

Implementierung ITIL-basierter Prozesse mit einem einheitlichen Konzept für das Asset- und Service-Management



Inhalt
2 Übersicht
3 Aufbau von ITIL-Prozessen, um die IT an den Unternehmenszielen auszurichten
4 Zwei Basisprodukte generieren eine einzige umfassende Sicht
5 Integration von ITIL-Prozessen in die IT-Umgebung
5 Optimierung der ITIL-Serviceunterstützungsprozesse
5 Konfigurationsmanagement
7 Incident-Management
7 Problem-Management
8 Change-Management
9 Release-Management
10 Verbesserung der Prozesse der ITIL-Servicebereitstellung
10 Service-Level-Management
13 Verfügbarkeitsmanagement
14 Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen bieten zusätzliche Vorteile
15 Schlussfolgerung
16 Weitere Informationen
16 Tivoli-Software von IBM

Übersicht

Bis in die jüngste Zeit waren interne IT-Abteilungen relativ isoliert, was unternehmensweite Problemstellungen hinsichtlich des Erhalts einer führenden Wettbewerbsposition betraf. Sicher war die IT immer in die Sicherung des Wettbewerbsvorsprungs eingebunden, doch war diese Unterstützung eher taktischer Natur; die IT wurde als Kostenstelle und nicht als strategischer Unternehmensbereich betrachtet.

Dies hat sich in den letzten Jahren dramatisch geändert: Immer mehr Unternehmen geben die kostenorientierte Sichtweise des IT-Potenzials auf; sie erkennen immer besser, dass die IT Geschäftsprozesse transformieren kann. Diese Entwicklung wird hauptsächlich durch den zunehmenden Wettbewerb in den Märkten und durch die Erkenntnis angetrieben, dass der Übergang zu einem IT-gesteuerten, kundenorientierten Geschäftsmodell kein Luxus, sondern eine Notwendigkeit ist.

Von den IT-Operationen wird zunehmend erwartet, dass sie als Unternehmensbereich operieren. Diese Erwartungshaltung bringt eine Menge neuer Herausforderungen mit sich: Verbesserung der Leistung, Senkung der Betriebskosten, effektive organisatorische Veränderungen (über neue Prozesse und Technologien), damit die IT erfolgreich in diese neue Rolle hineinwachsen kann, sowie Nachweis des Einflusses auf die Geschäftstätigkeit der Abteilung.

Wie transformiert sich nun eine traditionelle IT-Abteilung in einen Unternehmensbereich, der in der Lage ist, ein proaktives, reaktionsfähiges Service-Management für das gesamte Unternehmen zu bieten? Wie kann sie nicht nur die Technologie, sondern auch die Services und die Bewertungskriterien und Vorhersagen für die Kalkulation bereitstellen, die zur Unterstützung der Unternehmensziele erforderlich sind?

Highlights

Bei fehlerhafter Umsetzung bleibt die IT häufig eine nicht in die Strategie einbezogene Kostenstelle; ihre Führung – der CIO – hat bei strategischen Geschäftsentscheidungen keine Mitsprache, oder die IT wird, wie es der jüngste Trend zeigt, komplett ausgelagert. Es geht um Weiterentwicklung oder Untergang; der Einsatz sowohl für die Abteilung als auch für die durch sie unterstützte Organisation ist hoch. Im vorliegenden Dokument wird erläutert, wie die IT effektiver als Unternehmensbereich fungieren kann, wenn Asset- und Service-Management-Lösungen zur Implementierung und Unterstützung der in der IT Infrastructure Library® (ITIL®) definierten Prozesse für das Management der folgenden Bereiche verwendet werden:

- *Konfiguration*
- *Störungen*
- *Probleme*
- *Änderungen*
- *Freigaben*
- *Service-Levels*
- *Verfügbarkeit*

