



Bison IT Services AG

**Automatisiertes
SLA Reporting
aus der
ServiceNow Cloud**



Problem mit dem bisherigen SLA Reporting



Bisheriges SLA Reporting

- Reporting monatlich, quartalsmässig oder halbjährlich (manuelle Arbeit)
- Mengengerüst mit Systemen

Service Level Class					
Service Level Class	Verfügbarkeit Pro Quartal	Reaktionszeit	Max Downtime (h) in SZ und PZ (exkl. WZ)		
			5x10 pro Quartal MO-FR, 07:30-17:30	6x16 pro Quartal MO-SA, 06:00-22:00	7x24 pro Quartal MO-SO, 00:00-24:00
SLC 1	98.0%	2h	12.0	23.04	40.32
SLC 2	99.4%	1h	3.6	6.91	12.10
SLC 3	99.8%	30min	1.2	2.3	4.03

System Center Operations Manager (SCOM)

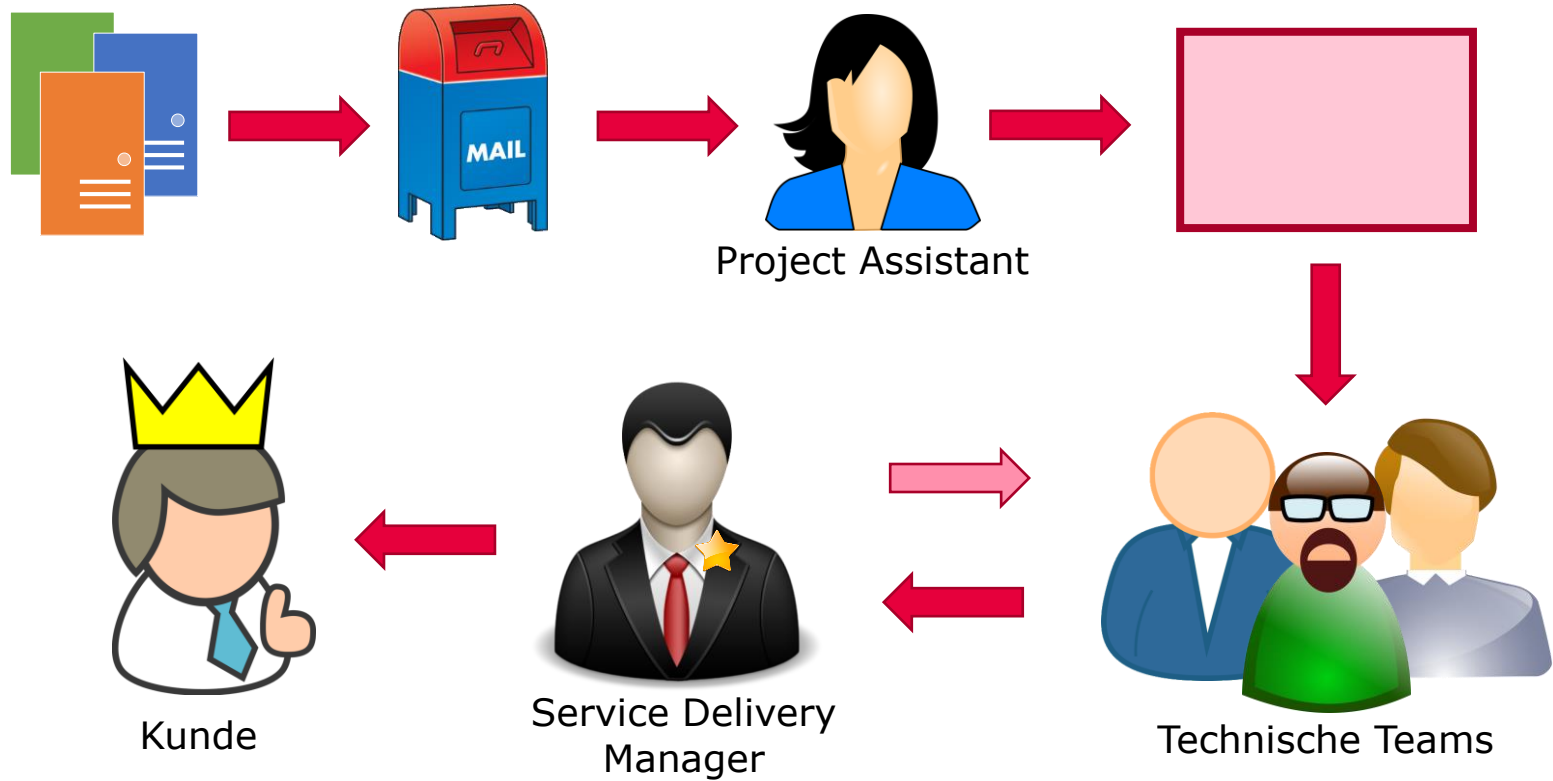
- Hauptquelle für das SLA Reporting



Nachteile Reporting

- Keine Beachtung der Betriebszeiten, immer 7x24
- Keine Filterung von Events, «SLA Reporting» beinhaltet relevante und nicht relevante Events

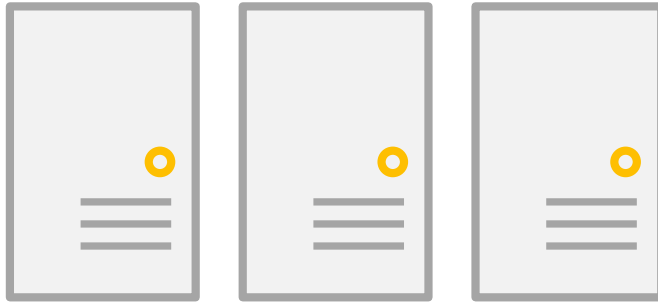
SLA Reporting Prozess bisher



Lösung des Problems



Von der Serversicht...

