

Schaffung und Verwaltung von Nutzen über den gesamten Lebenszyklus des Service-Managements hinweg





Geschäftsservices sind ein essenzieller Bestandteil eines Unternehmens. Denn sie sind die Mittel, mit denen Unternehmen ihren Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern Innovationen bereitstellen. Um neue Ideen auf den Markt zu bringen, sollten IT-Abteilungen über den Lebenszyklus des IT-Services hinweg effektiv Nutzen schaffen und verwalten. Wichtig ist, dass die Geschäftsprozesse, die Entwicklung und die Arbeitsabläufe in diesen Prozess miteinbezogen werden.

Bei der Verwaltung des Lebenszyklus der IT-Services treten jedoch zahlreiche Probleme auf. Bei in Silos organisierten Mitarbeitern, Prozessen, Informationen und Technologien besteht die Gefahr, dass kommunikative Barrieren aufgebaut werden, welche zur Unwirtschaftlichkeit führen und den Aufbau eines gemeinsamen Verständnisses über die Serviceprioritäten erschweren. Fehlende Transparenz bei kritischen Informationen und ineffiziente Arbeitsabläufe erschweren das Verständnis eines Servicekontexts. Das Ergebnis ist, dass die IT häufig nicht in der Lage ist, ihre Geschäftsziele zu erreichen oder zu unterstützen.

Umgekehrt kann die IT durch die Bereitstellung hervorragender Services diesen Herausforderungen begegnen und sich von der einfachen Unterstützung des Unternehmens weg- und auf die Förderung von Innovation und Optimierung des gesamten Unternehmens zubewegen. Dies erreicht sie durch:

- *Die Bereitstellung hochwertiger Software, die effektiv Nutzen kreiert und so Innovationen ermöglicht*
- *Eine effizientere Verwaltung, welche sicherstellt, dass die Geschäftsservices während des gesamten Lebenszyklus die vereinbarten Serviceziele einhalten*

Ein Weg zur effektiven Schaffung und Verwaltung eines Mehrwerts besteht darin, sich mit dem gesamten Lebenszyklus der IT-Services zu befassen – von den Stakeholdern des Unternehmens bis hin zur Softwarebereitstellung und zu den Geschäftsabläufen. IBM Service Management ist die Lösung.



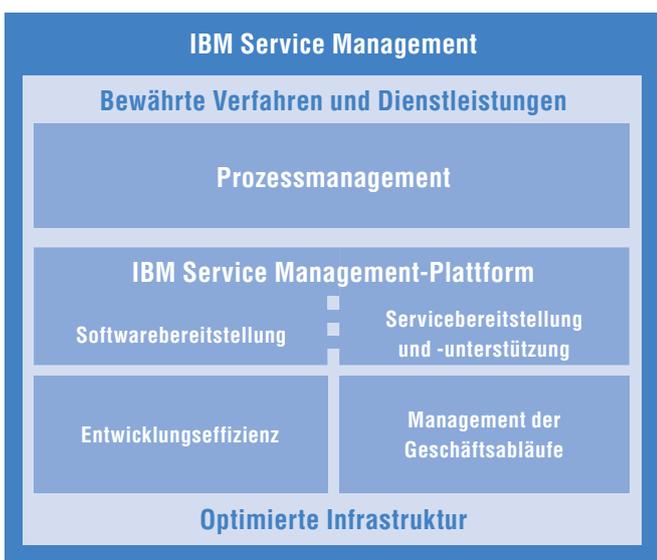
Service-Management ermöglicht eine bessere Steuerung der Prozesse

In einer idealen Service-Management-Umgebung arbeiten Teams über den Lebenszyklus der IT-Services hinweg zusammen (IT, Entwicklung und Betriebsabläufe), wobei jedes Team seinen Teil dazu beiträgt, die Servicequalität für das Unternehmen zu verbessern. Dennoch sieht die Realität heute anders aus:

