



# **Service Management schrittweise und systematisch umsetzen**

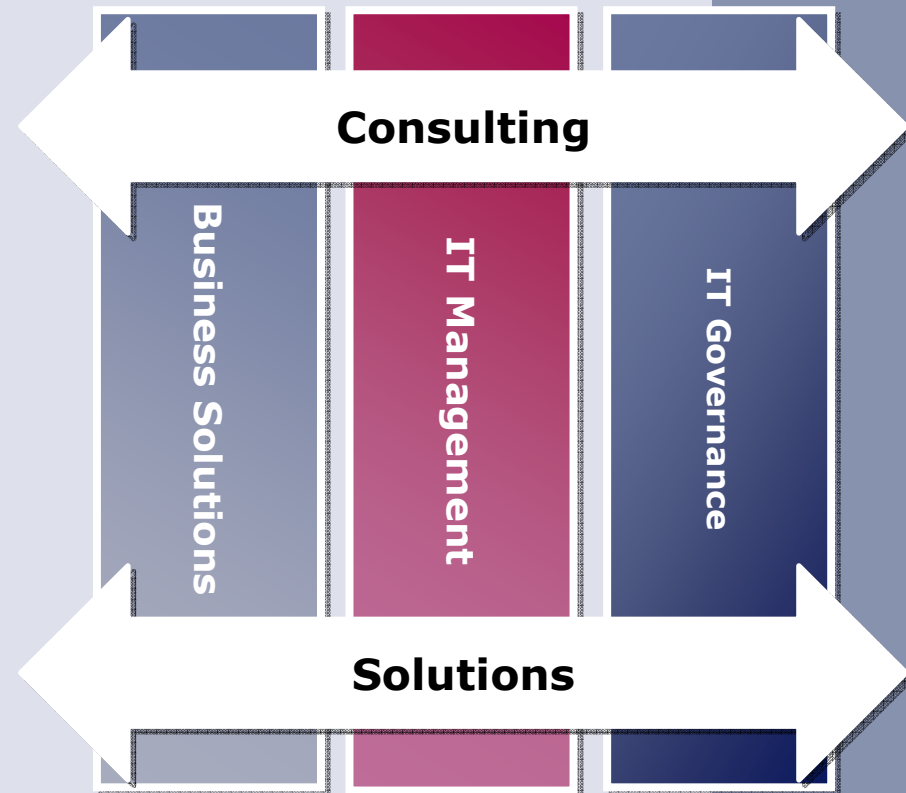
Andreas Meyer und Dr. Andreas Knaus – santix AG

Wien, 24. Juni 2009

IBM Software Experience

# santix in Kürze

- santix ist Unternehmensberatung und Lösungsanbieter für Nutzer und Lieferanten komplexer, IT-getriebener Dienstleistungen
- Seit fast 20 Jahren im Markt
  - Etabliert
  - Unabhängig
  - Erfahren
- Überregional im deutschsprachigen Raum tätig (D-A-CH)
- Kunden sind vorwiegend nationale und internationale Konzerne