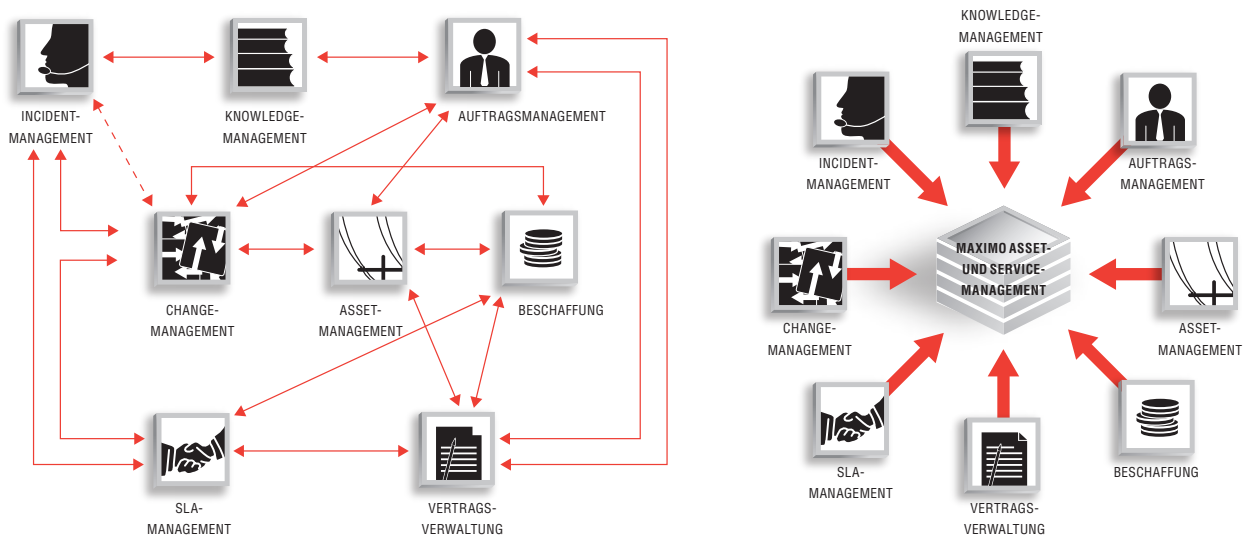
ITIL stellt ein nicht proprietäres, konkretes Framework zur Implementierung bewährter Verfahren für das Service-Management zur Verfügung, die sich an den Unternehmenszielen insgesamt ausrichten.

Aufbau von ITIL-Prozessen, um die IT an den Unternehmenszielen auszurichten

ITIL stellt ein nicht proprietäres, konkretes Framework zur Implementierung bewährter Verfahren für das Service-Management zur Verfügung, die sich an den Unternehmenszielen insgesamt ausrichten. Wenn die IT-Prozesse auf ITIL-Richtlinien basieren, können Unternehmen Änderungen, Assets, Personal und Service-Levels der IT effektiver verwalten. Dies führt über einfache IT-Asset-Management- und Service-Desk-Anwendungen hinaus und ermöglicht eine proaktive Optimierung der IT-Prozesse. Ein richtig implementierter Service bietet folgende Vorteile:

- *Reduzierung der Anzahl von IT-Fehlern*
- *Erhöhung der Service-Levels und der Kundenzufriedenheit*
- *Senkung von Fixkosten und variablen Kosten*

Dadurch kann die IT ihre Zuverlässigkeit erhöhen, die Leistung verbessern, die Kosten senken und wirtschaftliche Effektivität und Effizienz bei der Nutzung von Informationssystemen erreichen. Der Übergang zu einem serviceorientierten IT-Modell ist zwar anspruchsvoll, aber möglich – insbesondere, wenn die besten verfügbaren Softwarewerkzeuge für das Service-Management genutzt werden können, die speziell für die Vereinfachung von ITIL-Prozessen entwickelt wurden.



Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen unterstützen die ITIL-Implementierung eines Unternehmens ohne Vorbereitungs- oder Anpassungsaufwand.

Die meisten ITIL-bezogenen Angebote beschränken sich auf zwei Kernbereiche: Ressourcenmanagement und Servicekosten. Wenn in eine Lösung Funktionen zur detaillierten Analyse von Lohn-, Material- sowie Asset- und Servicebereitstellungskosten in Bezug auf ITIL-Prozesse integriert sind, verfügen IT-Manager über die Informationen, die sie für einen effektiveren Servicebereitstellungsprozess sowie für anstehende diesbezügliche Investitionsentscheidungen benötigen.

Die IBM Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen basieren auf einer zentralen, einheitlichen Plattform und unterstützen wichtige IT-Geschäftsprozesse. Dadurch können verschiedene Gruppen mit weniger Reibungsverlusten und im Allgemeinen ohne Datenkonflikte oder -duplizierung zusammenarbeiten.

Zwei Basisprodukte generieren eine einzige umfassende Sicht

Durch Kombination zweier Basisprodukte – IBM Maximo Asset Management for IT und IBM Tivoli Service Desk – ermöglichen Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen eine umfassende Sicht im Hinblick auf folgende Ziele:

- Optimierung der IT-Prozesse
- Maximierung der Rendite
- Reduzierung von Risiken und Kosten
- Erhöhung der Service-Levels

Einer der Schlüssel für ein effizienteres Management von IT-Assets ist die Kenntnis, was das Unternehmen besitzt und wo es sich befindet. Deshalb lassen sich die Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen mit Lösungen zur automatischen Erkennung wie Maximo Discovery kombinieren, damit ein Unternehmen Informationen zu den eingesetzten IT-Assets effizienter aufbauen und pflegen kann. Durch die Integration dieser Informationen in Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen können Kunden besser fundierte Investitionsentscheidungen in Bezug auf technologische Ressourcen und Kapitaleinsatz treffen.

Außerdem können Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen im Zuge der Implementierung der ITIL-Prozesse zusammen mit dem Unternehmen wachsen. Jedes Unternehmen kann Maximo-Software implementieren, um die eigene Asset- und Service-Management-Lösung zu vervollständigen – oder parallel zu einer stufenweise erfolgenden, ITIL-basierten Implementierung der Servicebereitstellungsprozesse entsprechende Einzelkomponenten implementieren. Welche Wahl das Unternehmen auch trifft, Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen können mit den meisten Business-Systemen integriert werden und ermöglichen jedem Kunden, gemäß seinen Vorstellungen zu arbeiten.

