

# Optimiertes Störungsmanagement Package

## Silo-Denken, Heldentum und andere Effizienzkiller

In den letzten zehn Jahren wurden Milliarden in das operative Systems Management, in Monitoringtools, Konsolen usw. gesteckt. Die Betriebssysteme und Management-Tools wurden laufend verbessert. Trotzdem ist das Personal im IT-Betrieb laufend überlastet, die Abhängigkeit von einzelnen Spezialisten wird immer größer und die Zufriedenheit der Benutzer stimmt nicht mit der Einschätzung der IT überein. Woran liegt das?

santix hat im Wesentlichen sechs Symptome dafür ausgemacht:

### Hey-Joe-Symptom

Läuft eine Anwendung nicht, rufen Anwender bei einem Bekannten im IT-Betrieb an, fragen nach dem Grund und dem Ende der Störung.

### Rote-Augen-Symptom

Hunderte Störungen auf den verschiedenen Systemplattformen werden laufend auf individuellen Konsolen in den Silos angezeigt.

### Silo-Symptom

Störungen werden nur in den Silos erkannt und gelöst. Auswirkungen von Störungen sind nicht transparent und sie werden isoliert priorisiert.

### Spezialisten-Symptom

Störungen eines Systemtyps oder Anwendung können nur von einem einzigen Spezialisten gelöst werden, der nicht abwesend sein darf.

### Ich-hab-nichts-geändert-Symptom

Durch die fehlende Dokumentation der Ursachen von Störungen wird die Bedeutung von unautorisierten, fehlerhaften Änderungen nicht sichtbar.

### Firefighting-Symptom

Niemand weiß, welche die größten Probleme im Betrieb sind, man weiß nicht wie oft, wo welche Störungen auftreten, es wird nur tagein/tagaus dagegen angekämpft.

## Optimiertes Störungsmanagement beseitigt die Ursachen

Optimiertes Störungsmanagement (OSM) ist ein ganzheitliches Konzept, bestehend aus führenden IT-Management-Softwarelösungen und Prozessen für den Betrieb der zentralen IT. Es adressiert die geschilderten Ineffizienzen und Risiken im Störungsmanagement an der Wurzel:

- Ein Service Desk für Anwendungsstörungen wird etabliert: Der IT-Betrieb kann sich um Störungen kümmern und ist nicht mit Telefonieren beschäftigt.
- Störungsmeldungen aus Überwachungstools werden an ein zentrales Incident Management geleitet: Es findet eine Zusammenführung der Störungen und eine Bewertung der Auswirkungen statt. Störungen werden nach ihrer globalen Auswirkung priorisiert, nicht alle Störungen werden als gleich wichtig behandelt.
- Durch die Bearbeitung von Störungen im zentralen Incident Management-Tool erfolgt eine Dokumentation von Lösungen. Die IT ist dadurch nicht mehr von einzelnen Personen abhängig, der Service verschlechtert sich nicht mit steigender Belastung. Entlastung wird geschaffen, es sinken die betrieblichen Risiken, z.B. durch Kündigung oder Krankheit von Spezialisten.
- Die Möglichkeit zur Erforschung der Zusammenhänge zwischen Störungen und Änderungen wird geschaffen: Die Hauptursachen von Störungen, schlecht vorbereitete Änderungen, werden abgestellt.

## Auf einen Blick

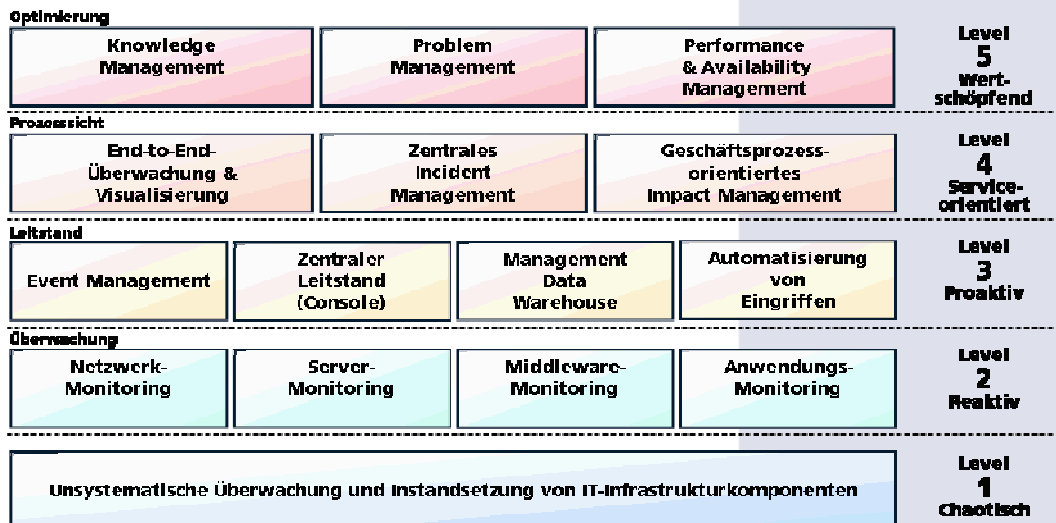
### Ein ganzheitliches Prozess- und Toolkonzept

- verbessert die Störungsbehandlungsprozesse in zentralen IT-Infrastrukturen
- basiert auf ITIL<sup>®</sup> und IT Management-Produkten führender Hersteller
- ist schrittweise aufbau- und ausweitungsfähig

### Erfahrung zählt

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

■ Es erfolgt eine Aufzeichnung von Störungen und eine statistische Auswertung: Somit können Fehlerquellen systematisch beseitigt werden, weil transparent wird, was vorgeht und was davon wirklich wichtig ist. Damit wird ein strategischer Ansatz zur Verbesserung der Gesamtverfügbarkeit möglich. Projekterfahrungen zeigen eine bis zu 80% schnellere Behebung von Störungen durch OSM. Eine OSM-Lösung lässt sich nach dem abgebildeten Reifegradmodell schrittweise aufbauen und optimieren.



Provider macht, der aktiv zur Wertschöpfung Ihres Unternehmens beiträgt.

## Umfassendes Portfolio zum Optimierten IT Management

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

- Optimiertes Konfigurationsmanagement (OKM) – das Lösungsbündel für ein umfassendes Change-, Configuration- und Release-Management.
- Optimiertes Leistungsmanagement (OLM) – die Lösungen für mehr Wertschöpfung im Service Level-, Financial-, Capacity- und Availability-Management.
- Optimierte Service-Vorbereitung (OSV) – die Methodik für einen effizienten und zuverlässigen Betriebsanlauf.
- Optimiertes Bestandsmanagement (OBM) – die Lösung zur besseren Nutzung von vorhandenen Betriebsmitteln und Verträgen (Wartungs- und Gewährleistungsansprüche, Lizenzen, Leasing)

Optimiertes Störungsmanagement ist das Programm der santix, das aus Ihrer IT-Abteilung einen IT-Service-

## santix, Ihr Partner für das IT Service Management

santix ist seit ihrer Gründung vor über 17 Jahren 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 der 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 57057

■ **santix schweiz AG**  
www.santix.ch  
Gerechtigkeitsgasse 23  
CH-8001 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.

© 2008 santix AG  
Stand 09-08