Το CA Oblicore Guarantee™ είναι το μοναδικό ολοκληρωμένο σύστημα δημιουργίας και διαχείρισης SLAs που εστιάζει στις επιχειρησιακές υποχρεώσεις, (Contracts & Service Level Obligations) με top-down approach.

Το σύστημα υποστηρίζει τα πρότυπα ITIL v3 για το Service Delivery Management, προσφέροντας μια ολοκληρωμένη end-to-end και σύμφωνη με την πρακτική του Business Process Management διαχείριση των SLAs. Το CA Oblicore Guarantee™ καλύπτει τις συμφωνίες με προμηθευτές (Underpinning Contracts), μεταξύ εσωτερικών τμημάτων μιας επιχείρησης (Operations Level Agreements) και με πελάτες (Service Level Agreements), καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής των (Life Cycle Management).

Με τη χρήση εύκολων wizards καταγράφουμε και τυποποιούμε επαναχρησιμοποιήσιμους καταλόγους υπηρεσιών, ποιοτικών κριτηρίων μέτρησης, βασικών και ποιοτικών δεικτών απόδοσης και SLAs.

Χρησιμοποιώντας αυτούς τους καταλόγους ή έχοντας σαν βάση αυτούς δημιουργούμε εύκολα νέες υπηρεσίες εμπλουτίζοντας διαρκώς το πορτοφόλιο μας.

Το CA Oblicore Guarantee μάς δίνει τη δυνατότητα τυποποίησης και ομαδοποίησης των στοιχείων αυτών σε service bundles και χρήσης SLA templates, έτσι ώστε να διαθέτουμε πλέον ετοιμοπαράδοτες υπηρεσίες και SLA products.

Ανάλογα με τις ανάγκες κάθε πελάτη μπορούμε να παραμετροποιήσουμε τα SLAs σύμφωνα με τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του, προσθέτοντας με εύκολο τρόπο (VB Script), την επιχειρησιακή λογική (business logic). Το σύστημα υποστηρίζει time-slots και exceptions.

Με ετοιμοπαράδοτους Adapters το CA Oblicore Guarantee αντιλήφεται αυτόματα τα ετερογενή δεδομένα λειτουργίας που παράγονται από όλα τα υποκείμενα πληροφορικά συστήματα τα οποία συνθέτουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

Στη συνέχεια η ACE (Aggregation & Correlation Engine) του Oblicore ομογενοποιεί και ομαδοποιεί τα δεδομένα που αντλούν οι Oblicore Adapters και συγκρίνει την απόδοσή τους σε πραγματικό χρόνο με τις επιχειρησιακές, συμβατικές υποχρεώσεις (Business/Service Level Obligations) των SLAs, ενώ υπολογίζει αυτόματα τα penalties ή τα rewards, και την οικονομική απόδοση του SLA.

Το αποτέλεσμα της σύγκρισης μεταξύ των Υπεσχημένων και της Απόδοσης (Promise vs Performance), παρουσιάζεται με τρεις τρόπους και ανάλογα με το ρόλο των αρμοδίων (Role based):

I. Σε οθόνες ελέγχου (Dashboards) μέσω των οποίων παρακολουθούμε, σε

πραγματικό χρόνο, με γραφικές παραστάσεις, κάθετα ανά SLA ή πελάτη, ή οριζόντια ανά υπηρεσία για όλους ή ομάδες πελατών τη συμβατότητα της απόδοσης των υπηρεσιών έναντι των συμφωνηθέντων. Το dashboard προσφέρει πλήρη εργαλεία για εύκολη και άμεση διερεύνηση και ανάλυση των αιτιών των προβλημάτων (Drill-down Root-cause analysis) αλλά και πρόβλεψης της απόδοσης, παρέχοντας τη δυνατότητα προληπτικής αντιμετώπισης.

- II. Με αυτόματη προειδοποίηση (Alerts), με κάθε μέσο και τρόπο επικοινωνίας, ανάλογα με τη κρίσιμότητα και τη πιθανότητα δημιουργίας προβλήματος.
- III. Με τακτικές, αυτόματα συντασσόμενες και διανεμόμενες αναφορές και με εύκολα και άμεσα εκδιδόμενες έκτακτες αναφορές.

Το Oblicore Guarantee™ δεν είναι απλά ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης και ελέγχου των SLA, αλλά αποτελεί ένα δυναμικό μέσο ασφαλούς δημιουργίας νέων ανταγωνιστικών υπηρεσιών και κατανόησης μεταξύ παρόχων και αποδεκτών, με σκοπό την άριστη συνεργασία και την επιχειρησιακή ανάπτυξη.

SLAM@Syntax

Η Syntax προσφέρει εξειδικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες SLAM έχοντας αποκτήσει μεγάλη εμπειρία από τη υλοποίηση του CA Oblicore Guarantee σε 17 μεγάλες επιχειρήσεις Τηλεπικοινωνιών, Ενέργειας, Τραπεζών, Μεταφορών και Παρόχων Υπηρεσιών στην Ευρώπη, τον Αραβικό Κόλπο, τη Νότιο Αφρική και την Αυστραλία.