

Service Operations: Integriertes Service-Management für wirtschaftliche Service-Bereitstellung

IHR NUTZEN

Mit der Valuemation-Lösungen für Service Operations

- nutzt Ihr Service-Desk wissensbasierte Lösungs-Prozesse im Incident- und Problem-Management
- minimieren Sie durch autorisierte und automatisierte Change-Prozesse das Betriebsstörungsrisiko erheblich
- setzen Sie auf überschaubare Projektlaufzeiten und rasche Implementierung durch vordefinierte, ITIL®-basierte Best-Practice-Prozesse
- 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.

Unsere Lösung für Service Operations umfasst alle Aktivitäten und Maßnahmen zur Bereitstellung und Instandhaltung der IT-Infrastruktur. Die Technologie und Applikationen sind so zu steuern, dass die Lieferung von IT-Dienstleistungen im täglichen Betrieb möglichst effizient und störungsfrei abläuft. Der Service-Betrieb wird daran gemessen, wie die vereinbarten Service-Levels erfüllt werden. Gleichzeitig erfüllt er Steuerungs-, Controlling- sowie Monitoring-Aufgaben und liefert grundlegende Informationen für alle IT-Management-Bereiche. Deshalb ist ein integriertes Service-Management für die wirtschaftliche Erbringung und Aufrechterhaltung der IT-Services über ihren gesamten Lebenszyklus unabdingbar.

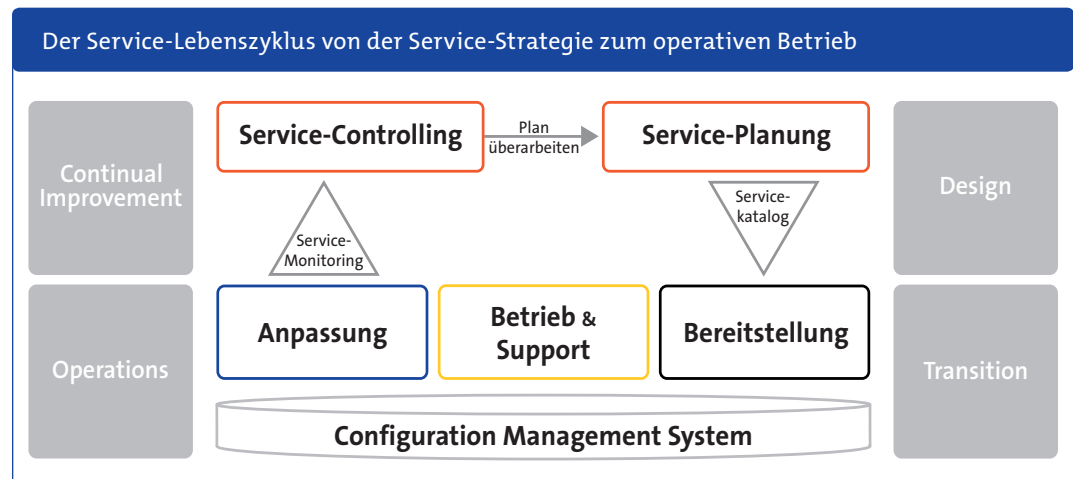
Der Service-Desk als zentrale Anlaufstelle

Der Service-Desk als funktionale Einheit ist die Schnittstelle der IT-Service-Organisation zum Service-Konsumenten (Endanwender). Als zentrale Anlaufstelle (Single Point of Contact) werden hier Störungen, Bedarfsmeldungen und allgemeine Informationsanfragen von Anwendern erfasst. Anschließend werden deren Auswirkungen eingeschätzt, eine Zuordnung und Priorisierung der Aufgaben vorgenommen und

an die Service-Organisation weitergeleitet sowie die Erledigung oder Lösung an den Endanwender zurückgemeldet.

Kundenorientiertes und dennoch standardisiertes Service-Management?

Die strategische Service-Ausrichtung sowie die vertraglich vereinbarten Service-Leistungen bilden die Grundlage für den Service-Betrieb. Als Querschnittsfunktion zu zahlreichen wei-



teren Prozessen sind klare Abgrenzungen sowie detaillierte Vereinbarungen essentiell, damit der Service-Betrieb seine Aufgaben zielgerichtet erfüllen kann. In Valuation lassen sich standardisierte Service-Betriebsprozesse nutzen. Bereits mitgelieferte, vorimplementierte Prozesse bieten jederzeit die Möglichkeit zur Konfiguration und Anpassung an individuelle Anforderungen (Customizing). Die Ausrichtung an den ITIL®-Best-Practices sowie vorkonfigurierte Prozesse machen die im Service-Betrieb erforderlichen Bearbeitungsschritte jederzeit transparent.