# santix Kunden



# Warum Service Management?

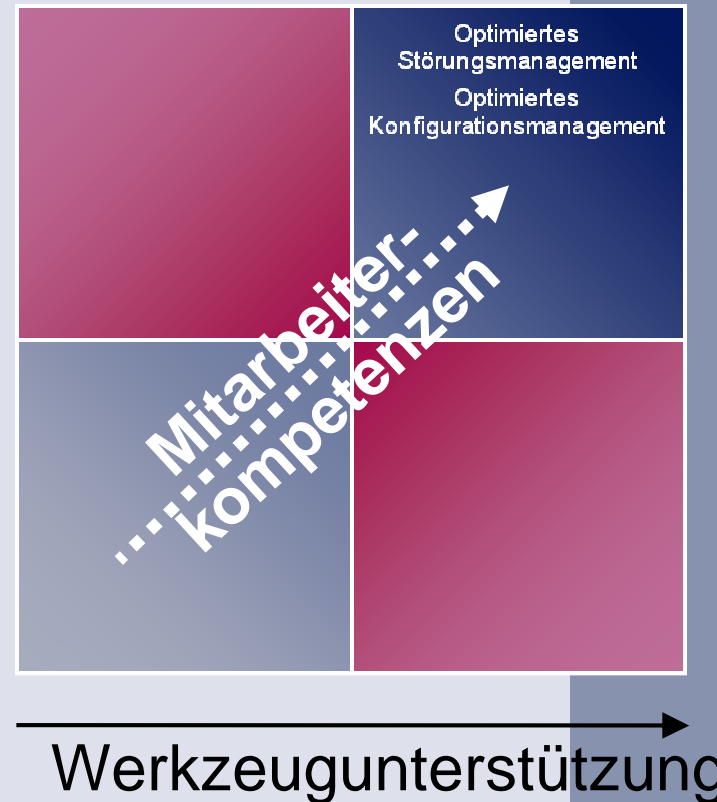
- Steigender Leistungsumfang
  - Globalisierung
  - 24/7
  - breiteres Umfeld
- Steigende Qualitätsanforderungen
  - Verfügbarkeit
  - Nachvollziehbarkeit
- Knappe Ressourcen
  - Budgets
  - Mitarbeiter
- Transparenz



