



SLA-Manager Benutzeranleitung

Version 1.0 | Stand: Oktober 2025

ki-strategium



Was ist der SLA-Manager?

Der **SLA-Manager** ist eine webbasierte Anwendung zur professionellen Verwaltung Ihrer Service-Level-Agreements. Die App bietet Echtzeit-Monitoring, automatische Alerts und umfassende Reporting-Funktionen – alles in einer intuitiven Benutzeroberfläche.

Alle Vereinbarungen an einem Ort mit Traffic Light System (Grün/Gelb/Rot), proaktiven Benachrichtigungen bei Schwellenwert-Überschreitungen und Visualisierung von Trends und Performance.

Systemanforderungen

- Browser: Chrome, Firefox, Safari oder Edge (aktuelle Version)
- Stabile Internetverbindung für Echtzeit-Updates
- Manus-Account (OAuth 2.0)



Hauptfunktionen im Überblick



Zentrale SLA-Verwaltung

Alle Vereinbarungen an einem Ort



Echtzeit-Monitoring

Traffic Light System (Grün/Gelb/Rot)



Automatische Alerts

Proaktive Benachrichtigungen bei Schwellenwert-Überschreitungen



Analytics Dashboard

Visualisierung von Trends und Performance



CSV-Export

Compliance-ready für Audits



Webhook-Integration

Anbindung externer Monitoring-Tools



Erste Schritte: Anmeldung

01

App öffnen

Öffnen Sie die SLA-Manager-App in Ihrem Browser

02

Zum Dashboard

Klicken Sie auf "Zum Dashboard"

