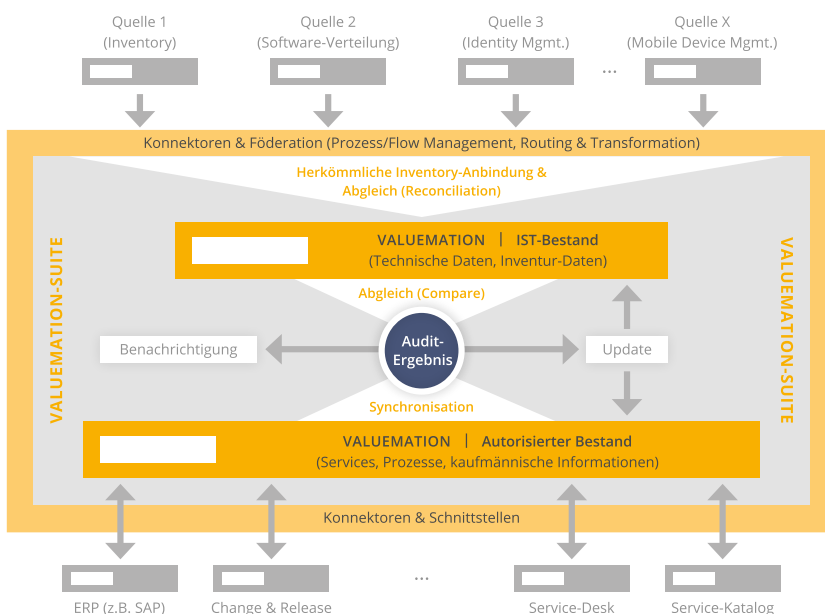


FLYER

# IHRE LÖSUNG FÜR IT CHANGE UND CONFIGURATION MANAGEMENT

Im täglichen Betrieb sollten Änderungen in der IT-Umgebung so durchgeführt werden, dass die Serviceverfügbarkeit nicht beeinträchtigt wird und keine Störungen mit oft zeit- und kostenintensiven Folgeaktivitäten verursacht werden. Changes werden deshalb möglichst rechtzeitig geplant, vorab auf ihre möglichen Auswirkungen hin überprüft, autorisiert sowie anschließend kontrolliert durchgeführt. Für eine aktive Steuerung benötigen Sie einen detaillierten Einblick in die Zusammenhänge und Abhängigkeiten in der IT-Infrastruktur und im Service-Umfeld. Dies gelingt Ihnen nur, wenn Sie Change-Prozesse standardisiert und automatisiert durchführen sowie alle Changes lückenlos in einer Configuration Management Database (CMDB) dokumentieren.



## NUTZEN

### Mit Valuemotion

minimieren Sie Betriebsstörungen und etablieren Sie ein Höchstmaß an Prozesssicherheit durch autorisierte und automatisierte Change-Prozesse

planen und implementieren Sie Hard- und Software-Releases sicher durch vordefinierte, ITIL®-basierte Workflows

beschleunigen Sie die Störungsbehebung, da Support-Mitarbeiter auf eine CMDB mit allen relevanten Konfigurationsdaten zugreifen

identifizieren Sie Störungsquellen rasch und optimieren Sie Serviceprozesse gezielt durch aussagekräftige und regelbasierte Analysen

schaffen Sie hohe Transparenz für alle Beteiligten durch eine lückenlose Dokumentation von Changes

Überblick über die Valuemotion CMDB und relevante Prozesse

## Zielsetzung

— Mit Valuation etablieren Sie hohe Prozesssicherheit, Standardisierung und Automatisierung im gesamten Change-, Release-, Deployment- und Configuration Management. Durch den regelbasierten Abgleich von Ist-Bestand und autorisiertem Bestand in der CMDB identifizieren Sie rasch Änderungen, die eventuell nicht als Change autorisiert wurden und damit Auswirkungen auf den IT-Betrieb oder die Serviceverfügbarkeit haben könnten. Gleichzeitig lassen sich Störungen durch den Einblick in aktuelle Konfigurationsdaten schneller beheben.