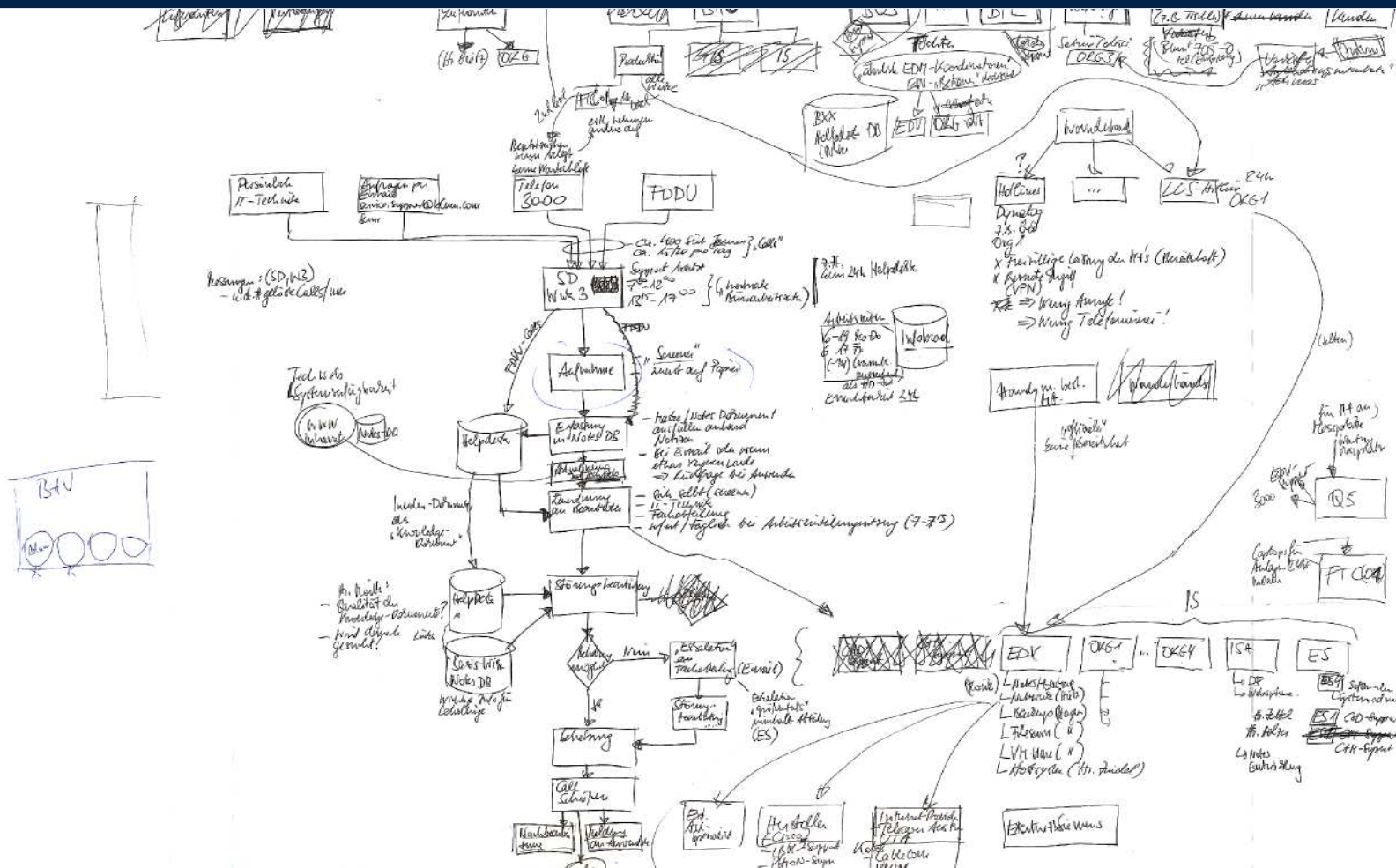
# Der Weg

- Herausforderungen und Ziele definieren
- Prozesse definieren
- Anforderungen
  - Mitarbeiter
  - Tools
- Vorbereitung
  - Mitarbeiter ausbilden
  - Tool bereitstellen
- Prozesse umsetzen
- Verbessern