Integration von ITIL-Prozessen in die IT-Umgebung

Wie in den folgenden Abschnitten beschrieben, ermöglichen Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen die Integration von sieben ITIL-Prozessen aus den ITIL-Gruppen Serviceunterstützung und Servicebereitstellung. Damit helfen sie den Unternehmen, die gelegentlich enorm große Kluft zwischen Geschäft und Technologie zu schließen – und ein leistungsfähiges Konzept zur Servicebereitstellung zu entwickeln, um den Anforderungen interner und externer Kunden bei vertretbarem Aufwand gerecht zu werden.

Optimierung der ITIL-Serviceunterstützungsprozesse

Konfigurationsmanagement

Konfigurationsmanagement ist der Prozess der Identifizierung, Aufzeichnung und Berichterstellung für alle IT-Komponenten in Ihrer Infrastruktur. Der Schlüssel zu einem erfolgreichen Konfigurationsmanagementprozess liegt in der Fähigkeit, alle Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) und ihre Beziehungen in einer zentralen oder systemübergreifenden Configuration Management Database (CMDB) zu erkennen, zu identifizieren, zu überprüfen und aufzuzeichnen und die CMDB als offizielle Datenbank zur Pflege eines präzisen Abbilds Ihrer IT-Infrastruktur zu verwenden.

Highlights

Die CIs umfassen alle Komponenten der IT-Infrastruktur, die zurzeit oder in Zukunft in der IT-Umgebung vorhanden sind – zum Beispiel PCs, Server und Netzeinheiten, Software und Softwarelizenzvereinbarungen. Eine CMDB enthält nicht nur die Attribute und den Verlauf zu jedem CI, sondern auch die Beziehungen zwischen ihnen. Unternehmen, die sich aktiv um einen Konfigurationsmanagementprozess kümmern, profitieren von folgenden Vorteilen:

- *Präzise und detaillierte Informationen zu IT-Assets*
- *Größere Sicherheit bezüglich der Einhaltung von Softwarelizenzen*
- *Genauere Kenntnis der möglichen Auswirkungen von Änderungen und weniger Probleme infolge von Änderungen*
- *Genauere Kenntnis der Budgetanforderungen*

Maximo Asset Management for IT unterstützt Assetverfolgung, Assetdatenabgleich, Compliance-Management, Vertragsverwaltung und Beschaffung.

Maximo Asset Management for IT unterstützt Assetverfolgung, Assetdatenabgleich, Compliance-Management, Vertragsverwaltung und Beschaffung und unterstützt das Unternehmen bei folgenden Aufgaben:

- *Verfolgung der IT-Assets mit ihren Standorten und Änderungen sowie Kenntnis der Beziehung der Assets zu den Services.*
- *Erfassung und Verwaltung aller Verträge für Softwarelizenzen, Leasing, Gewährleistungen und Wartung.*
- *Schaffung und Umsetzung von Technologiestandards.*
- *Optimierter Prozess für Beschaffung und Erhalt von IT-Assets.*
- *Abgleich der Daten zu eingesetzten Assets gegenüber autorisierten (gekauften und vertraglich wirksamen) Assets.*
- *Unterstützung weiterer ITIL-Schlüsselprozesse, zum Beispiel Incident-, Problem-, Change-, Release- und Service-Level-Management, über eine umfassende, integrierte Assetdatenbank.*

Bei den Maximo Asset- und Service-Management-Produkten werden CIs in einer zentralen, für alle zugänglichen Datenbank gespeichert – dies hilft, kostspielige Integrationen zu vermeiden. Die Produkte identifizieren, kontrollieren, pflegen und überprüfen jede Version der vorhandenen CIs sowie deren Beziehungen untereinander und zu den durch sie unterstützten Kunden. Dadurch präsentieren sie ein logisches, aktuelles Abbild der Infrastruktur und der Services des Unternehmens, was zur Verbesserung der Service-Management-Prozesse beiträgt.

Incident-Management

Incident-Management ist der Prozess der schnellstmöglichen Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs, um die negativen Auswirkungen eines Störfalls auf die Geschäftsabläufe zu minimieren. In Bezug auf ITIL-Definitionen ist ein Störfall jede Abweichung vom erwarteten Standardbetrieb eines Systems oder Service. Zu den bewährten Verfahren des Incident-Managements gehört die sofortige Wiederherstellung von Services mithilfe von Standardprozessen für Überwachung, Diagnose, Problemlösung und Wiederherstellung.