## IT Changes sicher durchführen

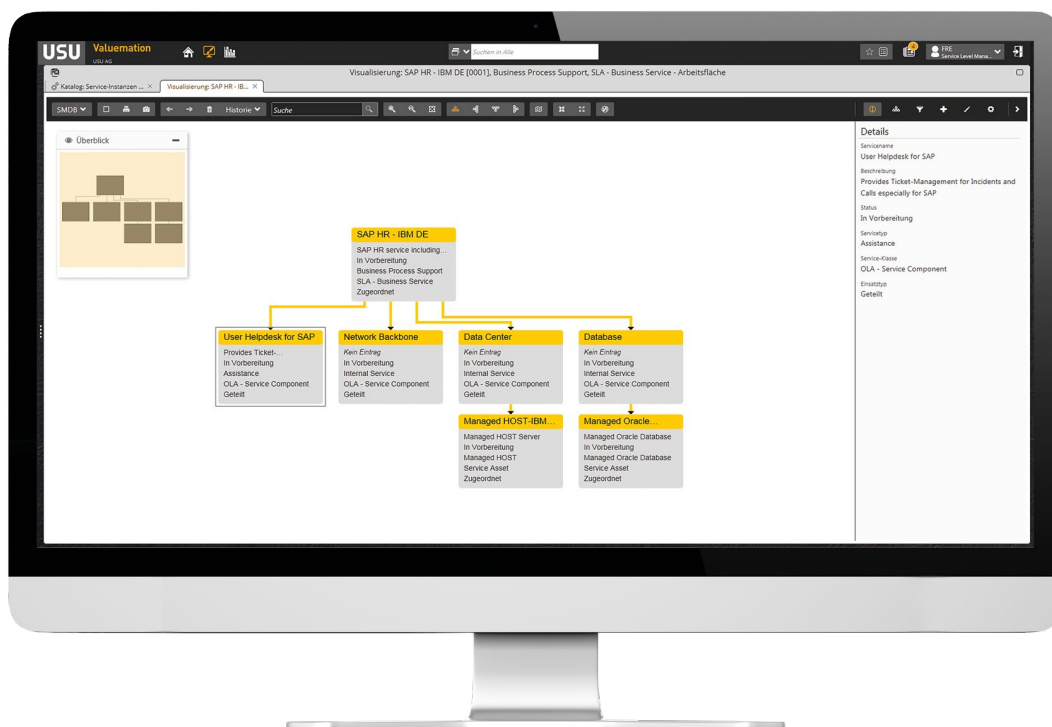
— Mit Valuation standardisieren Sie Change-Prozesse durch deren Ausrichtung an den ITIL® Best Practices und steuern alle erforderlichen Arbeitsschritte mit durchgängiger Systemunterstützung – von der Registrierung, Prüfung und Autorisierung über die Planung und Umsetzung von Requests for Changes (RFCs). Die vorausschauende Change-Planung und -Implementierung sorgt für einen kontrollierten und mit allen Beteiligten koordinierten Änderungsprozess. Autorisierte Changes werden so äußerst effizient durchgeführt, mit minimalem Risiko und ohne negative Auswirkungen für den IT-Betrieb oder die Serviceverfügbarkeit. Erkannte Abweichungen zum Soll-Zustand werden regelbasiert und systemunterstützt bearbeitet und erzeugen ggf. direkt einen RFC.

## Konfigurationsdaten dokumentieren

— Alle zur IT-Servicebereitstellung relevanten IT-Komponenten (Configuration Items / CIs) verwalten Sie in einer zentralen Datenbank – der CMDB. Diese nutzen alle für den Servicebetrieb und Support relevanten Prozesse in Valuation als zentrale Datenbasis. Die durch RFCs ausgelösten Konfigurationsänderungen werden in der CMDB revisionssicher dokumentiert, so dass Sie jederzeit Compliance mit Verträgen nachweisen können. Automatisierte Synchronisations- und Abgleichprozesse zeigen Abweichungen zwischen der Ist-CMDB und der autorisierten Soll-CMDB auf, so dass Sie gezielt eingreifen können, bevor Verträge verletzt oder Störungen im laufenden Betrieb verursacht werden.