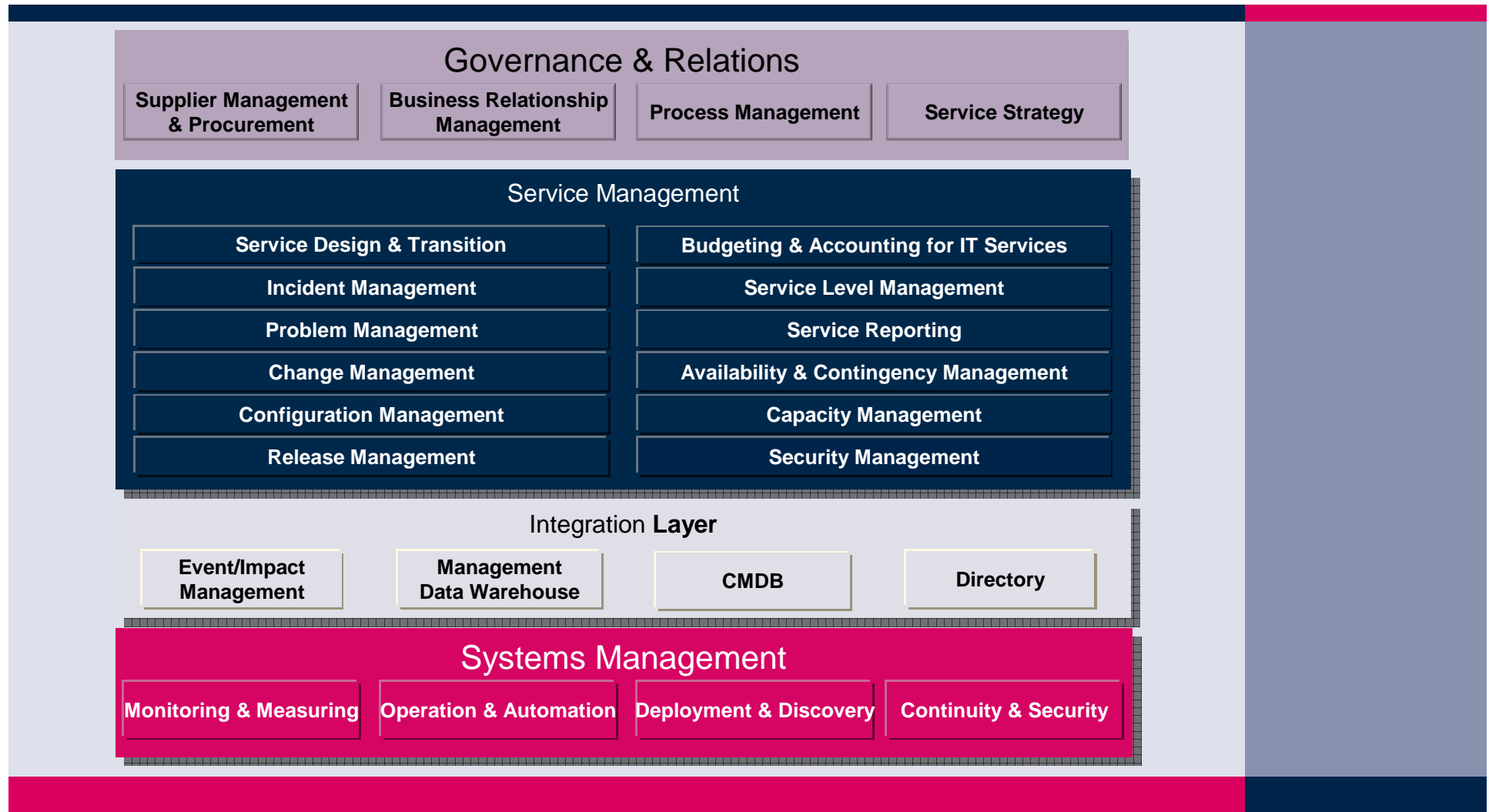
Prozessreife



# Die Herausforderung

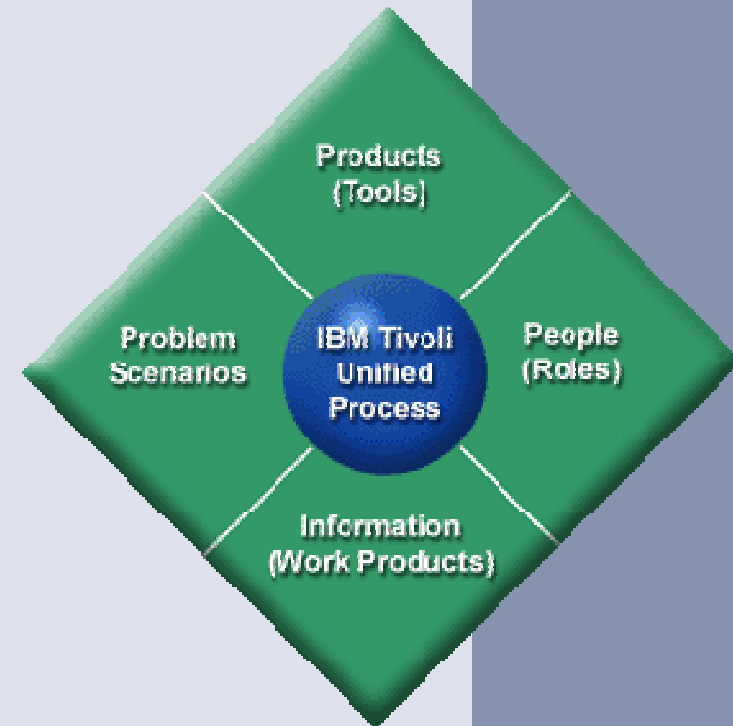


# Vollständige ITSM-Prozesslandkarte (angelehnt an ISO 20000/ITIL V3)



# Standard-Prozessvorlagen mit ITUP

- ITUP ist ein praktisches Tool um ausgereifte Vorlagen für ITIL-Prozesse zu erhalten
- Daraus wurden an die Kundenanforderungen angepasste Prozesse erarbeitet
- Fertige Prozesse und Arbeitsanweisungen wurden dokumentiert
- Anschließend in den Tools umgesetzt



