



AQuaS – Advanced Quality SLM

AQuaS - Advanced Quality SLM - ist die zentrale vollständig gemanagte Lösung der PECOS GmbH für alle Anforderungen des Service Level Managements (SLM). Dabei endet AQuaS nicht an den Grenzen einer Softwareapplikation, sondern bietet darüber hinaus weitere Managed Services, um das Management zwischen Kunde und Serviceprovider optimal zu unterstützen. Auch kleinere Unternehmen kommen so in den Genuss einer professionellen Lösung für Ihr Service Management, die ansonsten nur mit hohen IT-Budgets und Fachkräften zur Verfügung steht.

Die Basis bildet eine ITIL-zertifizierte SLM-Plattform mit einer modularen und Service orientierten Architektur (SOA). Darauf aufbauend stehen dem Kunden individuell angepasste Dienste zur Verfügung.

„Angebot als Managed Service“

PECOS übernimmt die Verantwortung für den Betrieb und das Hosting im eigenen Rechenzentrum und stellt AQuaS den Kunden als Managed Service zur Verfügung. Der Kunde wird in allen Phasen seiner SLM-Vorhaben, von der Analyse der Anforderungen und deren Abbildung in Service Level Agreements (SLAs), bis zur Einführung und dem Management des Service von PECOS unterstützt. Dies schließt auch die Mediation und Moderation bei Unstimmigkeiten zwischen den Partnern ein.

„Vertrags- und Bestandsmanagement“

Ein wichtiger Bestandteil des SLM sind Verträge. Diese werden durch AQuaS revisions sicher verwaltet, so dass immer die aktuellen Verträge online eingesehen werden können. Das Bestandsmanagement bietet die Möglichkeit, workflowgestützt Bestandsverwaltung vorzunehmen. Hierzu gehören auch Abgleiche und Abstimmungen zwischen Kunden und Service Providern.

„Datenmanagement“

Als zentrale Plattform sammelt AQuaS alle relevanten Messdaten von den beteiligten Partnern ein. Abgleichprozesse und Übersichten im Dashboard für die Qualifizierung der Daten unterstützen den Kunden beim täglichen Service Management. Die konsolidierten Daten werden in einer eigenen Datenbank gespeichert und stehen anderen Modulen und externen Applikationen zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

„SLM Monitoring und Reporting“

Über ein individuelles, webbasiertes Dashboard kann jederzeit die Qualität der Services eingesehen werden. Darüber hinaus helfen umfangreiche, automatisierte Reports, den Aufwand für z.B. Service- und Statusmeetings stark zu verringern. Als „ad-hoc“ Arbeitsgrundlage besteht zusätzlich die Möglichkeit, interaktiv eigene Reports zusammenzustellen und in bekannten Formaten zu exportieren.

„Kundenspezifische Services“

Durch die Serviceorientierung ist es möglich, auf Kundenbedürfnisse angepasste Module bereit zu stellen. Als Beispiel kann so ein Regressmanagement geliefert werden, das direkt auf den ausgewerteten Daten des SLM Monitoring aufbaut. Es ist nicht zwingend notwendig, dass alle Prozesse auf AQuaS abgebildet werden müssen. Hat der Kunde eigene Applikation oder Datenbanken, die Daten für das SLM beisteuern oder für die weitere Verarbeitung Daten benötigen, können über verschiedenste Schnittstellen Daten eingesammelt oder in das Kundensystem zurückgekoppelt werden.