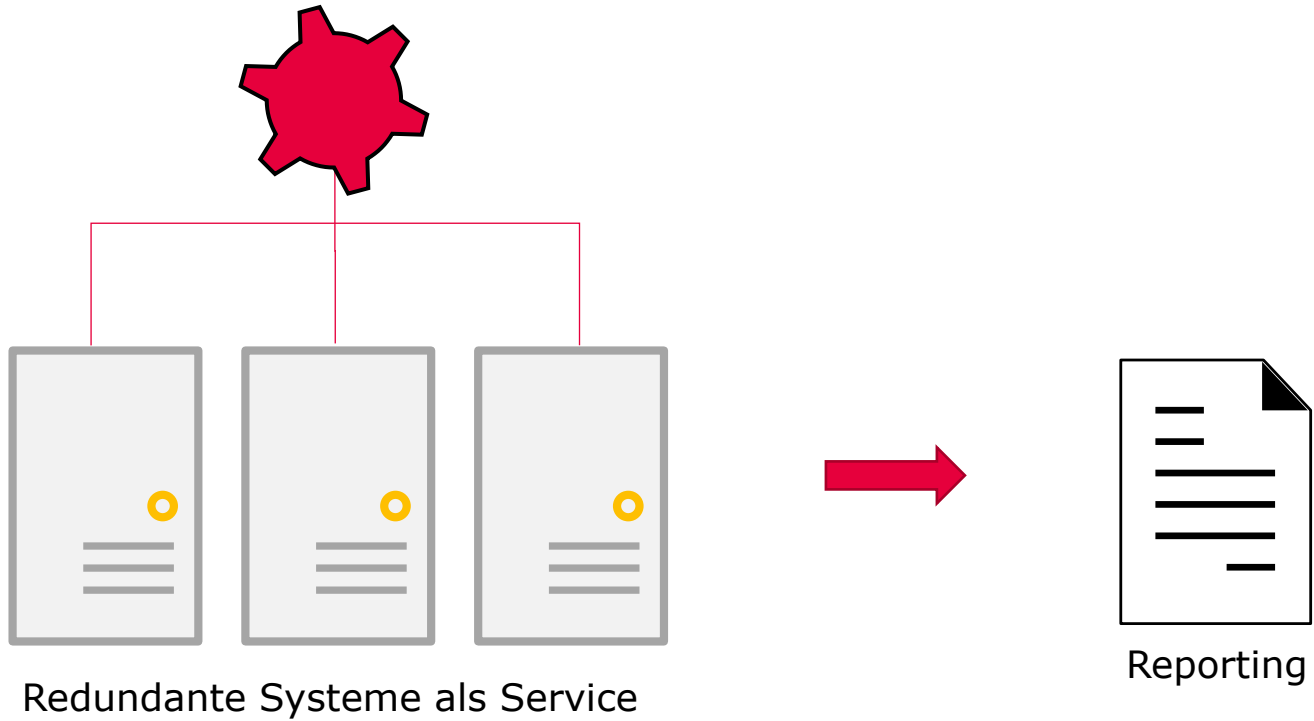


Redundante Systeme



Reporting

... zur Servicesicht



Automatisiert



Was ist ServiceNow?

