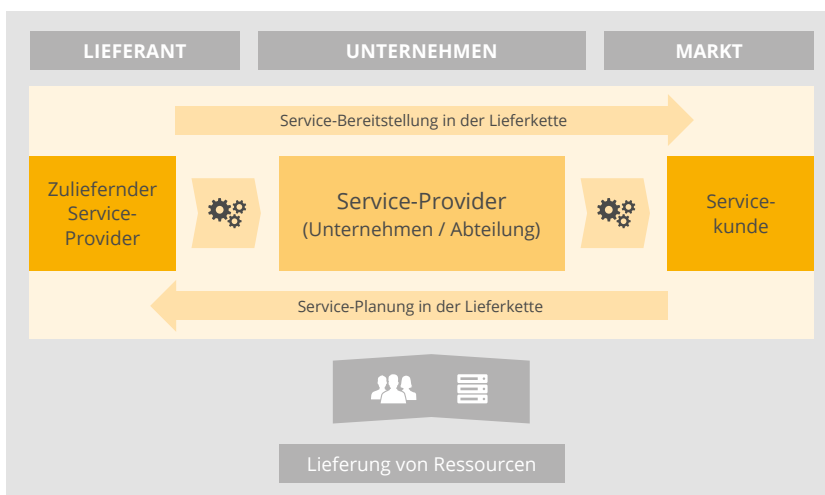


FLYER

# IHRE LÖSUNG FÜR IT SERVICE CATALOG & SLA

Damit die IT ihre Leistungsfähigkeit mit der Erwartungshaltung ihrer Kunden in Einklang bringen kann, müssen die IT-Services und Messkriterien für die Servicequalität klar definiert sein. Nur so können Kosten und Leistungen verglichen werden – auch mit externen Providern. Ein hoher Standardisierungsgrad ist vorteilhaft, um Servicekosten zu senken und Services effizient zu erbringen. Gleichzeitig wollen Servicekunden individuelle Leistungen und Service-Level mit der IT vereinbaren. Dazu benötigen Sie ein strukturiertes Service-Portfolio und einen Service-Katalog, der die Spezifikation von individuellen IT-Services dokumentiert und als Basis für das Service-Level-Management und –Monitoring dient.



Steuerung der Prozesse in der gesamten Service-Lieferkette

## NUTZEN

### Mit Valuemotion

steigern Sie die Kundenzufriedenheit durch eine höhere Qualität und Messbarkeit von klar definierten IT-Serviceleistungen

bieten Sie Servicekunden einen individuellen IT-Servicekatalog und Endanwendern einen Service-Shop mit personalisierten IT-Services

senken Sie IT-Kosten durch eine effiziente, standardisierte Service-Erbringung und hohe Vergleichbarkeit von Providern

steuern Sie interne und externe Service-Provider übergreifend und messen deren Lieferqualität auf Basis von SLAs

positionieren Sie die IT als Business-Partner durch konsequente Ausrichtung des IT-Service-Portfolios an den Geschäftszielen

### Zielsetzung

— Valuation unterstützt Sie bei der Definition eines marktgerechten Service-Portfolios sowie bei der Vereinbarung von kundenbezogenen Serviceleistungen in einem Servicekatalog. Sie steuern und überwachen die Serviceleistungen sowie die Service-Provider (intern/extern) innerhalb der gesamten Lieferkette. Von der Servicebeantragung bis zum Fulfillment werden alle Abläufe mit einem hohen Automatisierungsgrad abgesichert, was die Servicequalität spürbar steigert und gleichzeitig die Servicekosten nachhaltig senkt.

### Das Service-Metamodell festlegen

— Für die Klassifizierung, Spezifikation und Dekomposition von Services nutzen Sie in Valuation eine Auswahl von Best-Practice-Methoden, die Ihnen die konsistente Modellierung Ihres Service-Portfolios und weitgehend einheitliche Dekomposition von Services in einzelne Service-Assets ermöglichen. Diese Service-Assets ordnen Sie Applikationen, IT-Infrastruktur-Elementen sowie externen Services zu. Das Service-Metamodell lässt sich einfach konfigurieren sowie an die Bedürfnisse und Nomenklatur des jeweiligen Service-Providers anpassen.