- *Schneller Wandel führt zu einem hohen Wettbewerbsdruck und zwingt die Unternehmen zu neuen Geschäftsmodellen, was die Priorisierung von Projekten erschwert.*
- *Silos innerhalb des Unternehmens machen Arbeit innerhalb mehrerer Teams und Funktionen ineffizient, beeinträchtigen die Bereitstellung von Software und Services und erschweren einen zusammenhängenden Überblick über die Services.*
- *Aufgrund begrenzter finanzieller Mittel und steigender Kosten werden oft Ressourcen vom Aufbau und von der Bereitstellung hochqualitativer Services abgezogen. Dies erschwert es dem Unternehmen, im Wettbewerb zu bestehen.*

IBM Service Management kann IT-Abteilungen helfen, diesen Herausforderungen zu begegnen. Mittels eines strukturierten Ansatzes, der eine bessere Steuerung ermöglicht und gleichzeitig hilft, die Risiken zu minimieren, können IT-Abteilungen hervorragende Services bereitstellen und so einen geschäftlichen Nutzen erzielen. Die Anwendung des Service-Managements über den gesamten Lebenszyklus der IT-Services hinweg dient der Zusammenführung von Informationstechnologie und Geschäftsprozessen. Diese Integration hilft dabei, die Geschäftsprioritäten zu erfüllen sowie die Effizienz und Effektivität im Unternehmen zu verbessern. Ein mittels Service-Management verbessertes Governance und Risk Management bietet der IT folgende Möglichkeiten:

- *Priorisierung von Projekten und ihre Ausrichtung an den Geschäftszielen*
- *Termingerechte oder vorzeitige Bereitstellung von Entwicklungsprojekten*
- *Erreichen oder Übertreffen von Servicezielen*
- *Verbesserung der gesamten Servicequalität, wodurch das Unternehmen seine Ziele bezüglich Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit erreichen kann*



IBM stellt eine leistungsstarke Lösung für das Service-Management bereit. Diese berücksichtigt den gesamten Lebenszyklus der IT-Services und optimiert den Nutzen der IT für das Unternehmen. Mithilfe von IBM Service Management können IT-Abteilungen Services an den Zielen des Unternehmens ausrichten. IBM Service Management hilft dabei, Geschäftsziele zu verstehen, Prioritäten für Projekte zu vergeben und geeignete Messkriterien und Werte zu erstellen. IBM Service Management schafft zu Beginn des Lebenszyklus einen geschäftlichen Mehrwert und verwaltet diesen auch nach der Bereitstellung. Es schließt die Lücke zwischen Geschäftszielen und IT-Funktionen. IBM Service Management schafft der geschäftlichen Innovation freie Bahn.

IBM Service Management bietet mit Prozessmanagement-Tools und einer Plattform, welche das IT-Geschäft, die Entwicklung und die Geschäftsabläufe umfasst, einen umfassenden Ansatz für die Ausrichtung und Priorisierung von Services im Unternehmen.

Über Effizienz und Effektivität hinaus: Das Richtige tun und es gut machen

Die Verwaltung der Servicequalität ist ein entscheidender Teil einer guten Steuerung; dabei ist es wichtig zu verstehen, dass solch eine Steuerung mehr ist als nur die Verbesserung der Effizienz und Effektivität der alltäglichen Funktionen. Um diese Aufgabe zu unterstützen, sollte die IT dabei helfen, Prioritäten zu erstellen, mit denen die richtigen Funktionen zur richtigen Zeit ausgeführt werden. Dies bezieht die Verwaltung der Entscheidungsberechtigungen und des Rahmens für die Verantwortlichkeiten bezüglich der Steuerung, Kontrolle und Ausführung von IT-Services und -Prozessen zwischen Geschäft, Entwicklung und Abläufen mit ein. Service-Management kann dem Unternehmen einen umfassenden Nutzen verschaffen, indem es bei folgenden Aufgabenstellungen hilft:

- *Bereitstellung kritischer IT-Projekte zur rechten Zeit, innerhalb des Budgetrahmens und entsprechend den Erwartungen – oder gar darüber hinausgehend*
- *Rechtzeitige Identifizierung von Prüffehlern*
- *Erreichen der erwünschten Serviceziele*
- *Schnelle Reaktion auf geschäftliche Anforderungen nach Implementierung neuer Anwendungsunterstützungsfunktionen*

IBM Service Management schafft Nutzen durch die Ermöglichung effektiver Softwarebereitstellungen. Durch die Bereitstellung und Unterstützung effektiver Services wird dieser Nutzen verwaltet. Beides kann Unternehmen dabei unterstützen, die Ausrichtung an der Unternehmensstrategie zu verbessern, eine höhere Produktivität und Effizienz zu erreichen, eine höhere Servicequalität aufzubauen und eine zügige Übernahme neuer Architekturen und Services zu erreichen.

Schaffung von Nutzen durch Erzeugung und Bereitstellung erstklassiger Software

Die Erstellung und Bereitstellung qualitativ hochwertiger Software ist ein Schlüssel zur effektiven Schaffung eines Mehrwerts innerhalb der IT-Abteilungen. Die IT stellt dem Unternehmen Innovationen bereit, indem sie neue Software entwickelt, vorhandene Software erweitert und Standardsoftware anpasst, um den Geschäftsanforderungen zu entsprechen. Folgende IBM Leistungsmerkmale verbessern Ausrichtung, Kontrolle und Effizienz des Softwarebereitstellungsprozesses. Hierzu gehören:

- ***Prozessmanagement**, einschließlich der Funktionen einer Unified-Method-Architektur und vereinheitlichter Prozesse, um bewährte Verfahren zur täglichen Praxis zu machen.*
- ***Eine Service-Management-Plattform**, die die Arbeitsabläufe von Teams optimiert, die Überprüfbarkeit und die Kontrolle der Ressourcen für die Softwarebereitstellung verbessert und ein Portfoliomanagement sowie Unterstützung für die weltweit verteilten Entwicklerteams bereitstellt.*
- ***Effiziente Entwicklungstools** für die Geschäftsmodellierung, das Anforderungsmanagement, das Architekturmanagement und das Qualitätsmanagement zur Optimierung und Beschleunigung der praktischen Arbeit.*
- ***Bewährte Verfahren und Unterstützungsleistungen** bieten praxistaugliche Wege und Beratung zur Verbesserung der Service-Management-Strategie sowie der Planung, des Entwurfs und der Implementierung.*

IBM Service Management hilft dabei, Nutzen zu schaffen und zu verwalten

IBM Service Management hilft dabei, Nutzen zu schaffen, indem es sicherstellt, dass Services rechtzeitig, innerhalb des Budgets und entsprechend den Erwartungen bereitgestellt werden. Dies führt zu:

- **Mehr Innovation und einer besseren Reaktionsfähigkeit**
- **Größerer Effizienz**
- **Kürzerer Entwicklungszeit**

Mit IBM Service Management kann der Nutzen von Geschäftsservices effizient, effektiv und zu kalkulierbaren Kosten verwaltet werden; dies führt zu folgenden Vorteilen:

- **Erreichen oder Übertreffen von Service-Level-Agreements (SLAs)**
- **Bessere Vorhersagbarkeit der Geschäftsergebnisse**
- **Erreichen kürzerer Realisierungszeiten**

Verwaltung von Nutzen durch Servicebereitstellung und -unterstützung

Eine hervorragende Servicebereitstellung und -unterstützung verfolgt einen Ansatz, der Mitarbeiter, Prozesse, Informationen und Technologie miteinander verbindet, um die Qualität und den Wert der Services zu steigern.

IBM Service Management ermöglicht die Verknüpfung der Unternehmensziele mit der Arbeit der IT-Abteilung, um die Prioritäten und den Kontext der Services einzurichten.