# Prozesse Definieren → IT Management-Lösungen von santix

## ▪ Optimiertes Störungsmanagement

- Monitoring & Measuring
- Event & Impact Management
- Management Data Warehouse & Reporting
- Incident & Problem Management

## ▪ Optimiertes Konfigurations- management

- Change & Configuration Management
- Release Management
- Deployment & Discovery

## ▪ Optimiertes Leistungsmanagement

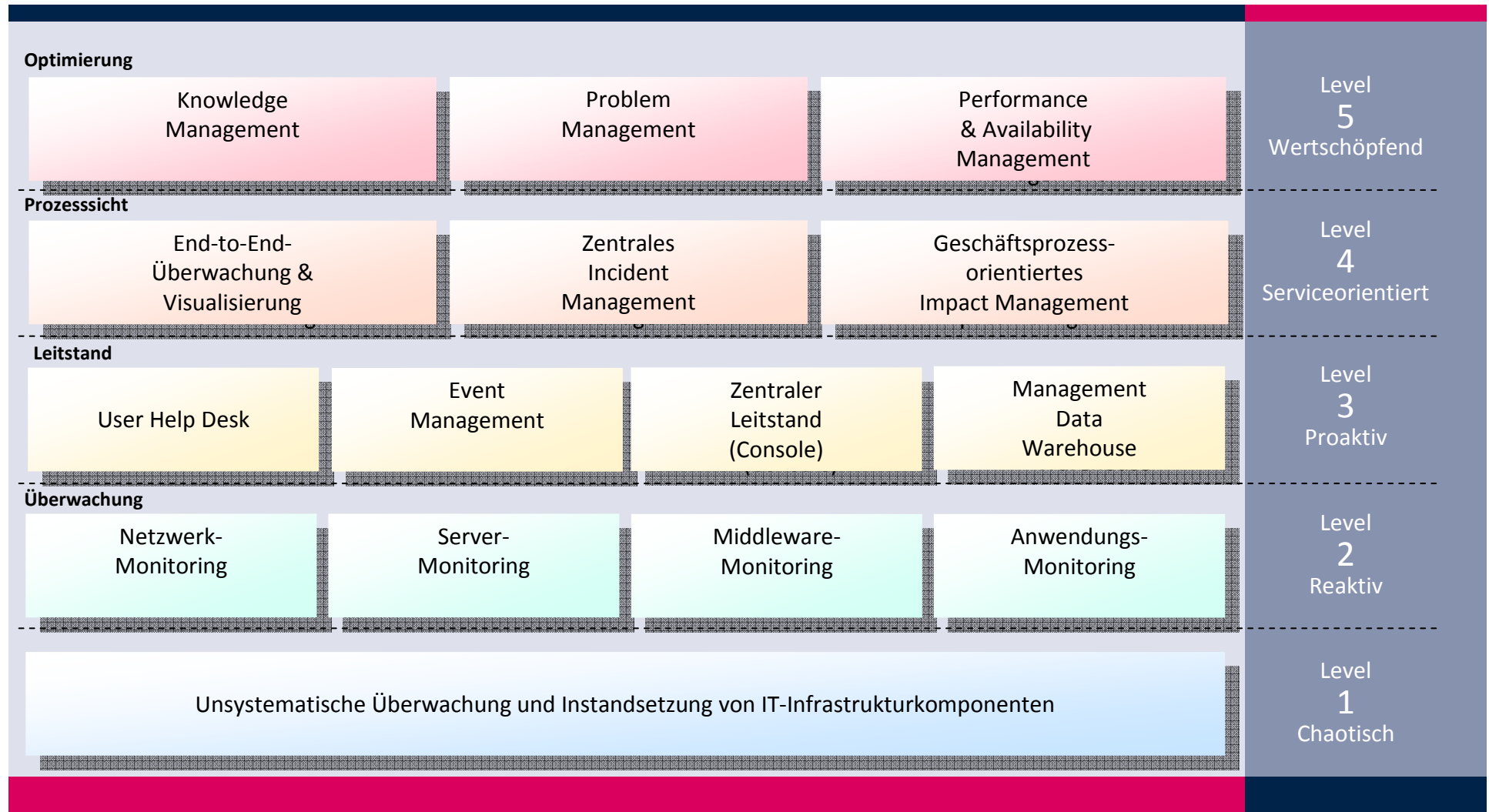
- Service Level Management
- Leistungsverrechnung
- Availability & Capacity Management