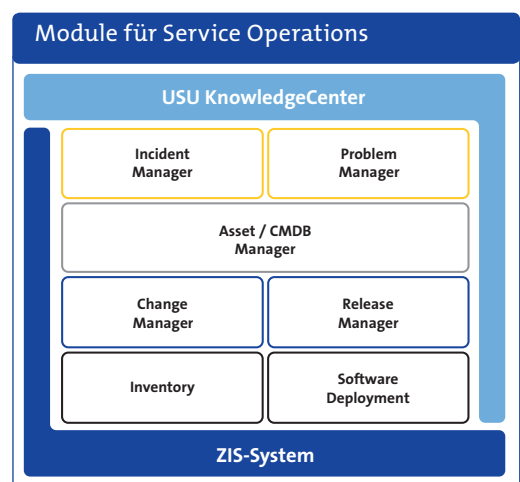
Service-Assets und -Betriebsprozesse über den gesamten Lebenszyklus steuern

Mit der IT-Servicemanagement-Suite Valuation lassen sich alle Prozesse im Service-Betrieb abdecken und ganzheitlich steuern. Im Mittelpunkt steht die bestmögliche Erfüllung der Serviceanforderungen.

- Mit dem **Valuation Incident Manager** bewältigt der Service Desk seine umfassenden Aufgaben. Durch Integration mit dem Event-Monitoring im **ZIS-System** werden Störungen automatisch als Tickets eingestellt, die nicht automatisiert behoben werden konnten.
- Der **Valuation Problem Manager** unterstützt den Analyse-Prozess im Problem-Management, so dass Probleme schnell gelöst und Fehler dauerhaft behoben werden können.
- Die Wissensdatenbank **USU KnowledgeCenter** versorgt Service-Desk-Mitarbeiter und technische Fachteams mit allen wichtigen Informationen für das Incident- und Problem-Management.
- Der **Valuation Change Manager** unterstützt beim Registrieren, Prüfen, Planen und der Umsetzung von Requests for Changes (RFCs).
- Der **Valuation Release Manager** unterstützt die stufenweise Überführung der Software-Releases bis in den Produktivbetrieb.
- Sämtliche Valuation-Module sind prozess- und datentechnisch voll miteinander integriert und greifen auf zentrale IT-Service-Konfigurationsobjekte zu, die über den **Valuation CMDB Manager** bereitgestellt

werden. Alle Änderungen an den IT-/Service-Assets werden revisionssicher verwaltet.

- **Valuation Inventory** und **Valuation Software Deployment** unterstützen Sie bei der automatischen Erfassung Ihrer eingesetzten IT-Hardware und Software, beim Abgleich der Ist-Daten mit dem Soll-Bestand bzw. bei der gezielten Software-Verteilung auf die Clients.



Infrastrukturänderungen geregelt durchführen

Der Valuation Change Manager unterstützt Ihre Change-Planung, -Koordination und -Implementierung und sorgt so für einen koordinierten Änderungsprozess in der IT-Infrastruktur. Autorisierte Changes werden effizient durchgeführt – mit minimalem Risiko und ohne negative Auswirkungen für den IT-Betrieb.

Valuation Software Deployment kann Software-Changes im Anschluss direkt automatisiert durchführen und die notwendigen Software-Pakete auf Clients verteilen. Der Valuation Release Manager verwaltet hierbei Ihre Software-Versionspakete bis hin zur Überführung in den Produktivbetrieb. Valuation Inventory gleicht den tatsächlichen Ist-Bestand ab mit dem erfassten Soll-Bestand. Abweichungen werden regelbasiert systemunterstützt bearbeitet und können wiederum zu RFCs führen.

Betriebsstörungen rechtzeitig erkennen

Die Service-Verfügbarkeit und Einhaltung der Service-Level-Vereinbarungen wird mit Hilfe des ZIS Service Level Monitors überwacht. So genannte Events werden bei Störung eines IT-Service' oder einer IT-Infrastrukturkomponente ausgelöst, vom ZIS Monitoring Manager automatisch erkannt und als Incident-Ticket an den Service Desk weitergeleitet. Die Visualisierung von Abhängigkeiten einzelner IT-Komponenten untereinander und die Verbindung zu unterstützten IT-/Business-Services ermöglicht eine effiziente Root-Cause-Analyse und die rasche Identifikation betroffener Geschäftsprozesse.