Tivoli Service Desk dokumentiert Störfälle bei Endbenutzern, Servicetechnikern und Anwendungen für das Management vernetzter Systeme. Bei der weiteren Optimierung des Prozesses werden Typen und Klassifikationen von Zugriffsberechtigungen mit einer leistungsfähigen Workflowskalierung und E-Mail-Benachrichtigungen für eine schnellere Problemlösung genutzt, was die Kundenerwartungen besser erfüllt und die Effizienz des Service-Desks erhöht. Durch Konsolidierung der Benutzerkommunikation über mehrere Kanäle – Telefon, E-Mail, Internet und Fax – kann jeder Störfall erfasst werden. Dabei entsteht eine durchsuchbare Wissensbasis, mit deren Hilfe Reaktionszeiten bei Unregelmäßigkeiten oder Ausfallzeiten stark gesenkt werden können, falls ähnliche Störfälle auftreten. Störfälle können mit Problemen oder Änderungen verknüpft und den zugehörigen CIs in der CMDB zugeordnet werden.

Problem-Management

Ein Problem ist der zugrunde liegende Fehler in der Infrastruktur, der die Ursache für einen oder mehrere Störfälle darstellt. Das Problem-Management ist der Prozess der Diagnose der eigentlichen Ursache des Fehlers und der Vorbereitung für eine Korrektur. Darüber hinaus wird angestrebt, eine Wiederholung der Störfälle bei denselben Fehlern zu verhindern. Die Wirksamkeit des Problem-Managements hängt von der Fähigkeit der IT ab, schnell und präzise die eigentliche Fehlerursache festzustellen und einen unbekanntes in einen bekannten Fehler zu verwandeln – d. h. in ein Problem, für das die eigentliche Fehlerursache ermittelt und auf ein bestimmtes CI zurückgeführt wurde.

Highlights

Mit Tivoli Service Desk kann die IT die eigentliche Ursache für Probleme besser identifizieren und klassifizieren, sodass die Mitarbeiter bekannte Fehler bei minimaler Ausfallzeit erkennen und beheben können. Integrierte, echtzeitorientierte Statusübersichten ermöglichen einen Einblick in alle Ebenen der Abläufe beim Service-Desk, sodass jeder Mitarbeiter, Manager und Entscheidungsträger im Support rollenbasierte wesentliche Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPIs) auf einem intuitiven Grafikbildschirm überwachen kann. Die Statusübersichten stellen verlässliche Informationen bereit und können potenzielle Problembereiche identifizieren, was der IT in den meisten Fällen ermöglicht, die richtigen Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, bevor kritische Services beeinträchtigt sind. Mit Tivoli Service Desk ist es möglich, ausgehend von identifizierten Problemen Änderungen zu erstellen und diese Probleme mit den entsprechenden Störfällen zu verbinden.

Change-Management

Change-Management ist der Prozess, der sicherstellt, dass standardisierte Methoden und Verfahren für eine effiziente und sofortige Handhabung aller Änderungen verwendet werden. Dies trägt dazu bei, die Risiken von Störfällen im Zusammenhang mit Änderungen zu minimieren und die alltäglichen Abläufe zu verbessern.

Change-Management ist für jede IT-Abteilung essenziell, die das höchste Niveau der Servicebereitstellung erreichen möchte.

Im ITIL-Kontext ist eine Änderung jede Aktion, die Form, Zustand oder Funktion eines oder mehrerer CIs verändert. Am häufigsten wird eine Änderung durch eine autorisierte Einzelperson über eine genehmigte Änderungsanfrage (Request for Change, RFC) veranlasst. Diese enthält genaue Angaben zur gewünschten Änderung und sowohl eine Rechtfertigung als auch eine Autorisierung für diese Änderung. Change-Management ist für jede IT-Abteilung essenziell, die das höchste Niveau der Servicebereitstellung erreichen möchte. Ein fein abgestimmter Prozess erhöht die Stabilität der IT-Umgebung, stellt eine klare Prüfliste für seine Einhaltung bereit und hilft bei der Maximierung der Effizienz des IT-Personals. Darüber hinaus reduziert ein echter Change-Management-Prozess die Anzahl der Help-Desk-Störfälle, die durch wahllose, nicht genehmigte oder nicht zugeordnete Änderungen ausgelöst werden.

Change-Management ist ein unverzichtbarer Prozess im Gesamtkonzept der Servicebereitstellung: Es gibt den IT-Mitarbeitern die geeigneten Mittel in die Hand, um auf Änderungen zu reagieren und die Geschäftsziele des Unternehmens erfolgreicher zu unterstützen. Das Change-Management sollte eine Roadmap für wesentliche Änderungen an der IT-Infrastruktur vorgeben, um bei der Implementierung der Änderungen die operativen Risiken zu minimieren und den Zeit- und Arbeitsaufwand zu senken.

Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen bieten mit IBM Maximo Change Manager, der sowohl in Maximo Asset Management for IT als auch in Tivoli Service Desk enthalten ist, umfassende Change-Management-Funktionen. Maximo Change Manager trägt zur Minimierung des oft unüberschaubaren Umfangs eines Change-Management-Prozesses bei, indem dessen Komponenten in kleinere, einfacher zu verwaltende Teile aufgliedert werden:

- *Vorgänge*
- *Arbeit*
- *Material*
- *Services*
- *Werkzeuge*

Maximo Change Manager automatisiert Anforderungen und Genehmigungen, nutzt dabei leistungsfähige, grafisch orientierte Workflows und Eskalierungen und stellt einen proaktiven Service bereit, um die Ausfallzeiten zu verringern. Dank einer gemeinsam genutzten zentralen Datenbank und einer einheitlichen Gestaltung des Maximo Asset- und Service-Managements können die IT-Mitarbeiter das Change-Management vom Problem-Management aus aufrufen und Änderungen im Rahmen eines Gesamtprozesses für das IT-Asset-Management proaktiv planen. Änderungen werden automatisch aktualisiert, und mit Benachrichtigungen über geplante Änderungen können die Mitarbeiter im Support auf Aktionen hingewiesen werden, die zu einer Zunahme der Anzahl der Störfälle führen könnten. Darüber hinaus kann Maximo Change Manager RFCs identifizieren und klassifizieren; sein Workflow nutzt vordefinierte Prozesse zur Überprüfung und Genehmigung entsprechend den ITIL-Richtlinien.

Release-Management

Release-Management ist der Prozess, der sicherstellt, dass alle Aspekte einer Freigabe – sowohl technischer als auch nicht technischer Art – gemeinsam berücksichtigt werden, um ein optimales Vorgehen bei der Freigabe zu erreichen und die Kluft zwischen Anwendungsentwicklung und betrieblichen Abläufen zu schließen.

Ein effektiver Release-Management-Prozess hängt von der Fähigkeit ab, dafür zu sorgen, dass nur autorisierte und korrekte Versionen von Software, Hardware und sonstiger zugehöriger Assets (zum Beispiel Schulungsmaterialien und Dokumentation) für die Verwendung verfügbar sind. Dies erfordert zwei Schlüsselemente: die Definitive Software Library (DSL) und den Definitive Hardware Store (DHS). Die DSL ist ein physischer Standort, an dem sich die gesamte im Unternehmen verwendete Originalsoftware befindet, sowohl eigene Software als auch Software anderer Anbieter. In ähnlicher Weise ist der DHS (der aus einem oder mehreren Standorten bestehen kann) ein sicheres Lager für Ersatzhardware, die bereits so vorkonfiguriert ist, dass die innerhalb der Live-Umgebung geltenden Standards erfüllt werden.

Maximo Change Manager enthält Release-Management-Funktionen und vereinfacht den Release-Management-Prozess, indem alle verfügbaren Informationen zu genehmigter Software und Hardware jederzeit zur Verfügung gestellt werden. Maximo Change Manager ruft die Informationen aus einer CMDB ab, die als virtuelles Komplement zu DSL und DHS fungiert und als Basis dient, von der aus alle Technologiefreigaben definiert und eingesetzt werden.