## ▪ Optimiertes Bestandsmanagement

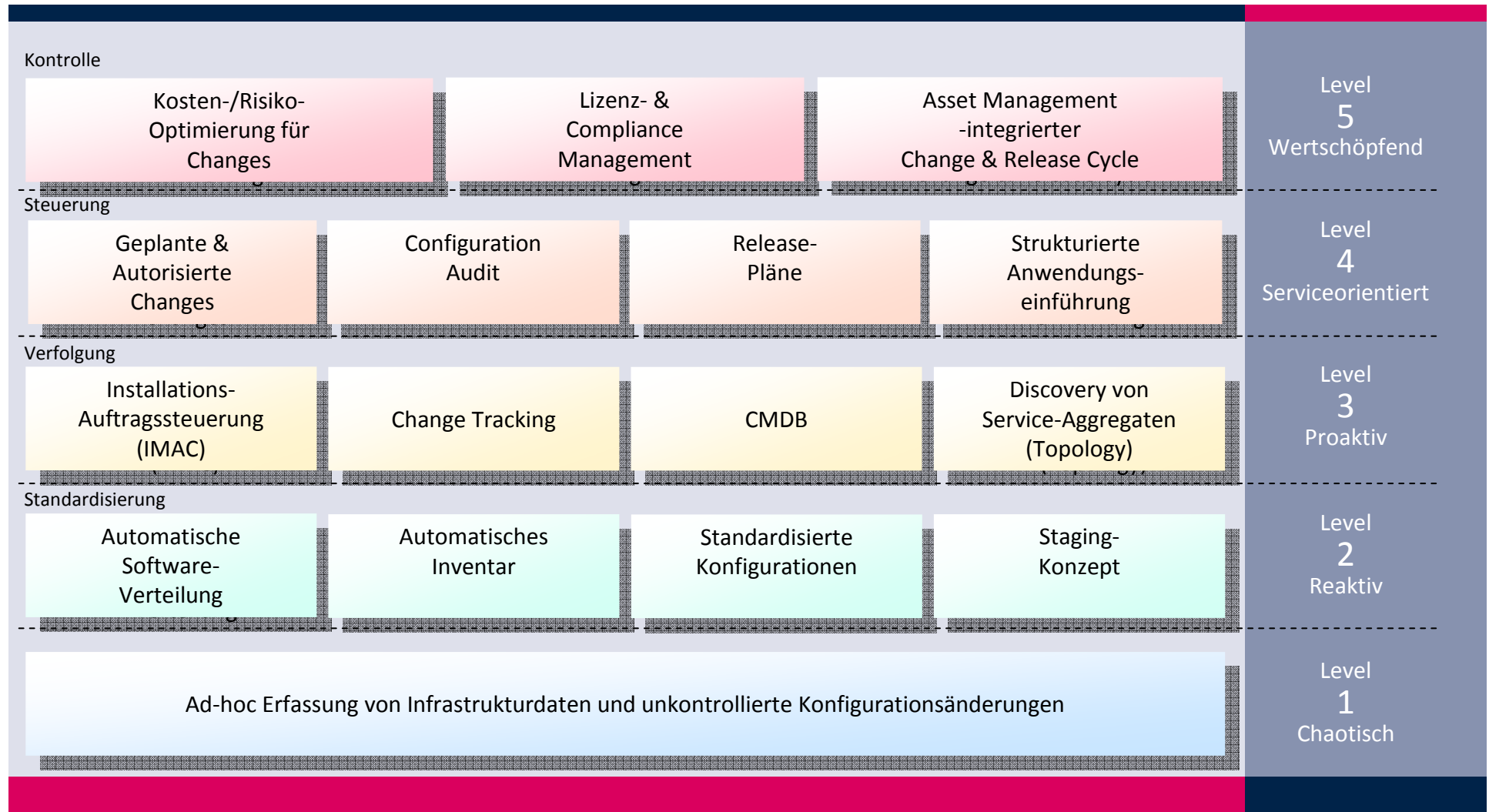
- Bestandsverwaltung
- Lizenzmanagement
- Anforderungs- und Beschaffungsmanagement