03

Anmelden

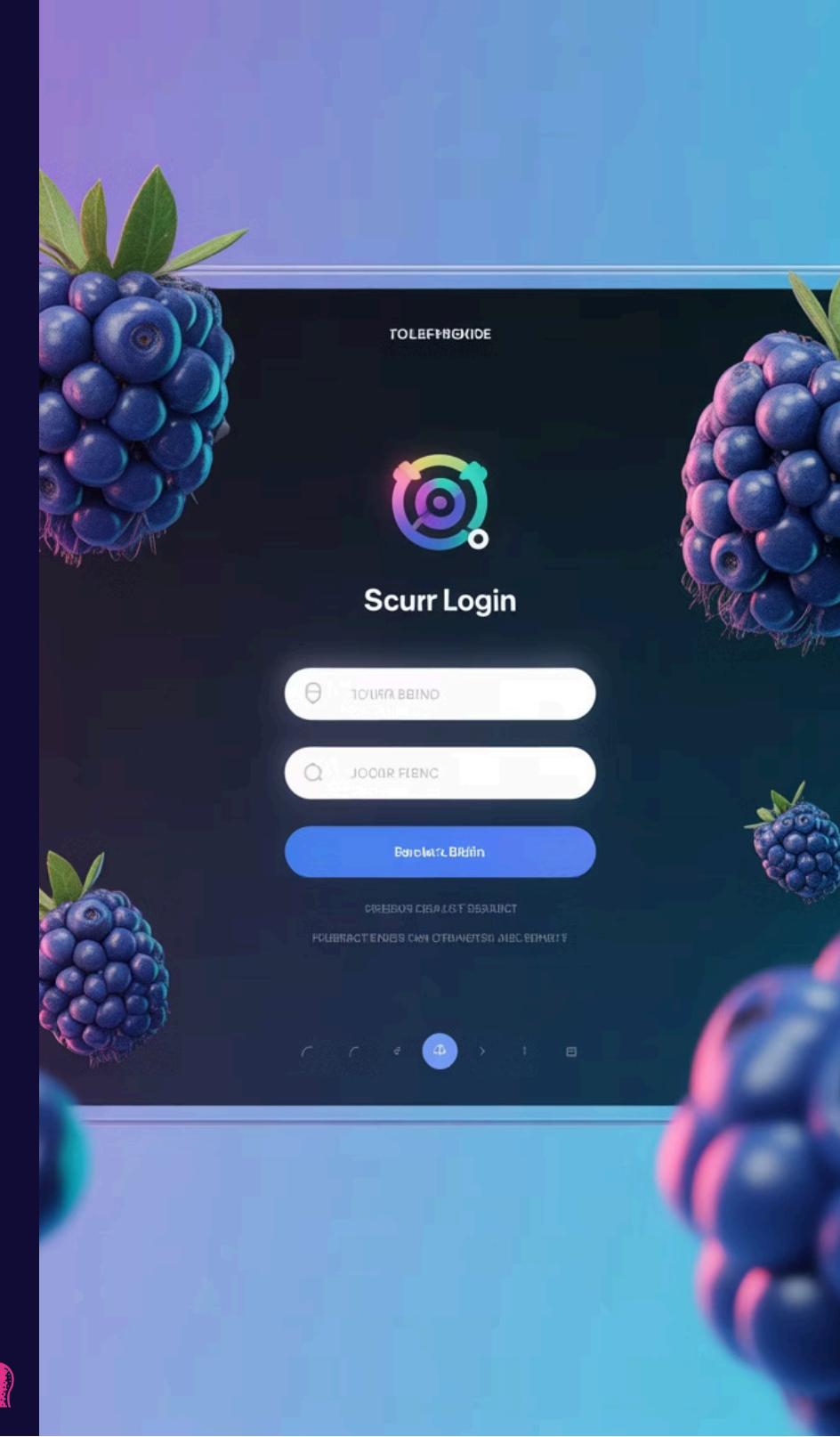
Melden Sie sich mit Ihrem Account an

04

Weiterleitung

Sie werden automatisch zum Dashboard weitergeleitet

 **Tipp:** Die Anmeldung erfolgt über OAuth 2.0 – Ihre Zugangsdaten werden sicher verschlüsselt.





Dashboard-Übersicht

Das Dashboard zeigt vier zentrale Kennzahlen, die Ihnen einen schnellen Überblick über den Status Ihrer SLAs geben:



Gesamt SLAs

Anzahl aller erfassten SLAs



Aktiv

Anzahl aktiver SLAs



Warnungen

SLAs mit Schwellenwert-Überschreitung



Breaches

SLAs mit kritischen Verstößen

Response-Time-Chart

Der Chart zeigt die durchschnittlichen Antwortzeiten aller Response-Time-Metriken mit Durchschnitt (aktuell), Anzahl Metriken, Status (Gut/Warnung/Kritisch) und historischen Daten der letzten 50 Messungen. Der Chart aktualisiert sich automatisch alle 30 Sekunden.



SLA erstellen

Pflichtfelder

- **Titel:** Eindeutiger Name des SLAs (z.B. "Hosting-Support SLA")
- **Service Provider:** Anbieter der Dienstleistung (z.B. "TechServe GmbH")
- **Kunde:** Empfänger der Dienstleistung (z.B. "Musterfirma AG")
- **Startdatum:** Beginn der Vereinbarung (z.B. 01.01.2025)
- **Enddatum:** Ende der Vereinbarung (z.B. 31.12.2025)

Optionale Felder

- Beschreibung: Detaillierte Erläuterung des SLAs
- Vertragsnummer: Referenz zum Vertragsdokument
- Ansprechpartner: Kontaktperson beim Kunden

01

Neues SLA

Klicken Sie auf "Neues SLA"

02

Formular ausfüllen

Geben Sie alle erforderlichen Daten ein

03

SLA erstellen

Speichern und zur Detail-Seite wechseln

✓ Erfolg: Das neue SLA erscheint sofort im Dashboard.



Metrik-Typen verstehen

Metriken sind messbare KPIs (Key Performance Indicators), die die Einhaltung des SLAs überwachen. Der SLA-Manager bietet 6 vorkonfigurierte Metrik-Typen:

1 Availability

Einheit: Prozent (%)

1

Beispiel: 99,9% Uptime

Anwendung: Server-Verfügbarkeit, Dienst-Erreichbarkeit

2 Response Time

Einheit: Minuten

2

Beispiel: \leq 30 Minuten

Anwendung: Support-Reaktionszeit, API-Latenz

3 Resolution Time

Einheit: Stunden

3

Beispiel: \leq 4 Stunden

Anwendung: Ticket-Bearbeitungszeit, Problem-Lösung

4 Throughput

Einheit: Requests/Sekunde

4

Beispiel: \geq 1000 req/s

Anwendung: API-Performance, Datenverarbeitung

5 Error Rate

Einheit: Prozent (%)

5

Beispiel: \leq 0,1%

Anwendung: Fehlerquote, Ausfall-Rate

6 Custom

Einheit: Beliebig

6

Beispiel: Kundenzufriedenheit (1-10)

