

# Συμφωνίες Διασφάλισης του Επιπέδου της Ποιότητας των Υπηρεσιών (SLAs)

## Ζητήστε Εγγυήσεις!

Το υψηλό επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών χαρακτηρίζει την αξιοπιστία και τη σωστή λειτουργία μιας επιχείρησης και ενός οργανισμού. Πώς όμως επιτυγχάνεται αυτός ο στόχος και πώς είναι δυνατό να είμαστε σίγουροι για την ποιότητα των υπηρεσιών μας;

Οι οργανισμοί παρέχουν υπηρεσίες των οποίων, συνήθως, η ποιότητα εξαρτάται από τρίτους, σε επίπεδο υποδομών και συστημάτων, αλλήλ και ανθρώπινου δυναμικού (**Outsourcing**). Για την επίτευξη του επιπέδου της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών είναι απαραίτητη η σύνταξη συμφωνιών με τους παρόχους αλλήλ και η παρακολούθηση της **απόδοσης των εσωτερικών λειτουργιών** του οργανισμού. Είναι αναγκαία μία συνολική διαχείριση όλων των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και η δημιουργία ενός καταλόγου για τη συσχέτιση των υπηρεσιών με τους πελάτες και τα συστήματα, έτσι ώστε να υπάρχει μια συνολική και διόρθση εικόνα των αναγκών, των προβλημάτων και της απόδοσης. Μέσα από την **αυτοματοποίηση** της διαχείρισης των συμβάσεων (**SLAs**) με τους πάροχους και τους εσωτερικούς συνεργάτες είναι δυνατή η ανδείξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών εγγυημένων για την ποιότητά τους, έτσι ώστε να παρέχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον οργανισμό αλλήλ και στο σύνολο της αλυσίδας παραγωγής.

### Μετρήσεις και εγγυήσεις

Τα θεμελιώδη στοιχεία ενός SLA αποτελούν οι μετρήσιμες απόδοσης και οι εγγυήσεις όσον αφορά τη συμπεριφορά με ακρίβεια υψηλή ποιότητα παρόδοσης των υπηρεσιών. Ο **απειθαρχισμός** και οι **στόχοι** μιας μετρικής θα πρέπει να εξυπηρετούν με συνέπεια τις **επιχειρησιακές ανάγκες** του οργανισμού, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται με κώστα σε σχέση με τη σημαντικότητα συμφωνηθείσα απόδοσης και να εξασφαλίζουν ένα αξιόπιστο τρόπο ελέγχου.

Παράδειγμα, αν μία μετρική δεν είναι σωστά σχεδιασμένη ή δεν υπολογίζεται σωστά, τότε ο έλεγχος αυτός μπορεί να οδηγήσει σε αντίθετα αποτελέσματα και να βλάψει τις λειτουργίες της επιχείρησης.

Αλλιώτικα, οι μετρήσεις και οι εγγυήσεις που περιγράφονται σε ένα SLA αποτελούν και τη μετάφραση των επιχειρησιακών αναγκών σε πρακτικούς και τεχνικούς όρους. Οι μετρήσεις πρέπει να είναι όσο το δυνατόν περισσότερο **προσανατολισμένες στο business** και λιγότερο σε τεχνικές προδιαγραφές και όρους, ώστε να είναι πάντα σε συμφωνία με την επιχειρησιακή αποκρίση και τις απαιτήσεις του οργανισμού.

Η **ωρίμανση** των SLA μέσα σε έναν οργανισμό φέρνει και την ωρίμανση στο τρόπο μέτρησης αυτών με όρους που αποκινούν περισσότερο στις πραγματικές ανάγκες του οργανισμού.

Ετσι βλέπουμε πώς μέσα από τεχνικούς όρους και μετρήσεις που αφορούν κυρίως συστήματα υποστήριξης, περνάει αργά αργά σε μετρήσεις που αφορούν συνολικά τις υπηρεσίες και τις επιχειρησιακές ανάγκες γενικότερα.

### Διαχείριση των SLA

Πόσο ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις μας οι υπηρεσίες που μας παρέχονται από τρίτους; Πώς επηρεάζεται η λειτουργία του οργανισμού μας από την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών και οι οικονομικές επιπτώσεις μπορεί να έχουν στην επιχείρησή μας; Ποια είναι η απόδοση των λειτουργιών των εσωτερικών τμημάτων; Τι ε-



κίνα έχουμε για τις υπηρεσίες που προσφέρουμε στους πελάτες μας; Τι μπορούμε να υποσχεθούμε για αυτές; Είναι μόνο μερικά από τα ερωτήματα που έρχεται να απαντήσει η διαχείριση των SLA (SLA Management).

SLA Management για:

- Την **παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τρίτους** (Telco Services, IT Services, **Outsourcing**)
- Εξασφάλιση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών μέσω από τις **εσωτερικές υποκροές/ συμφωνίες των τμημάτων (SLAs)** και συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα **ITIL, SOX, BASEL II**.
- **Διαφοροποίηση από την αγορά** με δυνατότητα παροχής προϊόντων και υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας, στηριγμένων σε απολύτως ελεγχόμενα και αξιόπιστα SLAs.

Εσείς τι μπορείτε να εγγυηθείτε για τις υπηρεσίες σας; ●

Ο Κώστας Νούκας είναι Διευθυντής Υπηρεσιών SLA Management της, SYNTAX I.T. Inc.