Darüber hinaus werden Automatisierung und Integration unterstützt. Zu den Funktionen, die IBM für die Bereitstellung und Unterstützung von Services bietet, gehören:

- **Prozessmanagement** zur Integration und Automatisierung der Verwaltungsprozesse über betriebliche Silos hinweg, um eine hohe Reaktionsfähigkeit und größere Flexibilität zu erreichen.
- **Eine Service-Management-Plattform**, die die Standardisierung und die gemeinsame Nutzung von Informationen, die Automatisierung der Prozessausführung, die Vergabe von Prioritäten für Projekte und die Vereinfachung der Komplexität von Architekturen unterstützt.
- **Programme für das operative Management**, die dazu dienen, Aufgaben zu automatisieren, um Herausforderungen des operativen Managements an Anwendungs- oder Geschäfts-services zu begegnen und dadurch die Kontinuität der Services zu erleichtern.
- **Bewährte Verfahren und unterstützende Dienstleistungen** stellen ein Referenzmodell für das Service-Management bereit, das mit weltweit bewährten Erfahrungen bezüglich der Optimierung von Investitionen und der Einrichtung verlässlicher Service-Management- und IT Infrastructure Library® (ITIL®)-Prozesse kombiniert wird.

Die Besonderheit von IBM Service Management

IBM Service Management ist ein einzigartiger, integrierter Ansatz, der IT-Abteilungen dabei unterstützt, über den gesamten Lebenszyklus der IT-Services hinweg einen Mehrwert zu schaffen und zu verwalten sowie eine bessere Steuerung dieses Mehrwerts zu ermöglichen. IBM stellt ein vielfältiges Portfolio an Hardware, Software und Services zur Vereinfachung und Integration komplexer Kundenumgebungen bereit; damit wird Unternehmen aller Größenordnungen ermöglicht:

- *Kritische Anforderungen zu erfüllen und von dort aus zu wachsen*
- *Integration über den gesamten Lebenszyklus des IT-Services hinweg, um die Bereitstellung und den Nutzen von Software und Services zu verbessern*
- *Einen modularen, flexiblen Ansatz zu verfolgen*
- *Bewährte Verfahren, wie z. B. ITIL, Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT), enhanced Telecom Operations Map (eTOM) und Capability Maturity Model Integration (CMMI), mit Prozessen und Lösungen zur Automatisierung zu integrieren*
- *Von einer 25-jährigen Führerschaft der IBM in diesem Bereich und von tausenden von Kundenprojekten mit Beratung und technischem Service zu profitieren*
- *Unterstützungsservices und Finanzierungsmöglichkeiten von IBM zu nutzen*

Darüber hinaus bieten Systeme und Speicherlösungen von IBM die Flexibilität, die Leistung und die Zuverlässigkeit, die eine integrierte IT-Plattform zur effizienten und effektiven Verwaltung von Prozessen, Abläufen und Services benötigt.

Berücksichtigung entscheidender Service-Management-Anforderungen in Ihrem Unternehmen

Da Unternehmen nach Service-Management-Lösungen suchen, die entscheidende Auswirkungen auf ihre Geschäftstätigkeit haben, muss eine Lösung die folgenden Anforderungen erfüllen:

- *Mehr Transparenz, um Risiken zu minimieren und eine bessere Prognose der Geschäftsergebnisse liefern zu können*
- *Verbesserung der Produktivität*
- *Verlässliche Verwaltung über neueste Architekturen hinweg*
- *Schnelle und zuverlässige Bereitstellung von Funktionen bei gleichzeitiger Verwaltung von Änderungen*
- *Verbesserung und bessere Verwaltung der Qualität*



Mit IBM Service Management können Unternehmen für jeden dieser Bereiche hochwertige und kosteneffiziente Services bereitstellen.