Anwendung: Individuelle KPIs



Metriken hinzufügen und verwalten

Metrik hinzufügen

1. Öffnen Sie die SLA-Detail-Seite
2. Scrollen Sie zum Abschnitt "Metriken"
3. Klicken Sie auf "Metrik hinzufügen"
4. Füllen Sie das Formular aus
5. Klicken Sie auf "Metrik erstellen"

Erforderliche Felder

- **Name:** Bezeichnung der Metrik
- **Typ:** Wählen Sie einen der 6 Metrik-Typen
- **Zielwert:** Angestrebter Wert
- **Schwellenwert:** Beschreibung des Grenzwerts
- **Beschreibung:** Detaillierte Erklärung

Metrik bearbeiten

Klicken Sie auf das Stift-Icon neben der Metrik, ändern Sie die gewünschten Felder und speichern Sie die Änderungen.

Metrik löschen

Klicken Sie auf das Papierkorb-Icon und bestätigen Sie die Löschung. Die Metrik wird unwiderruflich entfernt.

⚠ Warnung: Gelöschte Metriken können nicht wiederhergestellt werden. Historische Daten gehen verloren.

Tipp: Definieren Sie realistische Zielwerte, die Sie auch messen können.



Echtzeit-Monitoring: Traffic Light System



Grün

Bedeutung: Zielwert eingehalten

Aktion: Keine Aktion nötig

Gelb

Bedeutung: Schwellenwert erreicht

Aktion: Proaktiv prüfen

Rot

Bedeutung: SLA-Breach

Aktion: Sofort reagieren

Automatische Aktualisierung

Der SLA-Manager prüft alle 5 Minuten automatisch alle aktiven Metriken. Ein Cron-Job läuft im Hintergrund, Metriken werden simuliert oder von externen Quellen abgerufen, der Status wird neu berechnet und Alerts werden bei Bedarf erstellt.

1

Alle 10 Sekunden

Metrik-Werte und Status aktualisieren

2

Pause-Button

Automatische Updates anhalten

3

Aktualisieren-Button

Manuelles Update erzwingen



Manuelle Wert-Aktualisierung und Historie

Manuelle Aktualisierung

Sie können Metrik-Werte auch manuell aktualisieren:

1. Öffnen Sie die SLA-Detail-Seite
2. Scrollen Sie zur gewünschten Metrik
3. Geben Sie den neuen Wert im Eingabefeld ein
4. Klicken Sie auf "Aktualisieren"
5. Der Status wird sofort neu berechnet

Hinweis: Manuelle Updates werden in der Historie gespeichert.

Historische Daten

Für jede Metrik werden die letzten 50 Messungen gespeichert:

- **Chart-Visualisierung:** Zeigt Trend über Zeit
- **Zeitstempel:** Wann wurde der Wert erfasst?
- **Wert:** Gemessener Wert
- **Status:** Grün/Gelb/Rot zum Zeitpunkt der Messung

Historie exportieren

Klicken Sie auf "Historie exportieren" bei der Metrik. Die CSV-Datei wird heruntergeladen und kann in Excel oder Google Sheets geöffnet werden.



Alerts und Benachrichtigungen



Info 

Bedeutung: Informativ

Benachrichtigung: Keine



Warning 

Bedeutung: Warnung

Benachrichtigung: Optional



Critical 

Bedeutung: Kritisch

Benachrichtigung: Sofort

Automatische Alert-Erstellung

Alerts werden automatisch erstellt, wenn der Schwellenwert überschritten wird, ein SLA-Breach auftritt (Zielwert deutlich verfehlt) oder eine Trend-Verschlechterung erkennbar ist (kontinuierliche Abnahme der Performance).

Benachrichtigungen bei kritischen Alerts



Push-Benachrichtigung

Wenn aktiviert

E-Mail

An den Owner

Dashboard-Eintrag

Unter "Warnungen"

Um Alerts anzusehen, öffnen Sie die SLA-Detail-Seite und scrollen zum Abschnitt "Benachrichtigungen". Alle Alerts werden chronologisch aufgelistet. Klicken Sie auf den Checkmark-Button, um Alerts als gelesen zu markieren.



Reports und Export

CSV-Export: SLAs

Klicken Sie im Dashboard auf "SLAs exportieren". Die Datei **slas-export-YYYY-MM-DD.csv** enthält ID, Titel, Status, Provider, Kunde, Datum und Anzahl Metriken.

