

## Service Economics: Strategische Grundlage für integriertes IT-Service-Management

### IHR NUTZEN

#### Mit Valuemation-Lösungen

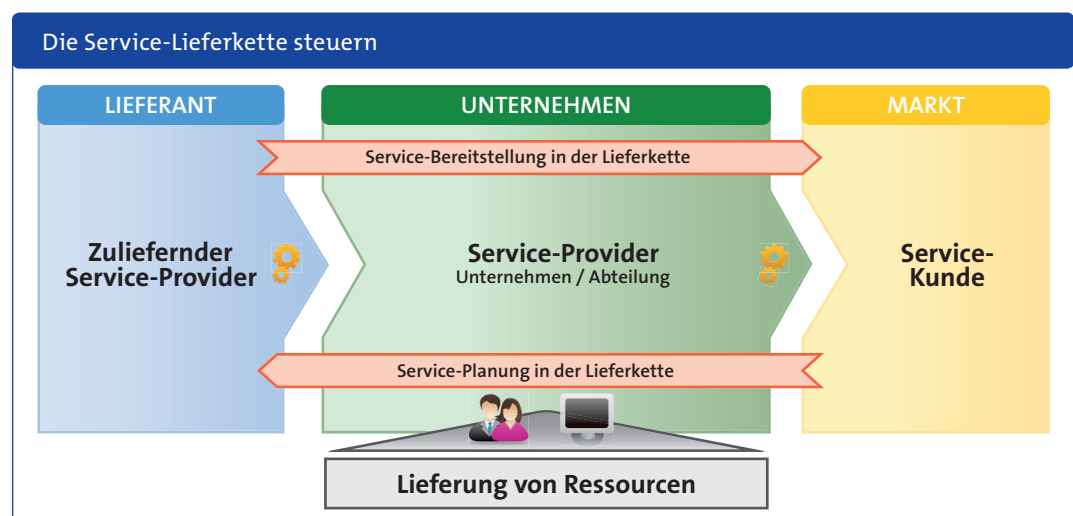
- weisen Sie schnell erste Ergebnisse nach, und Ihre Investitionen amortisieren sich rasch
- sparen Sie dauerhaft Kosten durch integrierte, klar strukturierte Prozesse
- setzen Sie auf überschaubare Projektlaufzeiten und rasche Implementierung durch vordefinierte Service-Strukturen und ITIL®-basierte Best-Practices
- investieren Sie in ausgereifte, im Markt als führend anerkannte Software-Lösungen
- profitieren Sie von unserem erprobten, ziel- und erfolgsorientierten Vorgehensmodell in der Beratung sowie Implementierungs-, Service-, Support- und Trainings-Leistungen aus einer Hand
- sichern Sie sich die hohe Flexibilität eines mittelständischen Lieferanten und damit deutlich mehr Anpassungsfähigkeit an Ihre individuellen Anforderungen.

IT-Service-Provider begleiten bereits seit Jahren den Wandel von der klassischen Informationstechnologie zur modernen „Business-Technologie“. Sie stellen sich der Herausforderung, sich jederzeit flexibel an die Bedürfnisse des Business anzupassen und gleichzeitig Services wirtschaftlich und effizient zu liefern. Der Nutzen der IT für Service-Kunden wird vor allem dort sichtbar, wo erfolgskritische Geschäftsprozesse durch IT-Services jederzeit abgesichert sind und innovative IT-Services das Wachstum maßgeblich unterstützen oder überhaupt erst ermöglichen.

### Die Service-Lieferkette steuern

Ob interne IT-Serviceabteilung oder externer Provider: Nur ein ganzheitliches Service-Management ermöglicht eine Integration von selbst erbrachten mit zugekauften Service-Leistungen: Dem Service-Kunden kann ein höherwertiges und preislich attraktives Service-Portfolio angeboten werden. Dabei setzt sich die Industrialisierung und Arbeitsteilung in der IT weiter fort: Nachdem schon lange Infrastrukturkomponenten wie z.B. Netzwerk-

verbindungen als Service eingekauft werden, stehen immer mehr Servicekomponenten mit einem höheren Wertschöpfungsgrad als extern bezogener Service, z.B. als Software as a Service (SaaS) zur Verfügung. Gleichzeitig verringert sich die Wertschöpfungstiefe der IT-Service-Provider. Deren Herausforderung besteht zunehmend darin, die Service-Lieferkette im Sinne einer „Supply Chain“ von der Planung über die Bereitstellung bis zur Erbringung vorausschauend und aktiv zu managen. Entscheidend ist die präzise Ausrichtung und Klassifika-