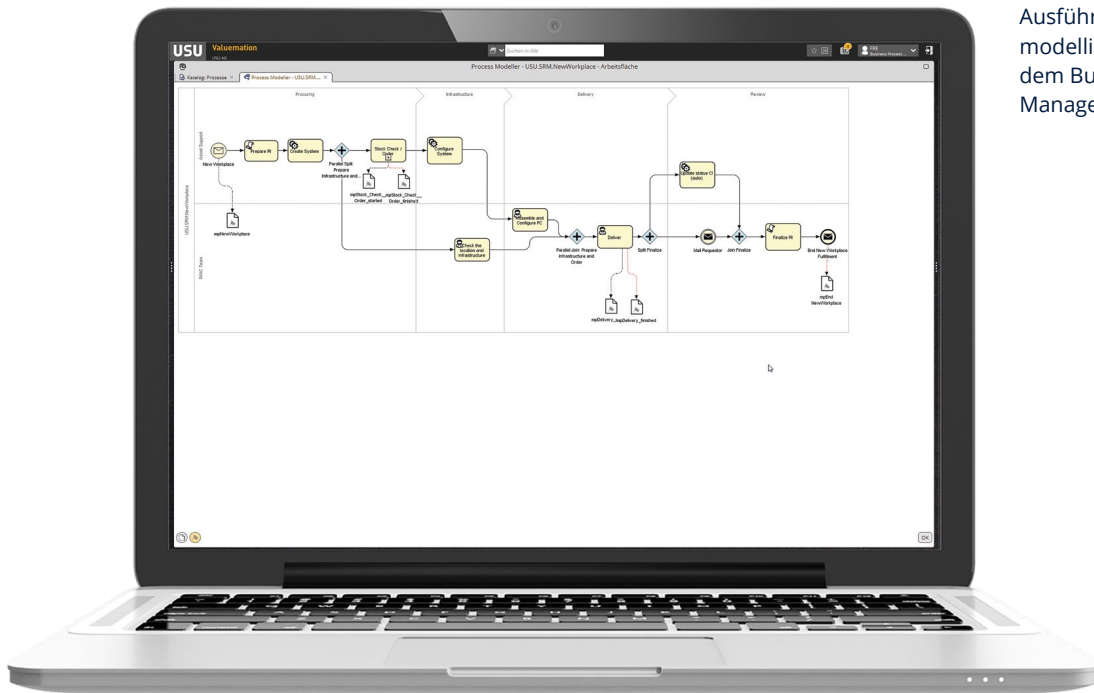
## Hohe Datenqualität erzielen

— Damit Sie die Vorteile einer CMDB voll ausschöpfen können, ist die Aktualität und Qualität der enthaltenen Daten entscheidend. Valuation unterstützt eine föderierte CMDB: Informationen aus verschiedenen, verteilten Datenquellen werden in der Valuation-CMDB zusammengeführt und übergreifende Beziehungen nicht nur grafisch dargestellt, sondern auch grafisch pflegbar gemacht. Nach der initialen Bestandsaufnahme durch Übernahme bereits erfasster Daten oder durch einen Inventory-Scan-Prozess stellt ein Abgleichprozess sicher, dass nur aktuelle Informationen übernommen werden. Die CIs werden eindeutig identifiziert, verifiziert und in der richtigen Beziehung zu anderen CIs zugeordnet. Damit sichern Sie eine hohe Datenqualität und etablieren die CMDB als verlässliche Datenquelle („Single Source of Trust“).



Visualisierung von Abhängigkeiten und Zusammenhängen in der Service-Struktur und IT-Infrastruktur

Ausführung selbstständig modellierter Prozesse mit dem Business Process Manager



### Abhängigkeiten und Risiken erkennen

— In der CMDB dokumentieren Sie technische Bestandsdaten zu CIs und deren Beziehungen zueinander. Damit haben Sie aktuelle und vollständige Daten zu jeder IT-Komponente im Zugriff und kennen die wechselseitigen Abhängigkeiten. Valuation bietet Ihnen mit dem Visualizer außerdem eine grafische Visualisierungs- und Pflegemöglichkeit der Beziehungen zwischen IT-Komponenten und IT-Services sowie zwischen IT-Services und Geschäftsprozessen. Damit können Sie Zusammenhänge, Abhängigkeiten und etwaige Auswirkungen auf die Verfügbarkeit geschäftskritischer IT-Services leicht erkennen und Risiken im IT-Betrieb minimieren. Außerdem haben Sie vielfältige Optionen für individuelle Ad-hoc-Auswertungen und Darstellungsformen (z. B. durch die Anzahl der Ebenen/Ausschnitte durch Filtern, Gruppieren, Nutzung von Farbprofilen etc.).