# Optimiertes Störungsmanagement

## Im Projekt aufgebaute Fähigkeiten (Reifemodell)



# Optimiertes Konfigurationsmanagement Im Projekt aufgebaute Fähigkeiten (Reifemodell)



# Vorbereitung

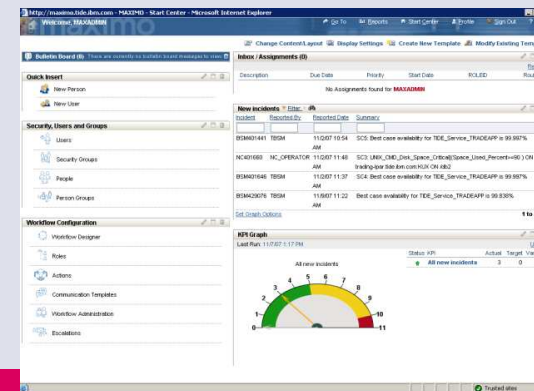
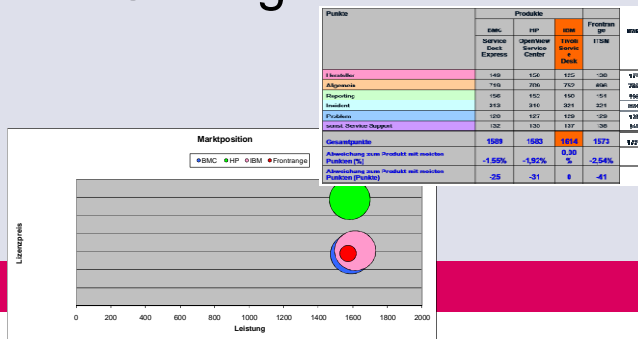
- Marketing und Kompetenzaufbau