PROGNOSE MÖGLICHER PROBLEME BEI DER SERVICEQUALITÄT DURCH STRATEGISCHEN EINBLICK IN IHRE INFRASTRUKTUR

Unternehmen sind bemüht, die echtzeitorientierte Transparenz über den Status von Projekten und Services zu erhöhen. Dies erlaubt eine bessere Prognose des Verhaltens der Services. Risiken können leichter abgeschätzt werden, und die Geschäftsergebnisse werden verbessert. IBM Service Management gibt IT-Managern den strategischen Einblick und objektive Informationen, die sie verwenden können, um:

- *Einen Überblick über das Portfolio der IT-Projekte zu erhalten, was eine bessere Ausrichtung der Investitionen an den Geschäftszielen ermöglicht*
- *Den Status von Softwareprojekten zu überwachen und Warnzeichen schon früh im Projektlebenszyklus zu erkennen*
- *Den Status kritischer Geschäftsservices und damit verknüpfter SLAs zu überwachen und zu visualisieren*

INTEGRIEREN SIE BEWÄHRTE VERFAHREN FÜR DIE SOFTWARE- UND SERVICEBEREITSTELLUNG, UM DIE AUSRICHTUNG DER SERVICES AN IHREN GESCHÄFTSZEILEN ZU ERMÖGLICHEN

IBM Service Management kann helfen, die Produktivität durch den Entwurf, die Automatisierung und die Integration von bewährten Verfahren für die Software- und Servicebereitstellung zu verbessern. Diese Leistungsmerkmale unterstützen Kunden:

- *Die Verwendung von Tools für die Prozessmodellierung, die Konstruktion und die Kommunikation*
- *Die Nutzung eines einheitlichen Gerüsts aus Tools und Services, das Funktionen des Servicequalitätsmanagements sowohl für IT-Operationen als auch für die IT-Entwicklung bereitstellt*



DIE VERLÄSSLICHE VERWALTUNG VON ARCHITEKTUREN DER NEUESTEN GENERATION

IBM Service Management hilft bei der Implementierung und Verwaltung von Services innerhalb von Architekturen der neuesten Generation (SOA, Virtualisierung, Grid usw.). Dies unterstützt Unternehmen bei:

- *Dem schnellen und kosteneffizienten Einsatz von Technologien der neuesten Generation*
- *Der Optimierung der Auslastung, Bereitstellung, Verfügbarkeit und Sicherheit innerhalb neuer Architekturen*
- *Der Erstellung einer Hardware- und Softwarebasis, mit deren Hilfe eine optimale Geschäftsflexibilität und eine effektive Servicebereitstellung erreicht werden können*
- *Der Reduzierung der Gesamtbetriebskosten (Total Cost of Ownership, TCO) und bei der Verbesserung der Auslastung durch Verwaltung und Anpassung der Kapazitäten an On-Demand-Anforderungen*

DER SCHNELLEN BEREITSTELLUNG VON SERVICES BEI GLEICHZEITIGER KONTROLLE DER AUSWIRKUNGEN VON ÄNDERUNGEN INNERHALB DES SERVICELEBENSZYKLUS

Unternehmen müssen die Services schneller und zuverlässiger bereitstellen und gleichzeitig schneller auf die Auswirkungen geplanter und ungeplanter Änderungen reagieren. Unterstützung bietet IBM Service Management hierbei:

- *Integration und Automatisierung der Entwicklungs- und Implementierungsprozesse*
- *Automatisierung und Beschleunigung der Softwareentwicklung und der Servicebereitstellung, um Implementierungszeiten zu verkürzen, die Zuverlässigkeit zu erhöhen und die Auswirkungen von Änderungen zu minimieren*
- *Erkennung änderungsbedingter Fehler, die durch organisatorische und infrastrukturelle Probleme verursacht werden*
- *Implementierung einer zuverlässigen Plattform mit hoher Verfügbarkeit, um die Bereitstellung neuer Services zu unterstützen*

