

# MSR – Managed Service Reporting

## Volle Transparenz für Ihr IT Service Management

OPTiVATION bietet Ihnen mit MSR eine Plattform, mit der Sie jederzeit die Qualität Ihrer IT Services in Bezug auf vereinbarte Service Level Agreements aufzeigen und daraus Maßnahmen für die Optimierung Ihrer Prozesse ableiten können.

Etablieren Sie mit MSR in kürzester Zeit eine Service-Reporting-Plattform, mit der Sie aussagekräftige Berichte bereitstellen – für Ihre Kunden und die Steuerung Ihres Betriebs.

## Vorteile auf einen Blick

- Schnelle Implementierung einer leistungsfähigen und benutzerfreundlichen Reporting-Plattform. **Ihr Benefit: schneller Return of Invest durch die Verwendung marktgängiger Technologien.**
- Einheitliche und systemunabhängige Reports durch ein Data Warehouse, das Daten unterschiedlicher Quellen konsolidiert und in vordefinierten und standardisierten Berichten darstellt. **Sie profitieren von wiedererkennbaren Berichten und nachvollziehbaren Auswertungen der Daten.**
- Mehrwert-Argument in Ihrem Angebotsprozess – Mit MSR können Sie sofort verfügbare und individuell gestaltbare Service Reports erstellen, anbieten und dadurch Ihren Kunden stets einen aktuellen Überblick über die Erfüllung Ihrer SLAs bereitstellen. **Ihr langfristiger Vorteil: Betonung und Steigerung Ihres Images als professioneller Service Provider.**
- Zugriff auf eine kundenerprobte Report-Lösung (mehr als 50 vorgenerierte Reports). **Ihr konkreter Vorteil: kein Entwicklungsaufwand, Nutzung umfangreicher Erfahrungen von OPTiVATION.**



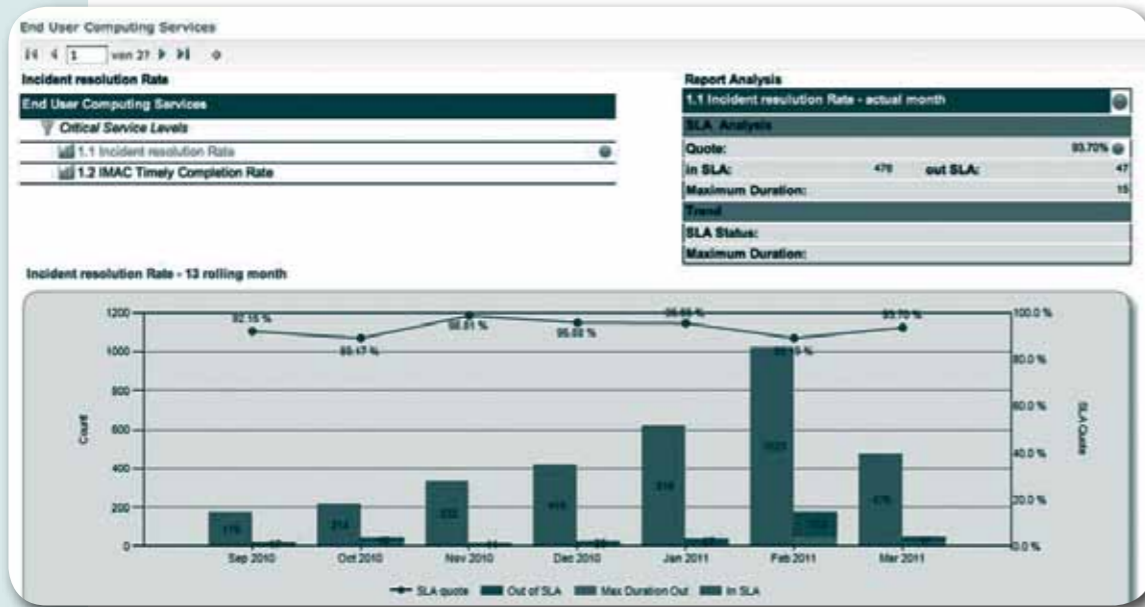
**OPTiVATION**

Optimized Technology & Business Innovation GmbH

### Mit MSR vertragskonform und transparent

Outsourcing- oder Service-Vereinbarungen mit zugehörigen Service Level Agreements bilden die vertragliche Basis für Kunden und IT Service Provider. Daher erwarten Kunden umfangreiche und aktuelle Berichte über die aktuelle Performance erbrachter Dienstleistungen.