CSV-Export: Metriken

Öffnen Sie die SLA-Detail-Seite und klicken auf "Metriken exportieren". Die Datei **sla-[ID]-metrics-YYYY-MM-DD.csv** enthält Name, Typ, Zielwert, aktueller Wert, Status und Schwellenwert.

CSV-Export: Historie

Klicken Sie bei der Metrik auf "Historie exportieren". Die Datei **metric-[ID]-history-YYYY-MM-DD.csv** enthält Zeitstempel, Wert und Status (bis zu 1000 Einträge).

Verwendungszwecke

- Compliance-Reports für Audits
- Management-Präsentationen
- Datenanalyse in Excel
- Trend-Analyse
- Performance-Berichte
- Kapazitätsplanung

Excel-Kompatibilität: Alle CSV-Dateien sind Excel-kompatibel mit BOM-Header für korrekte Darstellung deutscher Umlaute, Semikolon-Separator (Standard für deutsches Excel) und UTF-8-Encoding.



Webhook-Integration

Webhooks ermöglichen die automatische Aktualisierung von Metrik-Werten durch externe Monitoring-Tools wie Prometheus, Grafana oder Datadog.

Webhook-Endpunkt

URL: <https://your-domain.manus.space/api/trpc/monitoring.ingestMetric>

Methode: POST

Content-Type:
application/json

Parameter

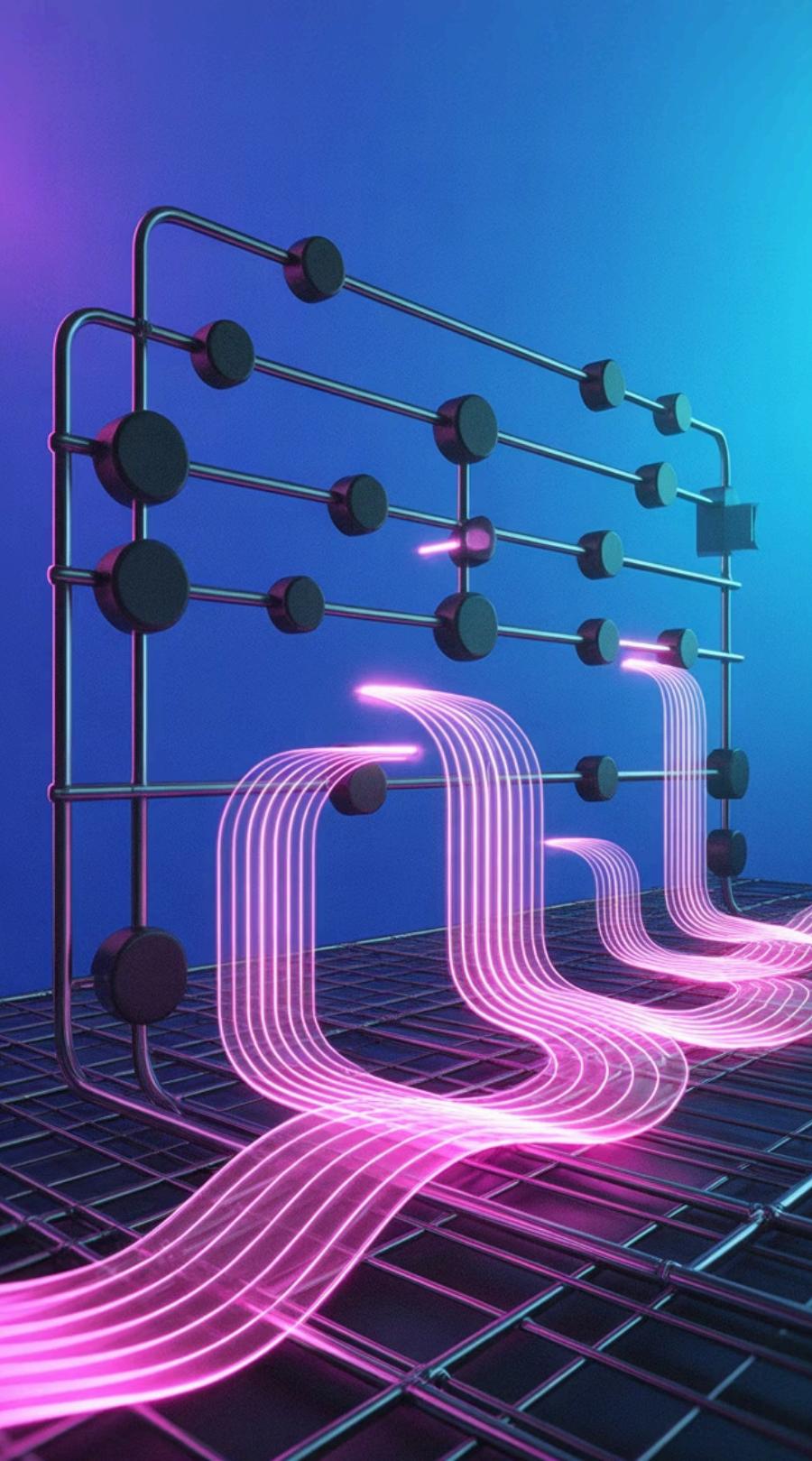
- **metricId** (Integer, Pflicht): ID der zu aktualisierenden Metrik
- **value** (String, Pflicht): Neuer Wert (als String)
- **timestamp** (String, Optional): ISO 8601 Zeitstempel