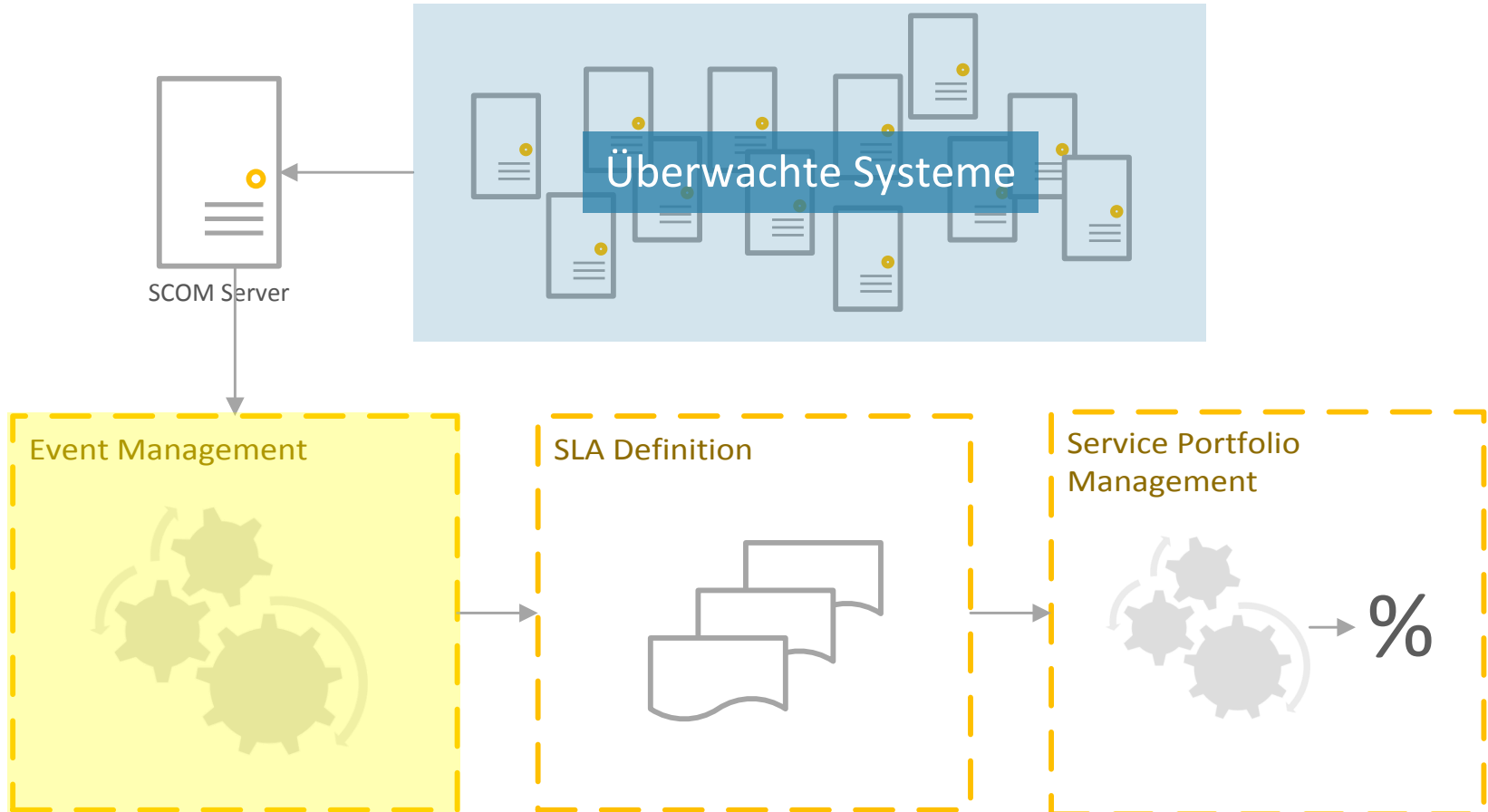
- mächtiges IT Service Management
- Cloud basiert
- Programmierung in Java