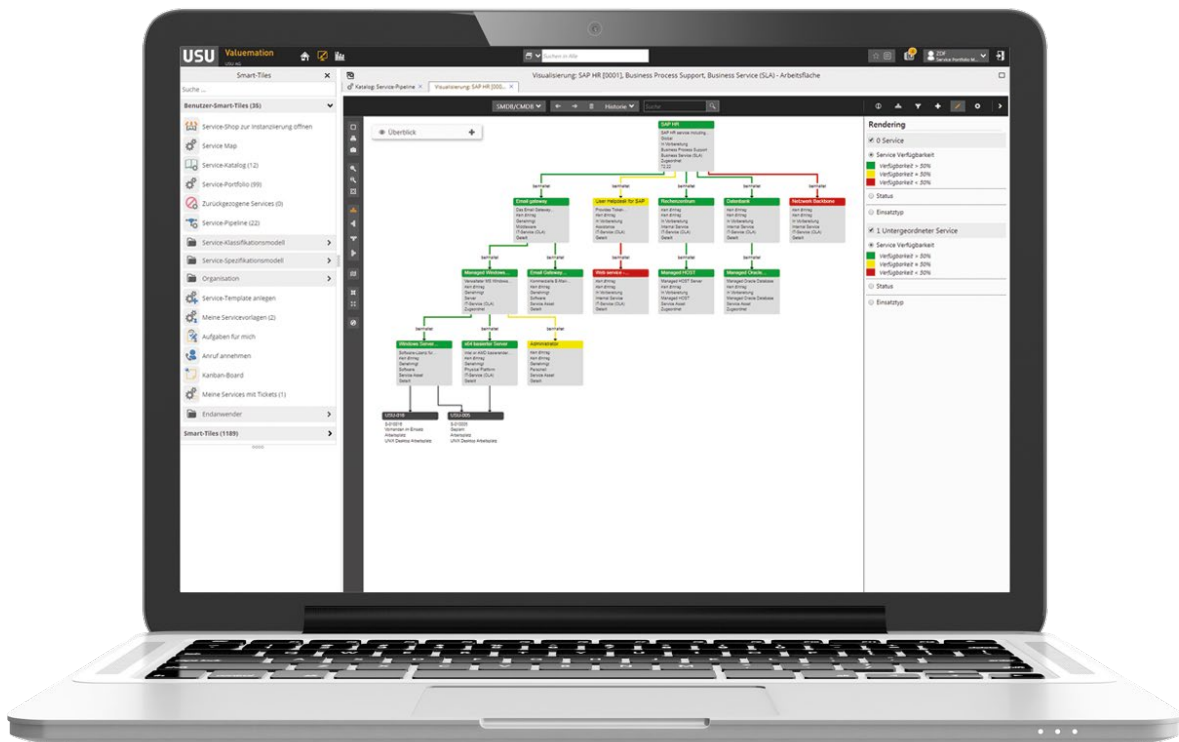
### Services beschreiben und spezifizieren

— Auf der Grundlage der zuvor festgelegten Methodik wird das Service-Modell in Form so genannter Service-Templates erstellt. Diese Service-Templates dienen als Basis bei der Strukturierung und Standardisierung des marktgerechten Serviceangebots und lassen sich für einen kundenspezifischen Service-Katalog (z.B. für einzelne Geschäftsbereiche) modifizieren. Valuation hilft

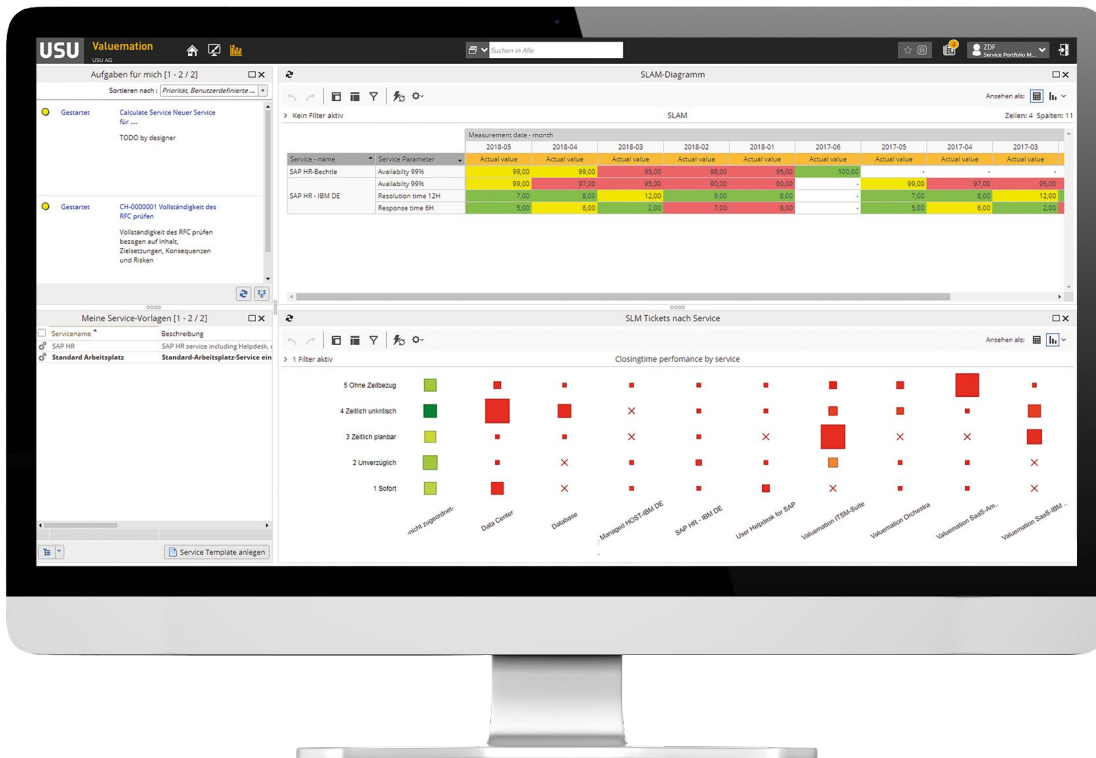
Ihnen, Ihr Serviceangebot gegenüber Kunden transparent darzustellen und optimal zu vermarkten. Ebenso können Sie verschiedene Preismodelle für die jeweiligen Service-Produkte aufbauen und das Serviceangebot nach unterschiedlichen Kunden- und Marktsegmenten differenzieren.