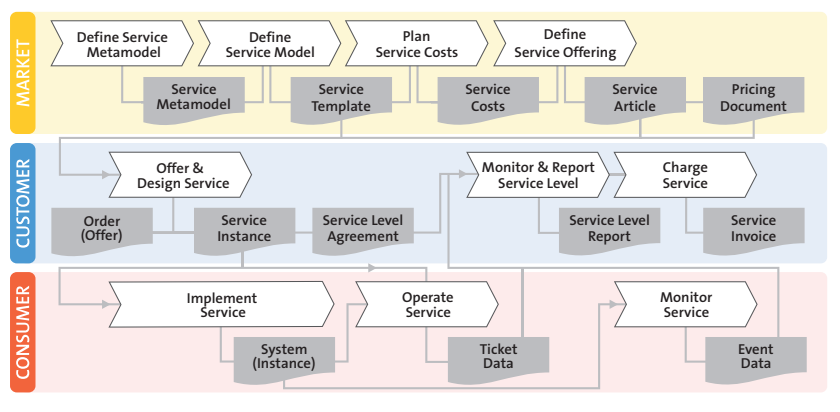
tion des Service-Angebots an den Erfordernissen des Marktes, eine eindeutige und vollständige Service-Spezifikation und ein detailliertes Verständnis von der Dekomposition dieser Services in einzelne Bausteine.

- Der **Valuation Service Level Manager** mit Schnittstellen zu führenden Service-Monitoring-Tools sorgt für das Monitoring, Reporting und die Einhaltung definierter Service-Level.

## Methodik zur Service-Modellierung festlegen

Der Valuation Service Portfolio Manager stellt Ihnen eine Auswahl von Best-Practice-Methoden zur Verfügung für die Klassifizierung, Spezifikation und Dekomposition von Services. Dies ermöglicht die konsistente Modellierung des Service-Portfolios und eine möglichst einheitliche Service-Dekomposition bis zu den Service-Assets der Applikationen und IT-Infrastruktur sowie extern bezogenen Services. Die Best-Practice-Methoden des Valuation Service Portfolio Managers lassen sich einfach konfigurieren sowie an die Bedürfnisse und Nomenklatur des jeweiligen Service-Providers anpassen.

### Komponenten eines kundenorientierten Service-Managements



## Kundenorientiertes und dennoch standardisiertes Service-Management?

Abhängig vom Geschäftsmodell des Service-Providers und von den Markt-Anforderungen sind Services mehr oder weniger standardisierbar. Um Beschaffungs- und Folgekosten dauerhaft zu senken, ist ein hoher Standardisierungsgrad vorteilhaft. Auch wenn bei komplexeren Serviceangeboten und kundenindividuellen Lösungen eine Standardisierung angebotener Services nur eingeschränkt möglich ist, können bereits für einzelne Kunden erprobte Lösungen als Basis für ein standardisiertes Service-Portfolio dienen.

### Die Valuation-Suite unterstützt Ihre Service-Strategie flexibel:

- Mit dem **Valuation Service Portfolio Manager** definieren Sie Services, die Sie im Rahmen Ihres gesamten Service-Portfolios anbieten.
- Der **Valuation Service Request Manager** ermöglicht Service-Nutzern, Services schnell und flexibel zu beauftragen. Automatisierte und standardisierte Service-Anforderungsprozesse sorgen anschließend für eine rasche Genehmigung und Bereitstellung.

## Service-Portfolio festlegen und beschreiben

Auf Basis der zuvor festgelegten Methodik wird nun das Service-Modell als Kern für die Standardisierung eines marktgerechten Serviceangebots des Service-Providers erstellt oder modifiziert. Der Valuation Service Portfolio Manager unterstützt Sie dabei, Ihr Service-Wissen zu strukturieren, für Kunden transparent zu machen und optimal zu vermarkten.