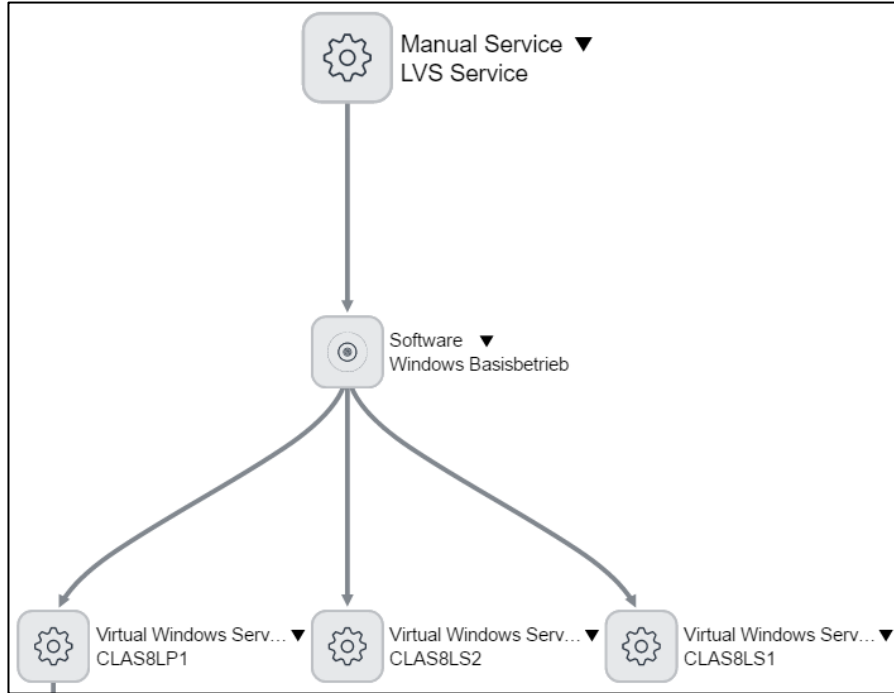
Vorstellung der neuen Lösung



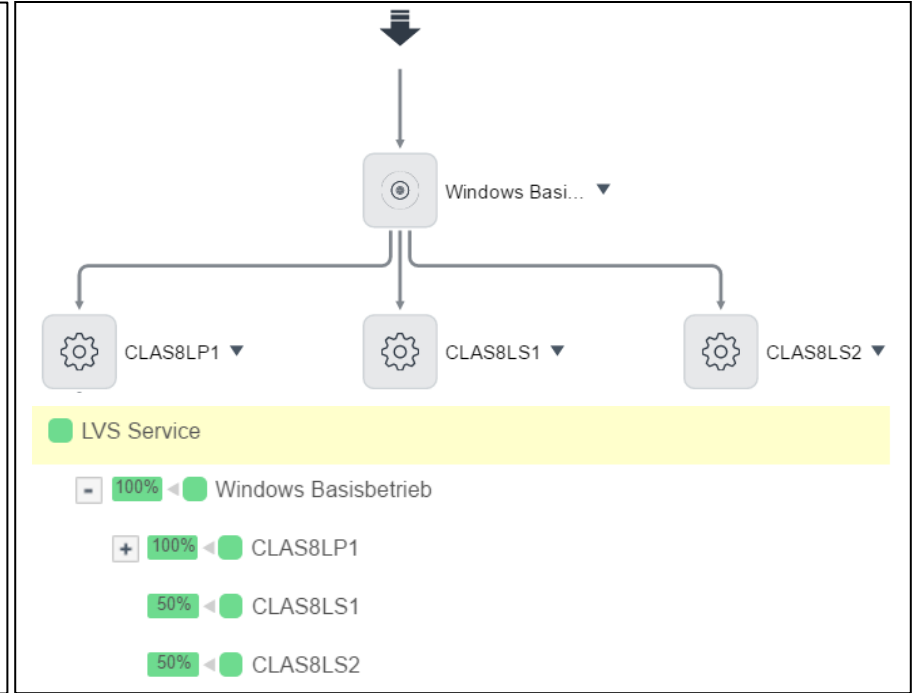
Übersicht ServiceNow Module



Event Management – Impact Mapping

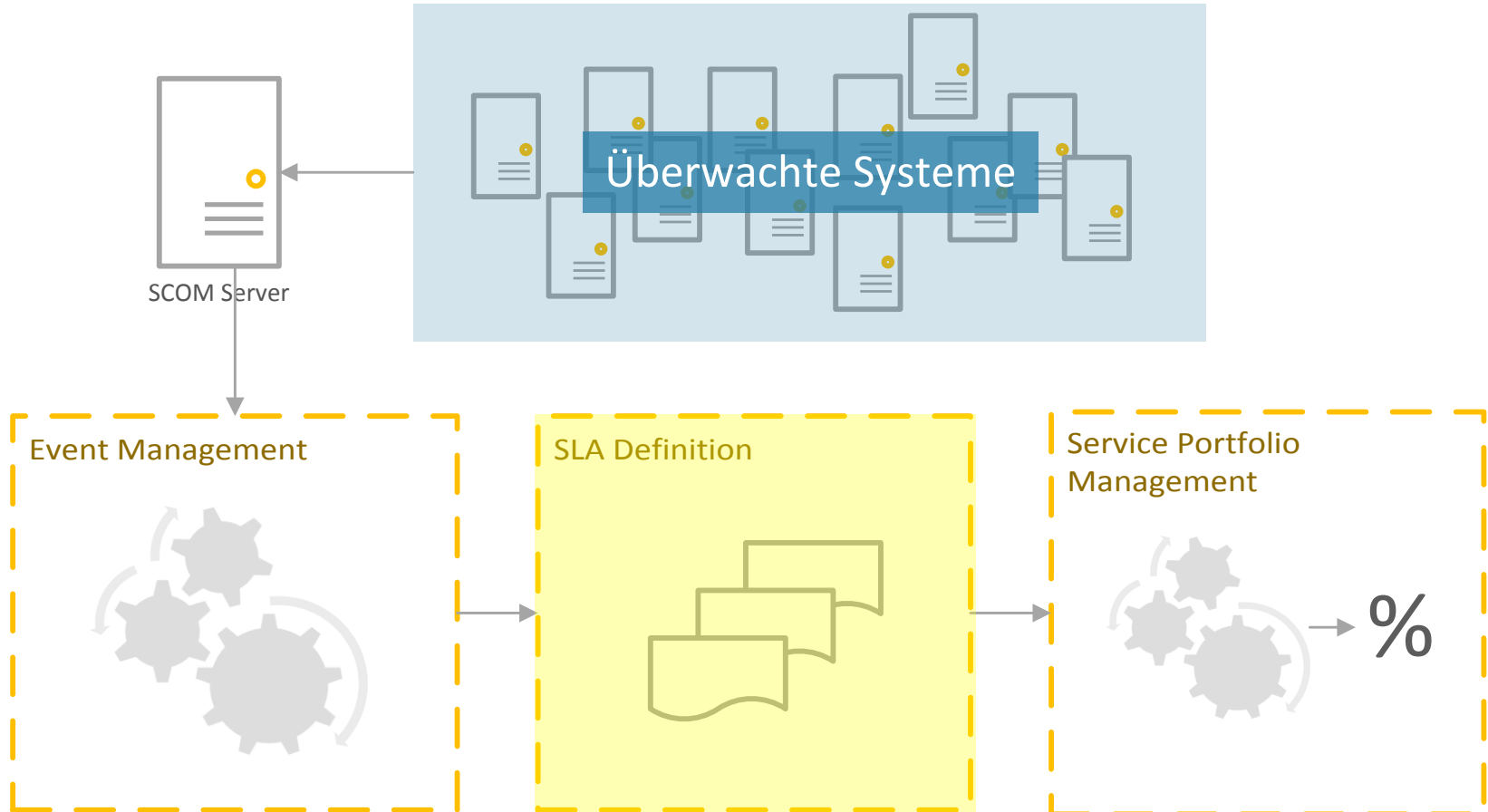


Configuration Management → Service Map



Event Management → Impact Mapping