### Releases sicher einführen

— Changes durch neue Hard- und Software-Releases verursachen häufig unvorhergesehene Störungen. Mit Valuation minimieren Sie diese Risiken, indem Sie die Release-Implementierung durch integrierte, übergreifende Prozesse gemeinsam mit dem Change Management vorausschauend, koordiniert und abhängig von den Service-Anforderungen durchführen – von der Planung über die Entwicklungs- und Testumgebung bis zur Release-Freigabe in den Produktivbetrieb. Der Rollout von Software-Updates wird in Valuation durch ein automatisiertes Software-Deployment ausgeführt: Alle notwendigen Software-Pakete werden auf die relevanten Clients verteilt und zeitlich so installiert, dass sie Anwender nicht einschränken.

### Prozesse flexibel anpassen

— Valuation wird mit bereits vorkonfigurierten Prozessen für das Change- und Configuration Management ausgeliefert, die Ihnen „out of the box“ zur Verfügung stehen. Diese bieten Ihnen Orientierung, einen raschen Produktivstart und eine gute Ausgangsbasis für individuelle Anpassungen, z. B. bei späteren Änderungen, Erweiterungen oder bei organisatorischen Besonderheiten. Mit dem integrierten Valuation Business Process Manager können Sie selbstständig Prozesse modellieren und diese direkt in Valuation umsetzen und produktiv nutzen. Ebenso können Sie individuelle, Workflow-basierte Aufgaben definieren, die dann automatisiert in den entsprechenden Prozessschritten ausgelöst werden.

## KEY FACTS

### Valuemotion unterstützt

IT-Leitende bei der Sicherstellung der Serviceverfügbarkeit und Störungsfreiheit im IT-Betrieb

Service-Desk-Verantwortliche bei der proaktiven Störungsvermeidung und Analyse von Störungsursachen

IT-Prozessverantwortliche im Change-, Release- und Deployment Management bei sicheren, autorisierten Updates von Software und Hardware

Support-Mitarbeiter beim Zugriff auf dokumentierte Changes und aktuelle Konfigurationsdaten

### Die Valuemotion-Lösung für IT Change & Configuration Management umfasst diese integrierten Module:

- CMDB Manager
- Change Manager
- Release Manager
- Resource Manager
- Inventory Manager
- Software Deployment Manager

## INFO

Informieren Sie sich über unser Leistungsspektrum auf [www.valuemotion.com](http://www.valuemotion.com)

## Die USU-Suite Valuemotion im Überblick

— Valuemotion ist eine modulare und gleichzeitig integrierte Suite für die effiziente Unterstützung Ihres operativen IT-Service-Managements. Mit vorkonfigurierten, ITIL®-basierten Prozessen „out of the box“ starten Sie rasch produktiv. Bei künftigen Änderungen sorgt die flexible Valuemotion-Architekturplattform für eine hervorragende Erweiterbarkeit und Skalierbarkeit und damit für die Sicherung Ihrer Investition. Anpassungen können Sie per Customizing selbstständig vornehmen – ohne Programmierung oder externe Dienstleistungsaufwände. Auch komplexe Organisationsstrukturen, Rollen und Berechtigungen lassen sich damit problemlos abbilden. Neben Modulen für spezifische IT-Serviceprozesse gibt es übergreifende Valuemotion-Lösungen für diese Themenbereiche:



## Software, Beratung und Support aus einer Hand

— Ihre IT-Systeme sind austauschbar – das Know-how Ihres Produkt- und Lösungspartners nicht! Als Software- und Beratungshaus sind wir auf die Entwicklung und Einführung von Lösungen spezialisiert, die ganz auf die spezifischen Anforderungen des IT-Service-Managements zugeschnitten sind. Das USU-Vorgehensmodell zur Einführung von ITSM-Lösungen basiert auf Best Practices und unseren langjährigen Erfahrungen aus über 500 erfolgreichen Kundenprojekten.

Wir übernehmen gerne die Verantwortung als Generalunternehmer für Ihr Projekt – von der Konzeption bis zur Implementierung. Auch bei der kontinuierlichen fachlichen und technischen Weiterentwicklung Ihrer Lösung im laufenden Betrieb unterstützen wir Sie kompetent mit Beratung, Trainingsangeboten und Support-Services!