## Services planen und kalkulieren

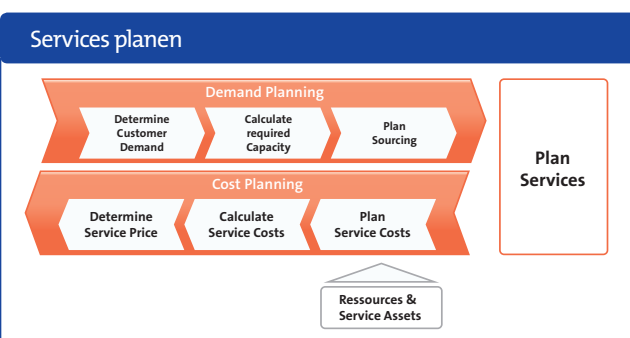
Für die Service-Kostenkalkulation sowie für Plansimulationen greift der Valuation Planning & Calculation Manager auf die Strukturen des Service-Modells und der Service-Blueprints zurück. Die Simulationsszenarien nutzen hierfür Absatzprognosen für die verschiedenen Service-Produkte und ermitteln daraus die notwendigen Kapazitäten für Service-Assets und extern bezogene Services. Umgekehrt werden die Service-Kosten ermittelt, indem bestehende und zu beschaffende Service-Assets sowie externe Services mit Kosten belegt werden.

## Marktangebot für Services festlegen

Auf Basis der Service-Kostenkalkulation können Preismodelle (Preisdokumente) für die Service-Produkte aufgebaut werden – bei Bedarf differenziert nach unterschiedlichen Kunden- und Marktsegmenten. Valuemation unterstützt die Generierung eines strukturierten Marktangebotes auf Basis der Service-Spezifikation und der darin enthaltenen Service-Varianten.

## Services anbieten & vertraglich vereinbaren

Im Angebotsprozess lassen sich verschiedene Service-Produkte zusammenstellen. Daraus können Sie einen Preis(vorschlag) für das Gesamtangebot ermitteln und haben gleichzeitig Zugriff auf die fachliche Service-Spezifikation inklusive seiner Service-Level. Aus diesem kaufmännischen Angebot wird ein Vertrag mit entsprechenden Positionen generiert, der das Service Level Agreement (SLA) mit dem Kunden repräsentiert und auf die Service-Instanzen mit ihren spezifischen (und ggf. im Angebotsprozess angepassten) Service-Parametern verweist.



## Services implementieren

Der Valuemation Change Manager unterstützt die Service-Implementierung sowie sich daraus ergebende Änderungen. Zur Überwachung der Service-Verfügbarkeit wird die Service-Struktur per Schnittstelle vom Valuemation Service Level Manager an das Service-Monitoring-System (z.B. den ZIS Service Level Monitor) übertragen. In der Betriebs-Überwachung können damit Infrastruktur-Events auf die Services und ihre vereinbarten Service-Levels projiziert werden.

## Services beantragen und erbringen

Grundlage für den operativen Betrieb des Service-Providers sind die Service-Instanzen mit den vereinbarten Service-Levels. Der Valuemation Service Request Manager übernimmt sowohl die Verwaltung und Strukturierung der kundenindividuellen Bestellkataloge, als auch die Steuerung der gestellten Aufträge anhand hinterlegter Prozess-Templates.

## Services & Service Level überwachen

Die Servicestruktur, welche während der Implementierung an das Service-Monitoring-System übertragen wurde, ermöglicht dort eine unmittelbare Bewertung: Welche Auswirkung hat eine Störung oder ein Ausfall in der Infrastruktur auf die Service-Verfügbarkeit? Was bedeutet das für Erfüllung des Service-Levels im aktuellen Zeitraum? So kann die Service-Wiederherstellung Business-orientiert priorisiert werden.

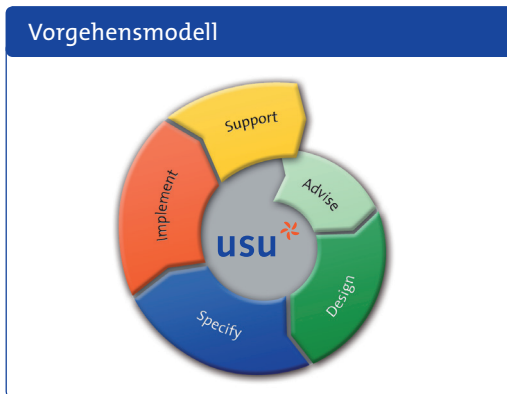
## Service-Vertragserfüllung nachweisen

Der Valuemation Service Level Manager führt in aggregierter Form sowohl die Service-Verfügbarkeit (Monitoring-Ergebnis) als auch die Erfüllung der Service-Level durch den operativen Service-Betrieb zusammen. Beides ermöglicht einen übergreifenden Nachweis zur Erfüllung der Vorgaben gemäß Service Level Agreement. Deren Einhaltung kann über die Valuemation-Dashboards oder -Reports analysiert sowie an externe Reportsysteme zur Weiterverarbeitung übergeben werden.