Übersicht ServiceNow Module

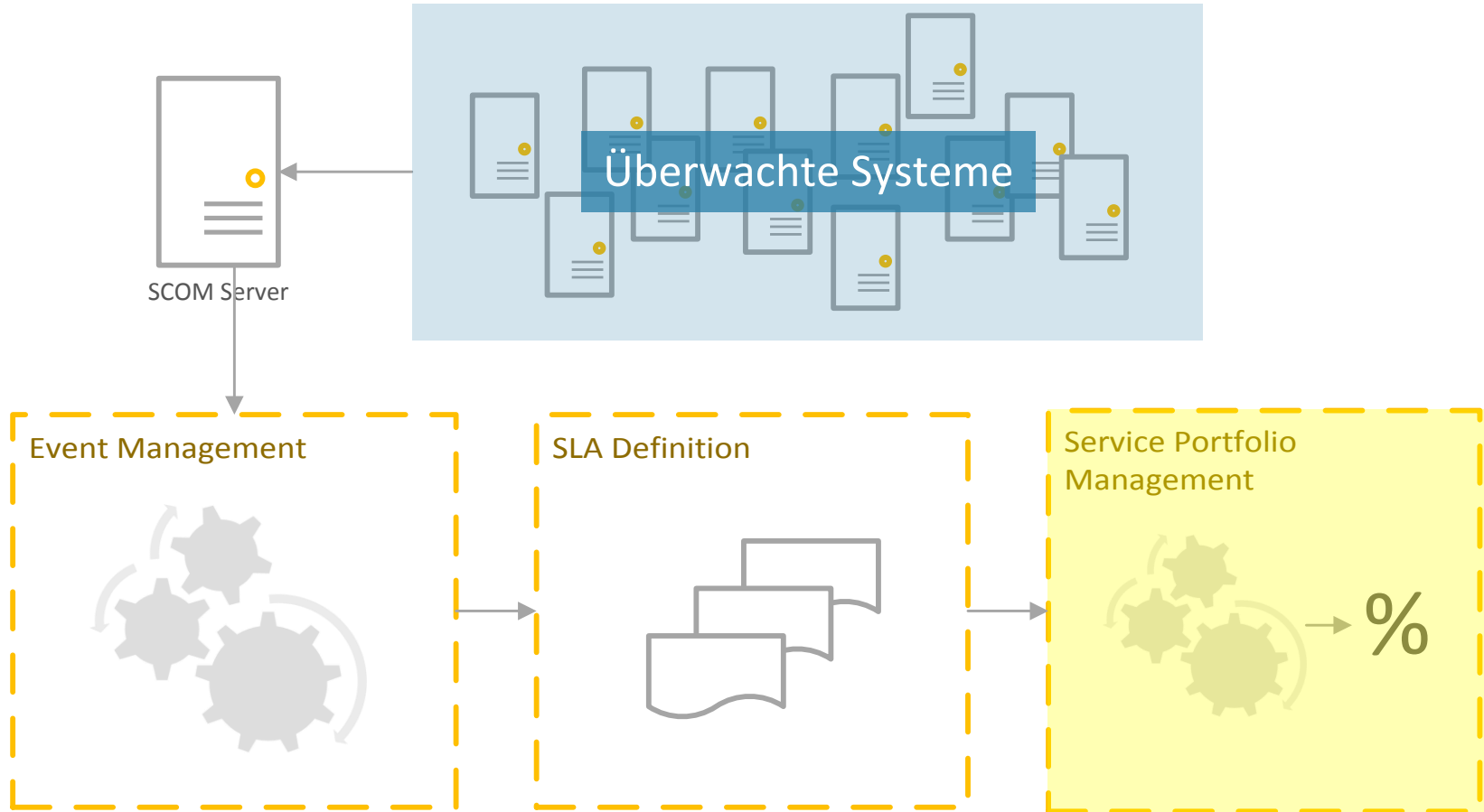


SLA Definition

- Verbindet Service mit SLA Vertrag
 - ➔ Startet SLA Instanz, falls der Service ausfällt
- Betriebszeiten
- Startet Workflow zur weiteren Bearbeitung der Ausfälle im Modul «Service Portfolio Management»

Service Level Class					
Service Level Class	Verfügbarkeit Pro Quartal	Reaktionszeit	Max Downtime (h) in SZ und PZ (exkl. WZ)		
			5x10 pro Quartal MO-FR, 07:30-17:30	6x16 pro Quartal MO-SA, 06:00-22:00	7x24 pro Quartal MO-SO, 00:00-24:00
SLC 1	98.0%	2h	12.0	23.04	40.32
SLC 2	99.4%	1h	3.6	6.91	12.10
SLC 3	99.8%	30min	1.2	2.3	4.03