- Führung
- Mitarbeiter
- Anwender



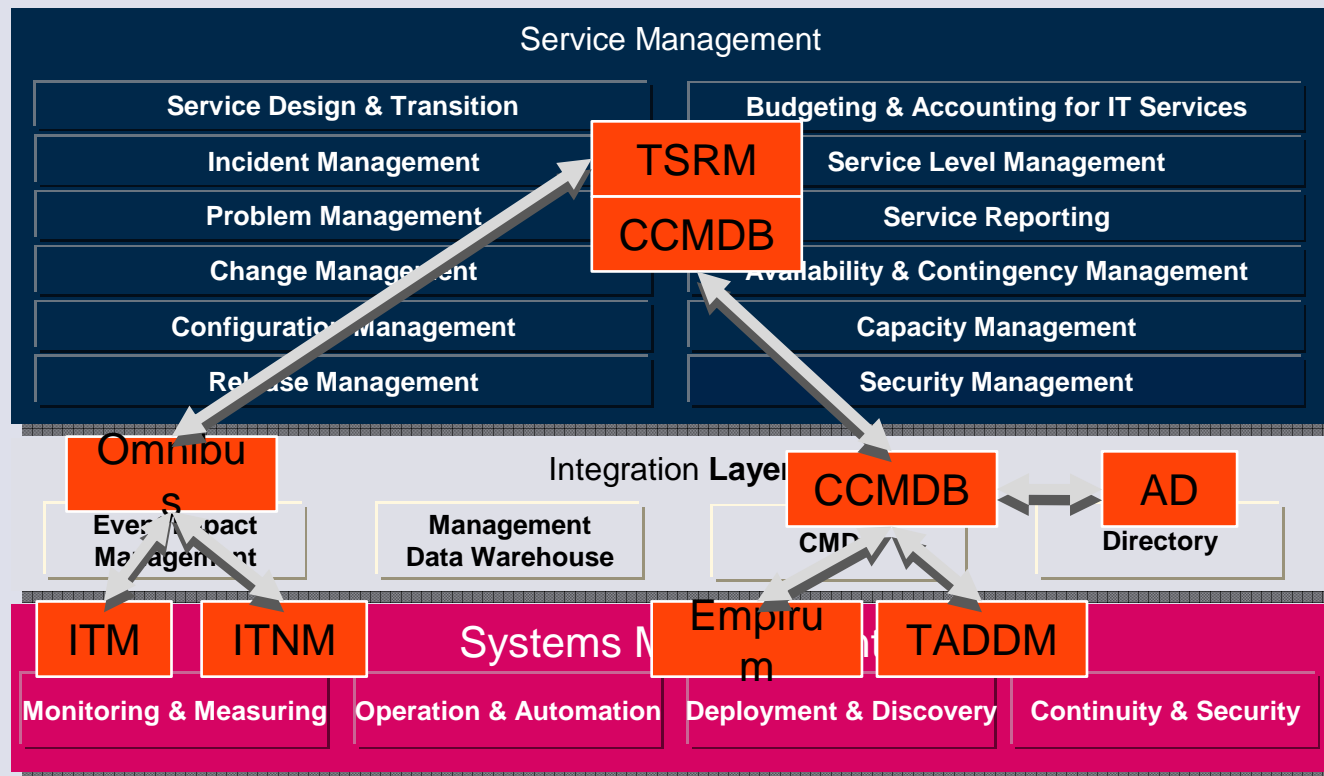
- Toolauswahl

- Anforderungen
- Umgebung
- Strategie



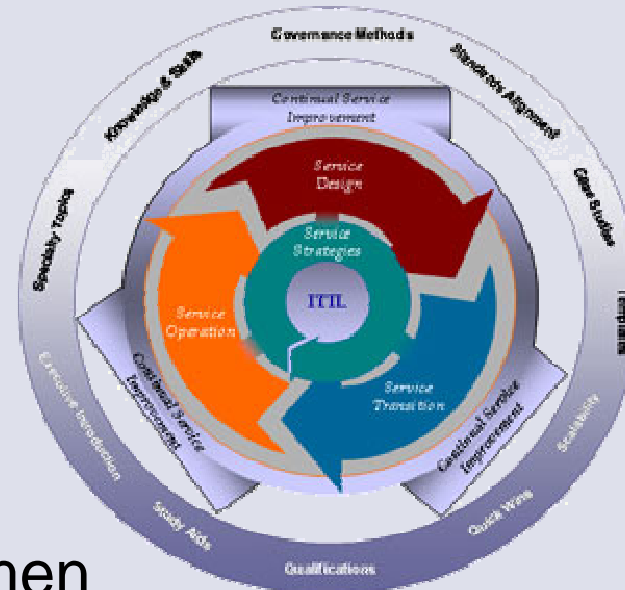
# Prozesse umsetzen

## Beispiel Produktstack



# Verbessern

- Ziele und Kennzahlen
- Optimierungspotential
- Verbesserungsmaßnahmen



**Nur wer los geht kommt an!**

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**Dr. Andreas Knaus**  
santix AG  
andreas\_knaus@santix.de  
Freisinger Straße 9  
D - 85716 Unterschleißheim  
+49 (89) 321 506 31