### Services anbieten und vereinbaren

— Valuation unterstützt Sie bei der Generierung eines strukturierten Marktangebots auf Basis der Service-Spezifikation und der darin enthaltenen Service-Optionen. Im Angebotsprozess lassen sich verschiedene Serviceprodukte zusammenstellen. Daraus können Sie einen Preisvorschlag für das Gesamtangebot ermitteln und haben gleichzeitig Zugriff auf die fachliche Service-Spezifikation inklusive der Service-Level. Aus diesem kaufmännischen Angebot kann ein Vertrag mit entsprechenden Positionen erstellt werden, der das Service Level Agreement (SLA) mit dem Kunden repräsentiert und auf die Service-Instanzen mit ihren spezifischen (und ggf. im Angebotsprozess angepassten) Service-Parametern verweist.



Dekomposition von Services



Überwachung der Serviceverfügbarkeit und vereinbarter Service-Levels sowie des Ticket-Aufkommens

### Services beantragen und erbringen

— Mit Valuation beantragen Endanwender (Service-Konsumenten) die für sie zur Verfügung stehenden IT-Services über einen attraktiven Service-Shop. Grundlage hierfür ist der kundenindividuelle Service-Katalog, in dem Services nicht nur verwaltet und strukturiert werden, sondern der auch die gestellten Aufträge zur Ausführung an das Service Request Management übergibt. Mit dem integrierten Business Process Manager definieren Sie workflowbasierte Fulfillment-Prozesse zur Service-Erbringung und -Steuerung mit grafischer Unterstützung und modellieren diese nach BPMN-Standard. Die Process Engine interpretiert Ihre Modellierung und führt Prozesse automatisiert aus – über verschiedene Akteure hinweg, in parallelen oder seriellen Prozessschritten oder auch in Prozessschleifen. Grundlage für den operativen Betrieb und die Service-Erbringung sind die Service-Instanzen mit den vereinbarten Service-Levels.

### Services und Service Level überwachen

— Aus den vereinbarten Serviceleistungen und der nachfolgenden Service-Implementierung ergeben sich Changes in der IT-Umgebung, die durch den Einsatz von Valuation geplant, mit allen relevanten Beteiligten koordiniert und damit sicher umgesetzt werden. Zur Überwachung der Serviceverfügbarkeit wird die Service-Struktur per Schnittstelle von Valuation an das Service-Monitoring-System (z. B. ZIS-System) übertragen. Damit können in der Betriebsüberwachung Infrastruktur-Events zu Services und vereinbarten Service-Level zugeordnet werden. Das ermöglicht eine unmittelbare Bewertung und Beantwortung von Fragen wie z. B. welche Auswirkung hat eine Störung oder ein Ausfall in der Infrastruktur auf die Service-Verfügbarkeit? Was bedeutet das für Erfüllung des Service-Levels im aktuellen Zeitraum? Die Service-Wiederherstellung lässt sich damit kunden-/businessorientiert priorisieren.

### Erfüllung von Service-Verträgen nachweisen

— Mit Valuation aggregieren Sie Monitoring-Daten zur Service-Verfügbarkeit und führen diese zusammen mit Daten zur SLA-Erfüllung im operativen Service-Betrieb. Beides ermöglicht einen übergreifenden Nachweis zur Leistungserbringung gemäß Service-Level-Vereinbarung. Deren Einhaltung können Sie direkt in Valuation nachweisen, aufbereiten und analysieren – z.B. mit Dashboards, Reports und Analysemethoden der integrierten Lösung Valuation Analytics – oder an externe Report-systeme zur Weiterverarbeitung übergeben.

## KEY FACTS

### Valuemotion unterstützt

Service Portfolio Manager bei der Strukturierung, Planung und Bewertung der IT-Leistungen

Service Manager bei der Beschreibung eines markt- und kundenorientierten Service-Angebots

IT-Leitende bei der Steuerung und Bewertung interner und externer Provider

Prozessverantwortliche bei der Überwachung und Sicherstellung vereinbarter Service-Leistungen

Service-Kunden bei der selbständigen Beantragung personalisierter IT-Services

### Die Valuemotion-Lösung für IT Service Catalog & SLA umfasst diese integrierten Module:

- Service Portfolio Manager
- Service Request Manager
- Service Level Manager
- Supplier 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!