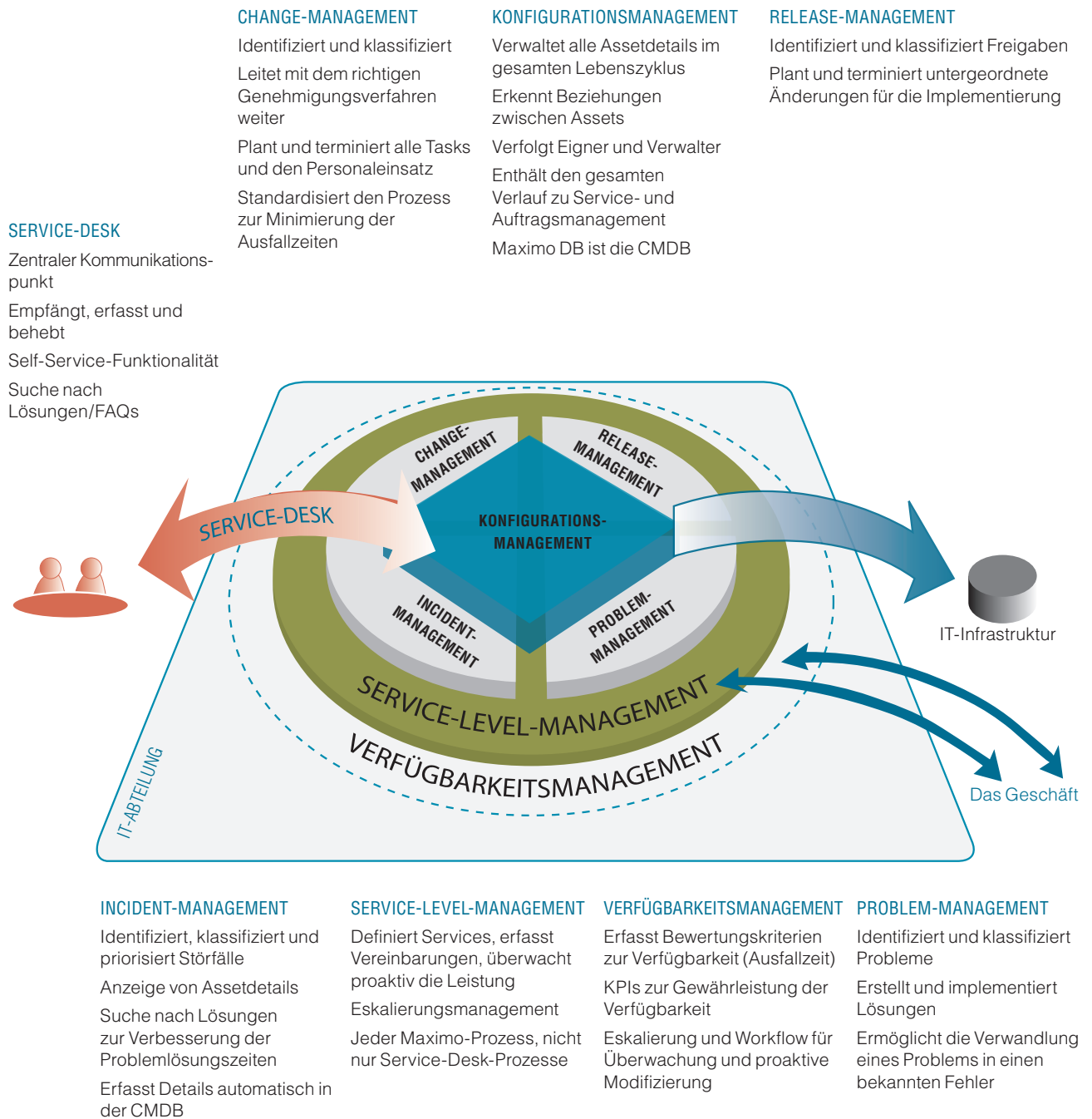
Maximo Change Manager enthält integrierte Funktionen zur Identifizierung und Klassifizierung von Freigaben und zur Planung und Terminierung ihrer Implementierung. Das Funktionsspektrum umfasst das Definieren einzelner Implementierungstasks und das Identifizieren der dazu erforderlichen Ressourcen in Bezug auf Personal, Material, Services und Werkzeuge.

Da alle Freigaben Änderungen darstellen, schafft Maximo Change Manager logische Zuordnungen zwischen den zwei Prozessen. Damit ist die Bündelung von Änderungen möglich (statt ähnliche Änderungen nacheinander auszuführen), was die Effizienz der Änderung sowie der Kosten steigert. Nach der Implementierung von Freigaben werden die CIs in der CMDB automatisch aktualisiert.

Verbesserung der Prozesse der ITIL-Servicebereitstellung ***Service-Level-Management***

Service-Level-Management ist der Prozess, der die Qualität der IT-Services mithilfe eines konstanten Zyklus aufrechterhält und verbessert. Im Rahmen dieses Zyklus werden Vereinbarungen getroffen, die anschließend überwacht und dokumentiert werden, um die Geschäftsziele des Kunden zu erfüllen.

Maximo Asset Management for IT: einheitliches, ITIL-basiertes Service-Management



Highlights

Ein erfolgreiches Service-Level-Management hängt von der Planung und Implementierung von Service-Level-Agreements (SLAs) bzw. Verträgen zwischen der IT und ihren Kunden ab, die als Liefergegenstand einen quantitativ definierten Service garantieren. Die Bausteine von SLAs sind:

- *Vereinbarungen zu den operativen Zielen (Operational-Level-Agreements, OLAs), in denen alle Ziele und Bewertungskriterien dokumentiert sind, auf die sich die internen IT-Gruppen, die auf ein gemeinsames Ziel hinarbeiten, geeinigt haben.*
- *Zugrunde liegende Serviceverträge, in denen die Bewertungskriterien erfasst sind, auf die sich die IT und ihre externen Lieferanten geeinigt haben.*

Nachdem die Bewertungskriterien in SLAs definiert worden sind und eine entsprechende Einigung erzielt wurde, müssen sie sowohl durch die IT als auch durch den Kunden aktiv überwacht werden, um sicherzustellen, dass die Zusagen erfüllt werden, und um zu überprüfen, dass die Servicequalität mit vertretbarem Aufwand verbunden ist und sich allmählich verbessert.

Maximo Asset- und Service-Management hilft bei der Verwaltung der Service-Level-Operationen und stellt hochwertige Prozesse zur Erstellung, Verwaltung und Überwachung von SLAs bereit. Es verbessert die Kommunikation zwischen der IT und den internen Kunden und hilft bei der Ausrichtung der Service-Levels an den Unternehmensstrategien. Zum Beispiel können die IT-Abteilungen mit der Servicekatalogfunktion die Services klarer definieren, die sie dem Unternehmen zur Verfügung stellen. Mit diesen Services können sie anschließend Assets, Standorte, Verträge und SLAs verknüpfen. Die Benutzer können Service-Levels über vordefinierte wichtige Leistungsmessdaten (Key Performance Metrics, KPMs) proaktiv überwachen. Eskalierungsmanagementfunktionen helfen bei der richtigen Verwaltung der Ressourcen, um die vereinbarten Service-Levels konsistent zu erreichen.