## Service-Leistungen verrechnen

Die genutzten Services lassen sich auf Basis der Servicevereinbarungen leistungsbezogen abrechnen. Je nach Verrechnungsmodell stehen diese Daten entweder bereits in Valuemation zur Verfügung (z.B. bei einer reinen Zuordnung von Services zu Personen und/oder Kostenstellen). Oder die Daten werden mit dem Valuemation Costing & Charging Manager aus Drittsystemen importiert und verrechnet (v.a. bei nutzungsabhängigen Verrechnungsmodellen). Dieses Modul

erstellt Rechnungen oder Leistungsnachweise für Kunden direkt aus den Verrechnungsdaten, oder die Daten werden an Drittsysteme zur Abrechnung übertragen.



## Unsere Beratungskompetenz

Aus unserer langjährigen Erfahrung in der Beratung und Implementierung von wissensbasierten Service-Management-Lösungen ist ein ziel- und erfolgsorientiertes Vorgehensmodell entstanden, in das kontinuierlich aktuelle Projekterfahrungen einfließen. Sie profitieren von den USU-Best-Practices und Beratungsprozessen durch kürzere Implementierungs- und Projektlaufzeiten in einem 5 Phasen-Modell.

## Unsere Leistungen und Beratungsangebote rund um Service Economics

Nutzen Sie unsere Beratungsangebote, die Sie von der Service-Strategie bis zur operativen Umsetzung begleiten, wie zum Beispiel:

- Reifegrad-Analyse Ihrer Service-Prozesse
- Einführung von strategischem Service-Portfolio-Management
- Strukturierung und Einführung von Service-Katalogen
- Aufbau von IT-Controlling-Modellen
- Implementierung von IT-Service-Verrechnungsmodellen

## Produktunterstützung

Zur Werterhaltung Ihrer Investition bieten wir Ihnen nicht nur die Pflege Ihres USU Standard-Softwareprodukts, sondern auch Pflege und Review Ihrer individuellen Software-Anpassungen hinsichtlich Optimierung und Weiterentwick-

## KEY FACTS

Valuation-Lösungen für Service-Management bieten Ihnen die Möglichkeit, den gesamten Service-Lebenszyklus abzudecken und aktiv zu steuern. Dazu zählen

- die Service-Beschreibung und -Strukturierung sowie die finanzielle Bewertung und wirtschaftliche Planung des Serviceangebots (Service Economics)
- das umfassende Management der Service-Assets und -Ressourcen (Service Asset Lifecycle)
- die Unterstützung und Steuerung der Betriebsprozesse, welche die Erbringung der Services sicherstellen (Service Operations) sowie
- die Überwachung der IT-Infrastruktur, der Service-Erbringungsbereitschaft sowie die Überprüfung der tatsächlichen Service-Erbringung und Einhaltung der vereinbarten Service-Level (Service Monitoring).

lung sowie weitere Dienstleistungen wie individuelles Coaching oder Managed Services für Ihre Valuation-Umgebung.

## Schulungen und Fachseminare

Unser Training-Center bietet weiterführende Produkttrainings für Anwender und System-Administratoren sowie Fachseminare und Workshops an für Fach- und Führungskräfte in der IT und in angrenzenden Fachbereichen. Detaillierte Informationen hierzu finden Sie auf unserer Website oder in unserem Training-Center-Flyer.

Nutzen Sie unsere Beratungskompetenz mit Implementierungs-, Service-, Support- und Trainings-Leistungen aus einer Hand. Wir freuen uns auf Ihren Kontakt!

## Softwaremodule für Ihr Service-Management

- Valuation Service Portfolio Manager
- Valuation Service Level Manager
- Valuation Service Request Manager
- Valuation Planning & Calculation Manager
- Valuation Costing & Charging Manager
- ZIS-System
- ZIS-Service-Explorer
- ZIS Service Level Monitor (ZISSLM)