Services rasch wiederherstellen

Im Service-Desk werden neben Störungen (Incidents) auch alle Anfragen (Service Requests) der Endanwender erfasst, erste Hilfestellung geleistet und ggf. die weitere Bearbeitung in nachgelagerten Support-Einheiten koordiniert. Eine rasche Fehlerbeseitigung sorgt dafür, den definierten Betriebszustand eines Service' oder technischen Geräts schnellstmöglich wieder herzustellen. Die integrierte Wissensdatenbank USU KnowledgeCenter unterstützt bei der Problemlösung. Auch Endanwender können USU KnowledgeCenter als Self-Service-Lösung nutzen und so den Service Desk entlasten.

Dauerhafte Störungsbeseitigung

Valuemation unterstützt eine vorausschauende Störungsvermeidung durch Trendanalysen zur Bereitschaft wichtiger Services und erkennt wiederkehrende, gleichartige Problemstellungen. Das Problem-Management erarbeitet kurzfristige Lösungen (Workarounds) für das Incident-Management sowie endgültige Lösungen bekannter Fehler (Known Errors), die mit Hilfe des Change-Managements umgesetzt werden.

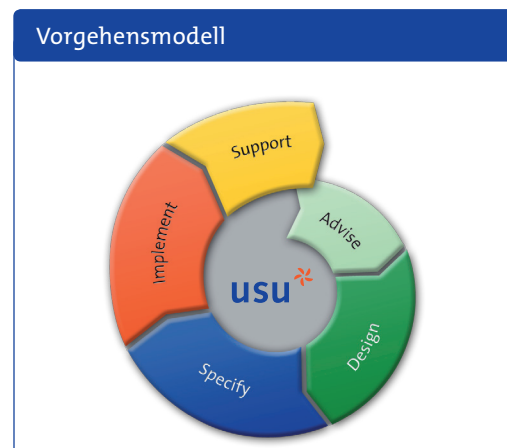
Service-Leistungen überwachen und berichten

In Valuemation sind sowohl die Services mit Service-Parametern als auch die zugeordnete

IT-Infrastruktur dokumentiert und bilden die Grundlage für die Service-Prozesse im Betrieb. Tickets können spezifischen Kundenservices zugeordnet werden, und die Werte für vereinbarte Service-Levels (z.B. die Reaktionszeit) lassen sich für die Sollzeitberechnung des Tickets heranziehen. Die Einhaltung von SLAs lässt sich über die Valuemation-Dashboards oder -Reports analysieren sowie an andere Reportingsysteme zur Weiterverarbeitung übergeben.

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. Unsere Kunden 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 Operations

Nutzen Sie unsere Beratungsangebote, die Sie vom Service-Design bis zur operativen Umsetzung begleiten, wie zum Beispiel:

- Unterstützung beim Aufbau einer CMDB
- Strukturierung und Einführung eines personalisierten Produkt- und Service-Katalogs

- Definition und Umsetzung von Service-Fulfillment-Prozessen
- Hilfe bei der Implementierung eines effektiven IT-Service-Desks
- Reifegrad-Analyse Ihrer Service-Operations-Prozesse.

Softwaremodule für Ihr Service-Management

- Valuation CMDB Manager
- Valuation Incident Manager
- Valuation Problem Manager
- Valuation Change Manager
- Valuation Release Manager
- USU KnowledgeCenter
- ZIS-System mit ZIS Service Level Monitor (ZISSLM)
- Valuation Inventory based on BDNA Technology
- Valuation Software Deployment based on baramundi Technology

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 Weiterentwicklung. Zusätzliche Service-Angebote umfassen das Coaching Ihrer Mitarbeiter beim Know-how-Aufbau, die Übertragung von Service-Desk-Funktionen auf das USU Support-Center (Outsourcing) sowie die Wartung und Überwachung Ihrer IT-Infrastruktur bis zum Hosting Ihrer Anwendung.

Schulungen und Fachseminare

Unser Training-Center bietet weiterführende Produkttrainings für Anwender und System-Administratoren sowie Fachseminare und Workshops 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!

KEY FACTS

Mit der Valuation-Lösung für Service Operations decken Sie den gesamten Funktionsbereich des Service-Managements ab und steuern aktiv

- die Bereitstellung entscheidungsrelevanter Informationen für einen störungsfreien IT-Betrieb
- die wissensbasierten Lösungs-Prozesse des Incident- und Problem-Managements
- die kundenorientierte Verfügbarkeit und Bereitstellung von IT-Services
- Änderungen in Ihrer IT-Landschaft durch autorisierte und automatisierte Change-Prozesse
- die stufenweise Überführung von neuen Software-Releases in den Produktivbetrieb
- den automatisierten Software-Verteilungsprozess sowie den Inventarisierungsprozess für Hard- und Software