Das Maximo Asset- und Service-Management verbessert die Kommunikation zwischen der IT und den internen Kunden und richtet die Service-Levels an den Unternehmensstrategien aus.

Während SLAs sehr eng mit dem Service-Desk verknüpft sind, ermöglichen Funktionen des Service-Level-Managements einem Unternehmen die Anbindung der SLAs an andere ITIL-Prozesse und damit ein besseres Konfigurations-, Change-, Release-, Problem- und Incident-Management. Zum Beispiel können so Zieltermine für Antwort und Problemlösung bei Störfällen, Problemen, Änderungen und Freigaben definiert werden, die den Handlungsspielraum der Serviceunterstützung vergrößern und die Zuverlässigkeit bei alltäglichen Abläufen erhöhen.

Schließlich können Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen dazu verwendet werden, für Assets, Standorte und Services Zusagen bezüglich Zuverlässigkeit, Kapazität und Verfügbarkeit zu definieren, die die Benutzer bei der proaktiven Bereitstellung kritischer Geschäftsservices unterstützen.

Verfügbarkeitsmanagement

Verfügbarkeitsmanagement ist der Prozess der Optimierung der Leistungsmerkmale der IT-Infrastruktur, der IT-Services und der unterstützenden Organisation, um eine Verfügbarkeit kosteneffizient und auf gleichbleibendem Niveau sicherzustellen und damit das Unternehmen bei der Erreichung seiner Ziele zu unterstützen. Der Begriff „Verfügbarkeit“ wird zunehmend in einem umfassenden Sinn verwendet, der Zuverlässigkeit und Ausfallsicherheit, Wartungsfreundlichkeit, Servicefreundlichkeit und Sicherheit von Systemen einschließt.

Verfügbarkeit wird innerhalb einzelner SLAs definiert und zugesagt. Das Verfügbarkeitsmanagement geht aber einen Schritt weiter als das Service-Level-Management: Es erfordert eine genaue Kenntnis der bereitzustellenden Leistungsmerkmale einer IT-Infrastruktur und einen ausgefeilten Prozessverbesserungszyklus für die Optimierung der Leistung.

Sowohl Tivoli Service Desk als auch Maximo Asset Management for IT nutzen KPIs zur Berechnung der folgenden Verfügbarkeitskriterien:

- *Verfügbarkeit und Nichtverfügbarkeit insgesamt*
- *Mittlere Zeit zwischen auftretenden Fehlern (Zuverlässigkeit)*
- *Mittlere Reparaturzeit (Wartungsfreundlichkeit)*
- *Reaktion auf Lieferanten (Servicefreundlichkeit)*

Eskalierungs- und Workflowfunktionen sorgen für die Überwachung und die proaktive Benachrichtigung der Manager bei schlechten Verfügbarkeitswerten und kennzeichnen Verbesserungsmöglichkeiten. Bestimmte Verfügbarkeitskriterien – etwa die Ausfallzeit – können mithilfe operativer Verfügbarkeitsdaten, die aus der Integration von Lösungen anderer Anbieter stammen, analysiert werden.

Highlights

Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen bieten zusätzliche Vorteile

Die meisten vergleichbaren Softwarelösungen bieten Werkzeuge und Prozesse für den Schnelleinstieg in die ITIL-Implementierung, weisen aber in zwei wichtigen Bereichen Defizite auf: Ressourcenmanagement und Servicekosten. Zwar ist ein leistungsfähiges System für das Management von IT-Assets und -Services ein hervorragender Anfang auf dem Weg zu einem Servicebereitstellungsmodell; es reicht aber nicht aus. Ein Unternehmen muss auch wissen, wie sich ein solches Modell auf die Lohn-, Material- und Assetkosten und die laufenden Servicekosten auswirkt. Die unternehmensweite Effektivität der Servicebereitstellung wird sowohl durch die Fähigkeit einer IT-Abteilung beeinflusst, alle sieben kritischen ITIL-Prozesse zu implementieren, als auch durch ihre Kenntnisse darüber, wie Ressourcen am besten implementiert werden. In ähnlicher Weise beeinflusst auch das laufende Management der mit der Servicebereitstellung zusammenhängenden Kosten die unternehmensweite Effektivität der Servicebereitstellung. Nur wenn ein Unternehmen alle diese Fähigkeiten besitzt, wird es eine echte Vereinheitlichung der Geschäftsprozesse in der IT erreichen.

Zu diesem Zweck enthalten die Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen über die eingebetteten ITIL-Grundsätze der Servicebereitstellung hinaus Kernfunktionen zum Auftragsmanagement, mit deren Hilfe Unternehmen die gemeldeten Kosten aus folgenden Bereichen differenziert verfolgen können:

- *Ressourcen (Arbeitsaufwand, Ausstattung)*
- *Werkzeuge*
- *Material (Ersatzteile, Verbrauchsmaterial)*
- *Zeitaufwand*

Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen unterstützen reaktive und proaktive Arbeitsvorgänge und ermöglichen ausgereifte Auftragsmanagementprozesse in der IT-Abteilung.