MSR unterstützt Sie optimal bei der Realisierung dieser Aufgaben, da es Kunden und Providern diese Berichte über eine zentrale Plattform zur Verfügung stellt.



Beispiel SLA Dashboard

### Unsere Lösung bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- **Verwendung bereits vorhandener Technologien** und Ressourcen, Beschleunigung der Transition durch bereits vorgefertigte KPIs, Messpunkte und Berichte
- **Bereitstellung von Dashboards:** aussagekräftige Ansichten zu den wichtigsten Service-Kennzahlen für Ihr IT Management mit Drill-Down-Funktion
- **Self-Service-Berichte:** individuelle Anpassung von Berichten durch die Portal-Anwender – ohne technische Vorkenntnisse und mit konfigurierbarem Detaillierungsgrad
- **Automatisierte Bereitstellung und Verteilung** von Berichten per E-Mail oder Dateiablage
- **Exportfunktion** (z.B. in Excel) zur lokalen Weiterbearbeitung, Import gelieferter Daten als Rohdaten unterschiedlicher Quellsysteme



### Mit MSR profitieren Sie von:

- Reduzierung Ihres Ressourcenbedarfs bei Berichtsentwicklung und Bereitstellung
- Reduzierung von Entwicklungsaufwänden durch Wiederverwendbarkeit von Berichten und Prozessen
- Konsolidierung der Berichtsbereitstellung auf ein einziges Verfahren; damit Einsparungen bei Lizenzkosten
- Höhere Kundenbindung und -zufriedenheit durch aktuelle, aussagekräftige Berichte und Dashboards
- Unterstützung Ihres Angebotsprozesses durch eine innovative und imagesteigernde Berichtstechnologie
- Risikominimierung von SLA-Brüchen durch Datenanalyse schon während der Due Diligence
- Reduzierung von Entwicklungsaufwänden in den Quellsystemen für die Berechnung von SLA-relevanten Parametern

# Unsere Leistungen für Sie:

**MSR  
implementiert  
im Kunden  
Environment**

## MSR - Leistungspaket 1

### Kontinuierliche Beratung

- Design der Zielarchitektur entsprechend Kundenanforderungen
- Beratung bei der Optimierung bestehender Berichtsverfahren
- Unterstützung bei der internen und externen Abstimmung von Messpunkten und KPIs
- Festlegung der benötigten MSR-Funktionalitäten
- Implementierung der benötigten MSR-Lösung in der IT-Infrastruktur des Kunden
- Training des Service Managements des Kunden
- Weiterentwicklung der Lösung bei zusätzlichen, kundenindividuellen Anforderungen

### Remote Support

- Betrieb der MSR-Lösung in der IT-Infrastruktur des Kunden
- Remote Service durch OPTiVATION-MSR-Team
- Kontinuierliche Bereitstellung von vereinbarten Berichten
- Ständige Datenpflege
- Anpassung der Reports bei Veränderungen
- Support für Kundenmitarbeiter – Unterstützung im Regelbetrieb

## MSR - Leistungspaket 2

### Kontinuierliche Beratung

- Design der Zielarchitektur entsprechend Kundenanforderungen
- Beratung bei der Optimierung bestehender Berichtsverfahren
- Unterstützung bei der internen und externen Abstimmung von Messpunkten und KPIs
- Festlegung der benötigten MSR-Funktionalitäten
- Anlegen eines neuen MSR-Mandanten in der OPTiVATION-MSR-Infrastruktur
- Anbindung des Kunden an die MSR-Lösung
- Training des Service Managements des Kunden
- Weiterentwicklung der Lösung bei zusätzlichen, kundenindividuellen Anforderungen

### Remote Support

- Betrieb der MSR-Lösung in der IT-Infrastruktur von OPTiVATION
- Remote Service durch OPTiVATION-MSR-Team
- Kontinuierliche Bereitstellung von vereinbarten Berichten
- Ständige Datenpflege
- Anpassung der Reports bei Veränderungen
- Support für Kundenmitarbeiter – Unterstützung im Regelbetrieb

### Mehr Information

Für mehr Informationen zu unserem Service wenden Sie sich bitte direkt unter [msr@optivation.de](mailto:msr@optivation.de) an uns oder vereinbaren Sie einen Präsentationstermin unter Tel. 0 61 31 / 30 40 6-31.

**OPTiVATION**

Optimized Technology & Business Innovation GmbH