Übersicht ServiceNow Module

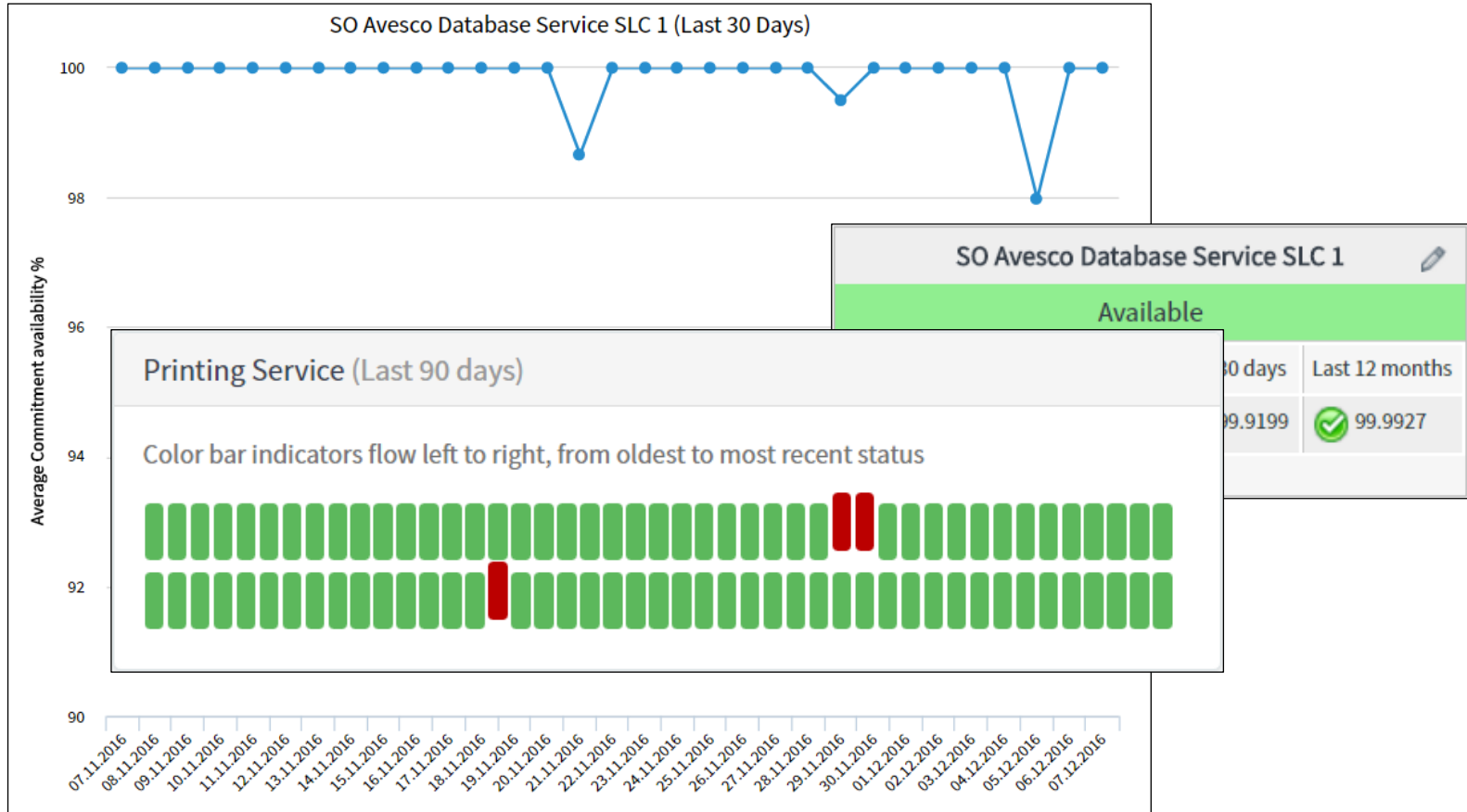


Service Portfolio Management

- Verknüpft Services mit Service Level Class
- Berechnet Verfügbarkeiten und speichert diese als «Availabilities»

Service Level Class					
Service Level Class	Verfügbarkeit Pro Quartal	Reaktionszeit	Max Downtime (h) in SZ und PZ (exkl. WZ)		
			5x10 pro Quartal MO-FR, 07:30-17:30	6x16 pro Quartal MO-SA, 06:00-22:00	7x24 pro Quartal MO-SO, 00:00-24:00
SLC 1	98.0%	2h	12.0	23.04	40.32
SLC 2	99.4%	1h	3.6	6.91	12.10
SLC 3	99.8%	30min	1.2	2.3	4.03

Reports



Erweiterungen - ServiceNow Applikation



Erweiterungen - Outages

Configuration Item: SO Avesco Database Service SLC 1

Type: Outage

Message:

Begin: 04.01.2017 10:37:44

End: 06.01.2017 10:56:46

Duration: Days 2 Hours 00 19 02

SLA Instance: TSLA0010319

Update Save Delete

Alerts around this time (2) Tasks around this time Attachments

Alerts around this time Acknowledge Close New Go to Number Search 1 to 2 of 2

	Alerts	Number	Severity	State	Source	Node	Resource	Type	Acknowledged	Configuration item	Task	Initial eve
<input type="checkbox"/>	Alert0022671	Critical	Closed	SCOM	CLAS8SS1.avesco.ch	ALTIRIS	SQL Server Reporting Services Stopped	false	CLAS8SS1		04.01.2017 10:37:44	
<input type="checkbox"/>	Alert0022667	Critical	Closed	SCOM	CLAS8SS1.avesco.ch	ALTIRIS	SQL Server Reporting Services Stopped	false	CLAS8SS1		04.01.2017 10:37:44	

Summary



- Professionalisierung durch Servicesicht auf Systeme (ITIL)
 - nicht mehr rein technisch auf Server
- Vieles automatisiert
- Verbleibende manuelle Tasks erleichtert
- App ist wiederverkaufbar
- Weitere Umsysteme können angebunden werden
- Business Value
 - Mehrere Stunden Einsparung im technischen Team
 - Weniger unnötige Fehler
 - Weniger Diskussionen mit dem Kunden, zufriedener Kunde



Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Fabian Näf
Bison IT Services AG
Allee 1A
6210 Sursee