Request-Format

```
{  
  "metricId": 1,  
  "value": "99.5",  
  "timestamp": "2025-10-26T10:30:00Z"  
}
```

Beispiel: cURL

```
curl -X POST https://your-domain.manus.space/api/trpc/monitoring.ingestMetric \  
-H "Content-Type: application/json" \  
-d '{"metricId": 1, "value": "99.5"}'
```



Integration mit Monitoring-Tools

Prometheus

1. Richten Sie einen Alertmanager ein
2. Konfigurieren Sie einen Webhook-Receiver
3. Verwenden Sie den SLA-Manager-Endpunkt als Ziel
4. Prometheus sendet automatisch Alerts bei Schwellenwert-Überschreitungen

Grafana

1. Erstellen Sie ein Dashboard in Grafana
2. Fügen Sie einen Webhook-Alert hinzu
3. Konfigurieren Sie den SLA-Manager-Endpunkt
4. Grafana aktualisiert Metriken in Echtzeit

Metrik-ID finden

Öffnen Sie die SLA-Detail-Seite. Die Metrik-ID steht in der URL: /sla/1 → SLA-ID ist 1. Für Metrik-IDs prüfen Sie die Datenbank oder verwenden Sie die API.

- Hinweis:** Der Endpunkt ist öffentlich (nur POST-Requests). Es wird kein API-Key benötigt. Alle Tools, die HTTP-Webhooks senden können, werden unterstützt.



Support und Kontakt

Technischer Support

E-Mail: info@ki-strategium.de

Internet: www.ki-strategium.de

Dokumentation

Feedback

Wir freuen uns über Ihr Feedback!

Senden Sie

Verbesserungsvorschläge an:

info@ki-strategium.de

Häufig gestellte Fragen

F: Wie viele SLAs kann ich erstellen?

A: Unbegrenzt (abhängig von Ihrem Tarif).

F: Werden meine Daten gesichert?

A: Ja, automatische Backups erfolgen täglich.

F: Ist die App DSGVO-konform?

A: Ja, alle Daten werden verschlüsselt und in der EU gespeichert.

F: Wie oft werden Metriken aktualisiert?

A: Automatisch alle 5 Minuten, manuell jederzeit.

F: Wie lange werden historische Daten gespeichert?

A: Die letzten 50 Messungen pro Metrik.



Impressum und rechtliche Hinweise für KI-STRATEGIUM

Verantwortlich für den Inhalt:

Thomas Schwittlich

[KI-STRATEGIUM]

Mettenbachweg 11

88605 Meßkirch

www.ki-strategium | E-Mail: info@ki-strategium.de

Die Inhalte dieser Präsentation wurden mit Unterstützung von KI-Technologie erstellt.



Haftungsausschluss

- Haftung für Inhalte: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links
- Keine Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit der Informationen
- Änderungen vorbehalten
- Nutzung auf eigene Verantwortung



Datenschutz

- Verweis auf separate Datenschutzerklärung
- Hinweis auf sichere Datenverarbeitung



Urheberrecht

- Alle Inhalte sind urheberrechtlich geschützt
- Verwendung nur mit ausdrücklicher Genehmigung

