

Optimiertes Leistungsmanagement

WO BUSINESS UND IT AUF EINANDER TREFFEN...

Letztendlich zahlt der IT-Kunde, also das Business, immer. Heutzutage will der Kunde aber wissen, für welche IT-Dienstleistungen er wie viel bezahlt. Da sind zum einen der Umfang und die Qualität der IT-Leistungen, die das Business von seiner IT bereitgestellt bekommt: Inwieweit ist das Leistungsportfolio der IT auf die Bedürfnisse des Business abgestimmt? Und zum anderen: Geht es nicht günstiger?

ITIL® beantwortet die Frage nach dem IT-Service-Katalog mit dem Prozess Service Catalogue und dem Service-Level-Management. Die Prozesse sollen sicherstellen, dass Business und IT gemeinsam die benötigten IT-Leistungen abstimmen, die dann in der entsprechenden Qualität (Kapazität, Verfügbarkeit, Performance, Kontinuität, Support) von der IT geliefert werden.

Für die Erbringung der IT-Leistungen steht jedoch Wirtschaftlichkeit im Mittelpunkt. Zur Sicherstellung von Effizienz und Kostenwirksamkeit ist deshalb ein Optimiertes Leistungsmanagement essentiell, das u.a. die Kosten den einzelnen Leistungen zuordnet. Erst damit wird letztlich die Darstellung des Preis-Leistungsverhältnisses möglich. Aus diesem Grund sollten alle Teildisziplinen des Optimierten Leistungsmanagements betrachtet werden.

Die Anforderungen an ein Optimiertes Leistungsmanagement sind vielseitig. Vereinbarungen müssen mit Kunden getroffen werden. Es ist darüber zu wachen, dass interne und externe Zulieferer die geforderte Servicequalität erbringen, die tatsächlich geleistete IT-Unterstützung gilt es zu messen und zu berichten. Die Kosten sind den entsprechenden Kostenverursachern zuzuordnen und ggf. auf Grundlage eines geeigneten Preismodells zu verrechnen. Veränderungen im Rahmen der Geschäftstätigkeit des Kunden und der technologischen Möglichkeiten sind in regelmäßigen Reviews zu berücksichtigen und gegebenenfalls in neuen Verträgen festzuhalten.

Die Herausforderung dabei ist, die verschiedenen Teildisziplinen des Optimierten Leistungsmanagements (OLM) in einen sinnvollen Einklang zu bringen:

- Vertragsverwaltung
- Service Reporting
- Business Relationship Management
- Supplier Management
- Budgetierung
- Kosten- und Leistungsrechnung
- Verrechnung

Mit der Transparenz erhöht sich nicht nur die Kundenzufriedenheit, es ergeben sich Einsparpotentiale durch eine andere Verrechnungspolitik oder ein flexibles Sourcing.

SCHRITTWEISE UMSETZUNG NACH DEM REIFEMODELL

Dies erfordert beachtliche Anstrengungen in konzeptioneller, organisatorischer und technischer Hinsicht. Wir unterstützen Sie tatkräftig bei der Umsetzung:

In einem ersten Schritt erfolgt eine Bestandsaufnahme der bestehenden Prozesse und Systeme. Im Rahmen des OLM First-Step-Packages eruiert santix den Handlungsbedarf und empfiehlt eine Vorgehensweise zur Optimierung bzw. zur Einführung von OLM.

Typischerweise beginnt die anschließende Implementierungsphase mit folgenden Tätigkeiten:

- Servicekatalog erstellen
- Service-Level-Requirements aufnehmen
- Kostenmodelle entwerfen
- SLAs vereinbaren

Gleichzeitig werden die benötigten Prozesse und deren Teildisziplinen definiert und umgesetzt. Das SLA-spezifische Monitoring und die Kostenerfassung werden optimiert bzw. aufgesetzt und ein entsprechendes Reporting wird initiiert. Zur nachhaltigen Umsetzung werden inhaltlich und technologisch passende Softwarelösungen evaluiert und integriert. santix unterstützt