IMPLEMENTIERUNG EINES EINHEITLICHEN ANSATZES FÜR DAS SERVICEQUALITÄTSMANAGEMENT

IBM Service Management hilft IT-Entwicklern und -Operationen dabei, die Servicequalität besser zu verwalten und die Zeit zu verkürzen, die für die Identifizierung, Analyse und Behebung von Qualitätsproblemen benötigt wird. Das IBM Portfolio versetzt Kunden in die Lage:

- *Hochwertige Softwareanwendungen bereitzustellen, die den Anforderungen an Funktionalität und Leistung entsprechen*
- *Build-to-Manage-Leistungsmerkmale zu nutzen, die die Anwendungspflege und den Support optimieren*
- *Probleme bei der Servicequalität nach der Implementierung durch umfassende Instrumentierung, Überwachung und Service-Level-Management zu verhindern*
- *Die Diagnose von Serviceproblemen, die Ursachenanalyse und die Problemlösung zu beschleunigen*



Ganzheitliche Service- Management-Lösungen von IBM

IBM bietet einen Ansatz für ein integriertes, flexibles Service-Management, das sich über den gesamten Lebenszyklus der IT-Services erstreckt und eine bessere Steuerung der Services ermöglicht. Darüber hinaus bietet IBM Beratungs- und Implementierungsservices, um Chancen für das Service-Management zu identifizieren und die Implementierung zu beschleunigen. Durch flexible Finanzierungsoptionen erleichtert es IBM Unternehmen jeder Größenordnung, die richtige Kombination von Hardware, Software und Service-Management-Lösungen zu implementieren, die für das Unternehmen am sinnvollsten ist.

Durch die Schaffung und Verwaltung des Mehrwerts, um eine bessere Steuerung zu ermöglichen, kann die IT-Abteilung, die oft als Kostenstelle wahrgenommen wird, mehr und mehr als strategischer Geschäftspartner auftreten, der das Unternehmen dabei unterstützt, positive Geschäftsergebnisse zu erzielen.

Weitere Informationen

Wenn Sie erfahren möchten, welche Managementlösung für Ihr Unternehmen am besten geeignet ist, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner, oder besuchen Sie uns unter ibm.com/itsolutions/servicemanagement für detailliertere Informationen.

IBM Lösungen für Governance and Risk Management in der IT

IBM ermöglicht IT-Abteilungen, Governance and Risk Management durch Ausrichtung der IT-Richtlinien, -Prozesse und -Projekte an den Geschäftszielen zu unterstützen. Unternehmen können Services, Software und Hardware von IBM nutzen, um Initiativen für das IT-Service-Management, Business Resilience und Security unternehmensweit durchzuführen und zu verwalten. Die flexiblen, modularen IBM Angebote decken Betriebssteuerung, IT-Entwicklung und IT-Prozesse ab. Desweiteren zeichnen die IBM Angebote sich durch umfangreiche Kundenerfahrungen, Best Practices und auf offenen Standards basierende Technologien aus. Unternehmen jeder Größe können hiervon profitieren. IBM als strategischer Partner unterstützt Kunden bei der Implementierung der richtigen IT-Lösungen, mit dem Ziel, schnell die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen. Weitere Informationen zu IBM Governance and Risk Management finden Sie auf der Website:

ibm.com/itsolutions/governance

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke der Central Computer and Telecommunications Agency, die jetzt Bestandteil des Office of Government Commerce ist.

ITIL ist eine eingetragene Marke und eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce und im Patent- und Markenamt der USA eingetragen.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Haftungsausschluss: Jeder Kunde ist für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Verordnungen verantwortlich. Es obliegt allein dem Kunden, sich von kompetenter juristischer Stelle über Inhalt und Auslegung aller relevanten Gesetze und Bestimmungen beraten zu lassen, die das Unternehmen des Kunden betreffen, sowie über alle Maßnahmen, die der Kunde ergreifen muss, um diese Gesetze einzuhalten. IBM erteilt keine Rechtsberatung und übernimmt keine Gewährleistung, dass seine Services oder Produkte die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften sicherstellen.

Hergestellt in den USA
03-07

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.