Die Auftragsmanagementfunktionen der Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen unterstützen reaktive und proaktive Arbeitsvorgänge und ermöglichen ausgereifte Auftragsmanagementprozesse in der IT-Abteilung. Manager können Kosten verfolgen und Prioritäten auf der Basis von Service-Levels vergeben. Außerdem können sie unternehmensweit Aufgaben mit den verfügbaren Ressourcen und dem Ressourcenbedarf abgleichen, Kostenvoranschläge und Kostenfreigaben einholen, Prioritäten festlegen und Maßnahmen einleiten. Dazu können sie die folgenden Funktionen verwenden:

- *Überwachungswerkzeuge ermöglichen eine detaillierte Analyse der Verwendung und der Kosten von Ressourcen, was die internen und externen Lohnkosten verringert.*

- *Der grafisch orientierte Arbeitszuordnungsmanager dient der Optimierung der Termine und des Personaleinsatzes und ordnet die richtige Person mit den richtigen Kenntnissen der richtigen Tätigkeit zu.*
- *Mit der Funktionalität für Standardverfahren kann die IT bekannte Prozesse optimieren und die Arbeitsqualität überprüfen.*
- *Analysewerkzeuge und KPIs unterstützen die IT bei fundierten Entscheidungen über Investitionen in Ressourcen und Know-how entsprechend den Anforderungen hinsichtlich der Erfüllung der Service-Levels.*
- *Operative Vereinbarungen helfen bei der Verbesserung der Kommunikation in der Organisation und können genutzt werden, um zu überprüfen, ob interne oder externe Anbieter zugesagte Service-Levels angemessen unterstützen.*

Schlussfolgerung

Die IT-Abteilungen unterliegen gegenüber vergangenen Jahren einer wesentlich stärkeren Nachweispflicht, was die Realisierbarkeit und die Rechtfertigung neuer IT-Investitionen betrifft. Um dem Unternehmen gegenüber ihren Nutzen nachzuweisen und ihre Position innerhalb der Organisation zu verteidigen, muss die IT danach streben, eine proaktive, geschäftsorientierte Einheit zu werden. Der Übergang zu einem ITIL-basierten Servicebereitstellungsmodell kann genutzt werden, um die eigene Transformation so zu gestalten, dass die Fähigkeit der IT gestärkt wird, als Mehrwert bringender Unternehmensbereich zu fungieren.

Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen unterstützen die problemlose Implementierung bewährter ITIL-Verfahren ohne Vorbereitungs- oder Anpassungsaufwand. Entwickelt auf einer einzigen, modernen und flexiblen Plattform, wurden ihre Prozesse so gestaltet, dass sie zusammenarbeiten und zur Minimierung der Betriebskosten beitragen. Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen sind Bestandteil von IBM Service Management, das die Ausrichtung der IT-Funktionen an den Unternehmenszielen unterstützt.



Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen Ihr Unternehmen bei der Implementierung der ITIL-Prozesse in Ihrer gesamten Infrastruktur unterstützen kann, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner, oder besuchen Sie uns unter:

www.mro.com

Tivoli-Software von IBM

Tivoli-Software stellt ein umfassendes Paket von Angeboten und Funktionen zur Unterstützung von IBM Service Management zur Verfügung – ein skalierbares, modulares Verfahren, das Ihrem Unternehmen effizientere und effektivere Services bereitstellt. Tivoli deckt den Bedarf für Unternehmen jeder Größe und ermöglicht es Ihnen, durch Integration und Automatisierung von Prozessen, Arbeitsabläufen und Aufgaben hervorragende Services für die Unterstützung Ihrer Geschäftsziele bereitzustellen. Die sichere, auf offenen Standards basierende Service-Management-Plattform Tivoli wird ergänzt durch proaktive Lösungen für operatives Management mit durchgängiger Transparenz und Kontrolle. Sie wird außerdem gestützt durch den hervorragenden IBM Kundendienst, die IBM Unterstützungsfunktion und ein aktives Geschäftsumfeld von IBM Business Partnern. Des Weiteren können Tivoli-Kunden und -Partner gegenseitig ihre bewährten Verfahren nutzen, indem sie an unabhängigen IBM Tivoli-Benutzergruppen auf der ganzen Welt teilnehmen. Besuchen Sie:

www.tivoli-ug.org

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.

Tivoli ist eine Marke von IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke der Central Computer and Telecommunications Agency. Die Central Computer and Telecommunications Agency ist nunmehr in das Office of Government Commerce eingegliedert worden.

ITIL ist eine eingetragene Marke und eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce, welche beim US Patent and Trademark Office registriert sind.

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

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.

TAKE BACK CONTROL WITH 