Auf einen Blick

Die komplette Lösung zum Optimierten Leistungs- Management

- schafft Transparenz über die Kosten der IT-Leistungserbringung
- erhöht die Kundenzufriedenheit
- ermöglicht Kosteneinsparungen durch verbrauchsorientierte Verrechnung
- schafft die Voraussetzungen für ein flexibles Sourcing

Weitergehender Nutzen

- Servicetransparenz
- ITIL®-Konformität
- Prozessstandardisierung

Erfahrung zählt

- Vertrauen Sie bei der Optimierung Ihrer IT-Prozesse auf santix, den erfahrenen und innovativen IT-Management-Spezialisten



Sie mit dem Implementations-Package bei diesem wichtigen Schritt.

Das Optimierte Leistungsmanagement lebt von der ständigen Verbesserung. Auch wenn OLM schon vorhanden ist, müssen die Verträge, die Beziehungen zu Kunden und Lieferanten, Kosten- und Preismodelle, die einzelnen Prozesse und die eingesetzten technischen Lösungen regelmäßigen Reviews unterzogen werden. Auch dabei unterstützt Sie santix im Rahmen eines Post-Implementation Consultings.

UMFASSENDES PORTFOLIO ZUM OPTIMIERTEN IT MANAGEMENT

Dieses santix Solution Package ist Teil eines umfassenden Consulting und Solution Portfolios für IT Governance und IT Management, basierend auf den Standards CobiT und ITIL®. OLM integriert sich mit anderen Angeboten der santix:

- Optimiertes Störungsmanagement (OSM) – die Stufenlösung zur Automatisierung von Monitoring-, Event-, Incident- und Problem-Management.
- Optimiertes Konfigurationsmanagement (OKM) – das Lösungsbündel für ein umfassendes Change-, Configuration- und Release-Management.
- Optimierte Service-Vorbereitung (OSV) – die Methodik für einen effizienten und zuverlässigen Betriebsanlauf.
- Optimiertes Bestandsmanagement (OBM) – die Lösung zur besseren Nutzung von vorhandenen Be-

triebsmitteln und Verträgen (Wartungs- und Gewährleistungsansprüche, Lizenzen, Leasing)

Optimiertes IT Management ist das Programm der santix, das aus Ihrer IT-Abteilung einen IT-Service-Provider macht, der aktiv zur Wertschöpfung Ihres Unternehmens beiträgt.

SANTIX, IHR PARTNER FÜR DAS IT-SERVICE-MANAGEMENT

santix ist seit ihrer Gründung vor zwei Jahrzehnten ein unabhängiges, führendes Beratungs- und Lösungshaus für alle operativen, taktischen und strategischen Aspekte des IT-Managements und Reseller bekannter IT-Management-ProduktHersteller.

Unser Motto „Integrating IT & Business“ beschreibt unsere Leistung umfassend:

- Integration – um aus einzelnen Technologien umfassende Lösungen für Sie zu erstellen – ist unsere Aufgabe.
- IT-Business ist unser Bekenntnis zur IT als dem Schlüsselfaktor für Ihr Geschäft.

Mit Geschäftsstellen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz unterstützen Sie unsere Berater von der Analyse über Konzeption und technische Umsetzung bis hin zur Produktionseinführung Ihrer Lösung. Unsere erfolgreichen Projekte bei zahlreichen namhaften Unternehmen sprechen für sich.

■ santix AG

www.santix.de
Freisinger Str. 9
D-85716 Unterschleißheim
Tel.: +49 (0)89 321 506-0
Fax +49 (0)89 321 506-99

■ santix austria

www.santix.at
Weißleiten 13
A-6393 St. Ulrich a.P.
Tel.: +43 (0)5354 57055

■ santix schweiz AG

www.santix.ch
Dufourstr. 101
CH-8034 Zürich
Tel.: +41 (0)44 430 1900
Fax +41 (0)44 430 1904

Alle Angaben in diesem Datenblatt sind ohne Gewähr und können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.

santix und das santix-Logo sind eingetragene Warenzeichen in Deutschland und in der Schweiz. Andere Logos und Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

© 2010 santix AG
Stand 03-10