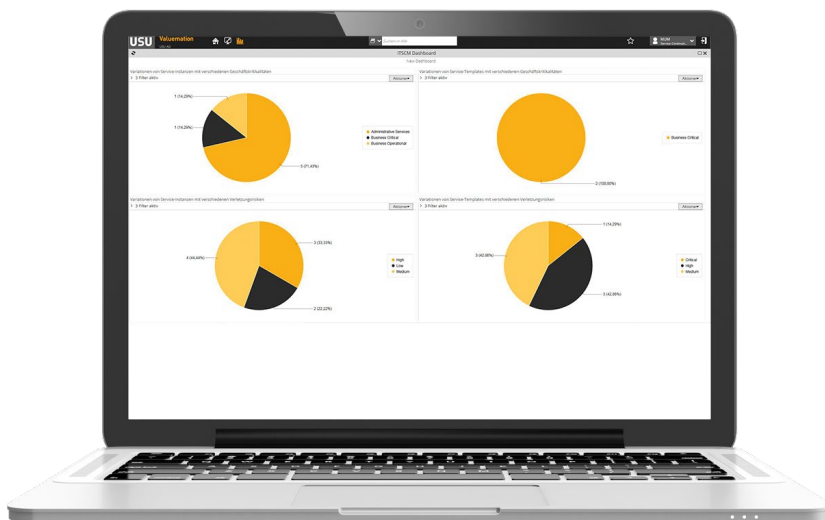


FLYER

# VALUEMATION IT SERVICE CONTINUITY MANAGER

Mit IT Service Continuity Management (ITSCM) werden Risiken in der IT-Infrastruktur gesteuert, die gravierende Auswirkungen auf die Verfügbarkeit von Business- und IT-Services haben könnten. Konkret geht es um die Planung gezielter Maßnahmen zur Risikominimierung und zur Service-Wiederherstellung nach einem nicht vorhersehbaren, außergewöhnlichen Ereignis. Als IT-Service-Provider stellen Sie damit sicher, dass Sie auch nach einem Katastrophenfall (spezieller Major Incident) die Minimalanforderungen aus bestehenden Service-Level-Vereinbarungen (SLAs) erfüllen können. Das ITSCM ist eng verzahnt mit dem Business Continuity Management und sorgt dafür, dass die Geschäftstätigkeit so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.



## NUTZEN

### Mit Valuation

beherrschen Sie Risiken im Service-Betrieb durch eine standardisierte Einstufung und regelmäßige Überprüfung von elementaren Gefährdungen

kennen Sie potenzielle Auswirkungen von Störfällen auf Business-Services durch hohe Transparenz über Abhängigkeiten in der Service-Infrastruktur

verlieren Sie keine wertvolle Zeit, da sie alle relevanten Daten im Zugriff haben und dokumentierte, weitgehend automatisierte Prozesse starten können

sichern Sie die Erfüllung kritischer SLAs durch vorab geplante und priorisierte Recovery-Maßnahmen

verhindern Sie wirtschaftliche Schäden, indem Sie Service-Ausfälle vermeiden oder minimieren

Die Serviceverfügbarkeit sicherstellen durch Risikominimierung im IT-Betrieb

## KEY FACTS

### **Der Valuation IT Service Continuity Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation. Damit**

nutzen Sie einen standardisierten Gefährdungs- und Kriterienkatalog des BSI zur Risikoeinstufung

planen und priorisieren Sie für den Störfall alle relevanten Maßnahmen zur Service-Wiederherstellung

nutzen Sie in Disaster-Recovery-Fällen vordefinierte Workflows sowie integrierte ITSM-Prozesse

dokumentieren Sie alle Bewertungen und eingeleiteten Maßnahmen revisionssicher in der zentralen Datenbasis

## INFO

### **Weitere relevante Module:**

- Service Level Manager
- CMDB Manager
- Service Monitoring Manager

## Zielsetzung

— Der Valuation IT Service Continuity Manager unterstützt Sie bei der Einstufung und regelmäßigen Überprüfung von potenziellen Risiken und deren Kritikalität für das Business. ITSCM-Verantwortliche definieren und planen damit – abhängig von den potenziellen Business-Auswirkungen und gemäß bestehender SLAs – Prozesse und Aufgaben, die nach einem Major Incident / Emergency Change abzuarbeiten sind. So stellen Sie nach einem Katastrophenfall wichtige Services schnellstmöglich wieder zur Verfügung und vermeiden wirtschaftliche Schäden.

## Risiken durch elementare Gefährdungen einstufen

— Mit dem Valuation IT Service Continuity Manager (ITSM) ermitteln Sie das Gefährdungspotenzial durch externe Einflussfaktoren auf die Service-Verfügbarkeit. Der „Gefährdungskatalog Elementare Gefährdungen“ des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) ist als Basis hierfür bereits integriert. Er umfasst potenzielle Störfall-Ursachen wie Feuer- und Wasserschäden, Naturkatastrophen, Spionage, Diebstahl, System- oder Netzausfälle etc. Anhand dieser standardisierten Kriterien stufen Sie Bedrohungswahrscheinlichkeiten und deren potenzielle Auswirkungen auf definierte Services und auf die zugrunde liegenden Configuration Items (CIs) ein.

## Businesskritische Services definieren und überwachen

— Mittels der in der CMDB enthaltenen Servicestrukturen lässt sich der Zusammenhang zwischen den risikobehafteten IT-Services/CIs und den verbundenen Business-Services herstellen und auch grafisch visualisieren. Die IT-Services und CIs ordnen Sie anhand ihrer Business-Kritikalität einer der vier Kategorien zu: betriebsnotwendig (mission critical), geschäftskritisch (business critical), das operative Geschäft beeinflussend (business operational) oder nur die Verwaltung betreffend (administrative services). Ebenso lässt sich die Unterbrechungs-Wahrscheinlichkeit und -Auswirkung in vier Kategorien (hoch, mittel, niedrig, sehr gering) einstufen. Durch die o.a. Kritikalitäts-Einstufung ergibt sich ein Verletzungsrisiko für Service-Levels, das gezielt überwacht wird (z. B. mit dem optionalen Valuation Service Monitoring Manager). Mit einer Business-Impact-Analyse können Sie den Schaden durch nicht verfügbare Services berechnen und mögliche Auswirkungen simulieren sowie grafisch visualisieren.

## Die Service-Wiederherstellung planen und steuern

— Mit dem Valuation IT Service Continuity Manager sind Sie im Störfall sofort handlungsfähig. Durch definierte Backup-/Desaster-Recovery-Verfahren mit einer detaillierten Beschreibung der Service-Wiederherstellung und einer entsprechenden Priorisierung können Sie erforderliche Maßnahmen nach dem Katastrophenfall umgehend einleiten. Mit dem Service-Typ „Business Continuity“ nutzen Sie vordefinierte Service-Parameter, SLAs und verschiedene Recovery-Optionen. Die zur Service-Wiederherstellung notwendigen Prozessschritte werden über die integrierte Process Engine (VM Business Process Manager) definiert, ausgeführt sowie revisionssicher dokumentiert. Hierfür sind Workflows vordefiniert, die zeitgesteuert Aktivitäten mit den dazugehörigen Anweisungen verteilen. Die getroffenen Einstufungen zum Gefährdungspotenzial sowie zur Business-Kritikalität von IT-Services und CIs sind regelmäßig zu überprüfen und ggf. anzupassen. Abhängig von der jeweiligen Kritikalitätseinstufung können Sie die Überprüfung in definierten Zeitabständen automatisiert anstoßen und die jeweiligen Service-Verantwortlichen damit beauftragen.