

FLYER

IHRE LÖSUNG FÜR IT ANALYTICS

Für die optimale Steuerung von IT-Services brauchen Sie aussagekräftige Kennzahlen, rollenbasierte Dashboards und variable, selbstständige Analysemöglichkeiten. Jedes ITSM-Tool bietet eigene Auswertungsmöglichkeiten und punktuelle Einblicke in das jeweilige System. Damit erhalten Sie aber keinen Gesamtüberblick und keine umfassende Transparenz über systemübergreifende Prozesse oder korrelierende Daten aus verschiedenen Quellsystemen. Die Menge an auswertbaren IT-Daten ist immens, doch es mangelt an aggregierten, für die Steuerung von IT-Prozessen geeigneten Informationen. BI-orientierte Lösungsansätze für die IT scheitern häufig an zu hohen Aufwänden für das Aufsetzen eines Data Warehouse. Doch eine Analyse- und Steuerungsmöglichkeit ist für das IT-Servicemanagement unerlässlich.

NUTZEN

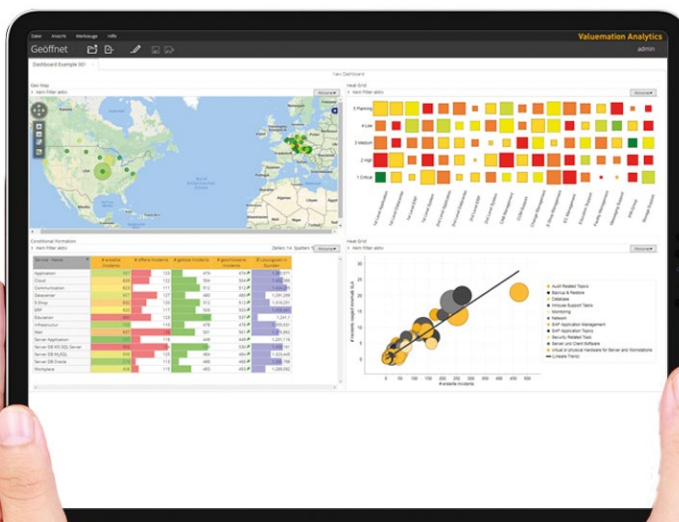
Mit Valuation Analytics

weisen Sie die Leistungsfähigkeit Ihrer IT nach durch messbare, aussagekräftige und ITSM-spezifische Kennzahlen

verbessern Sie IT-Prozesse, indem Sie Trends und Schwachstellen rasch selbst identifizieren und gezielt darauf reagieren

steigern Sie die Zufriedenheit der IT-Servicekunden durch die Einhaltung von SLAs und eine messbare, hohe Servicequalität

stärken Sie Ihre Wettbewerbsposition zu externen Providern durch hohe Transparenz über Ihre IT-Servicekosten und -leistungen



Rollenbasierte Dashboards –
Beispiel: Incident Management

Zielsetzung

— Valuation Analytics ist eine spezifische Analytics-Lösung für das IT-Service-Management (ITSM) zur übergreifenden Analyse, Überwachung und Steuerung von Informationen aus allen relevanten ITSM-Systemen und ITIL®-Prozessen. Dieses „IT-Cockpit“ unterstützt Sie als IT-Fach- oder Führungskraft bei der effizienten und zielorientierten Optimierung Ihrer IT-Serviceprozesse und bietet Ihnen mit einer zentralen 360°-Sicht hohe Transparenz über Ihre aktuelle Service-Performance.

360°-Sicht auf IT-Services

— Die wenigsten IT-Organisationen können ITSM-Daten plattformübergreifend auswerten. Für eine serviceorientierte Steuerung Ihrer IT benötigen Sie jedoch alle relevanten Daten zu Ihren IT-Services wie z. B. die Service-Verfügbarkeit, Anzahl der Störungen, Servicekosten, Daten zur Kundenzufriedenheit, SLA-Verletzungen etc. in einer zentralen Sicht. Damit können Sie performancekritische IT-Servicekennzahlen und deren Veränderungen immer im Blick behalten – unabhängig davon, woher die Daten stammen, wie z. B. aus dem Monitoring-System, aus der letzten Kundenzufriedenheitsumfrage, aus dem Ticket-System/Incident-Management oder aus der IT-Leistungsverrechnung.

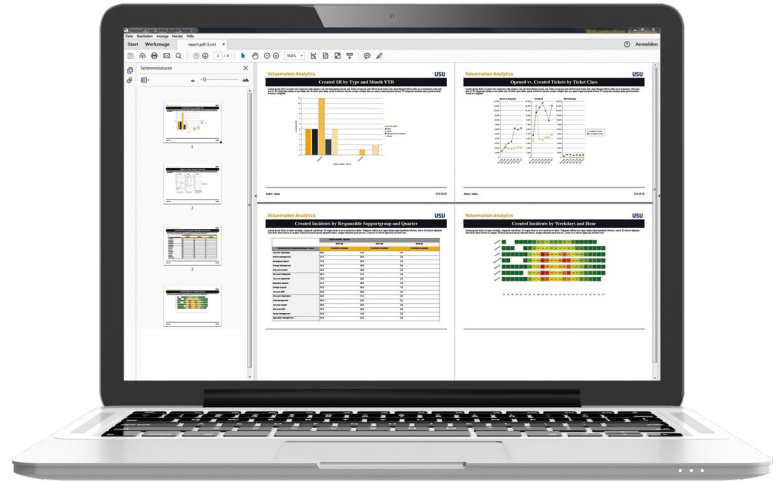


Die 360°-Sicht auf den Service

Spezifische, rollenbasierte Dashboards

— Mit Valuation Analytics nutzen Sie vordefinierte Dashboards und Reports für Ihre spezifische IT-Rolle. Als IT-Führungskraft, als Fachspezialist oder Serviceverantwortlicher bekommen Sie dadurch die für Sie relevanten

Informationen aufbereitet und verdichtet. Das ermöglicht eine bessere Entscheidungsfindung und dadurch eine effizientere Steuerung und kontinuierliche Prozessoptimierung in Ihrem Verantwortungsbereich und übergreifend in der gesamten IT-Service-wertschöpfungskette. Mit aussagekräftigen Auswertungen sind Sie jederzeit informiert über den aktuellen Servicestatus und können so frühzeitig Trends, Schwachstellen und Abhängigkeiten im operativen IT-Betrieb erkennen, um diese gezielt zu analysieren und zu optimieren.



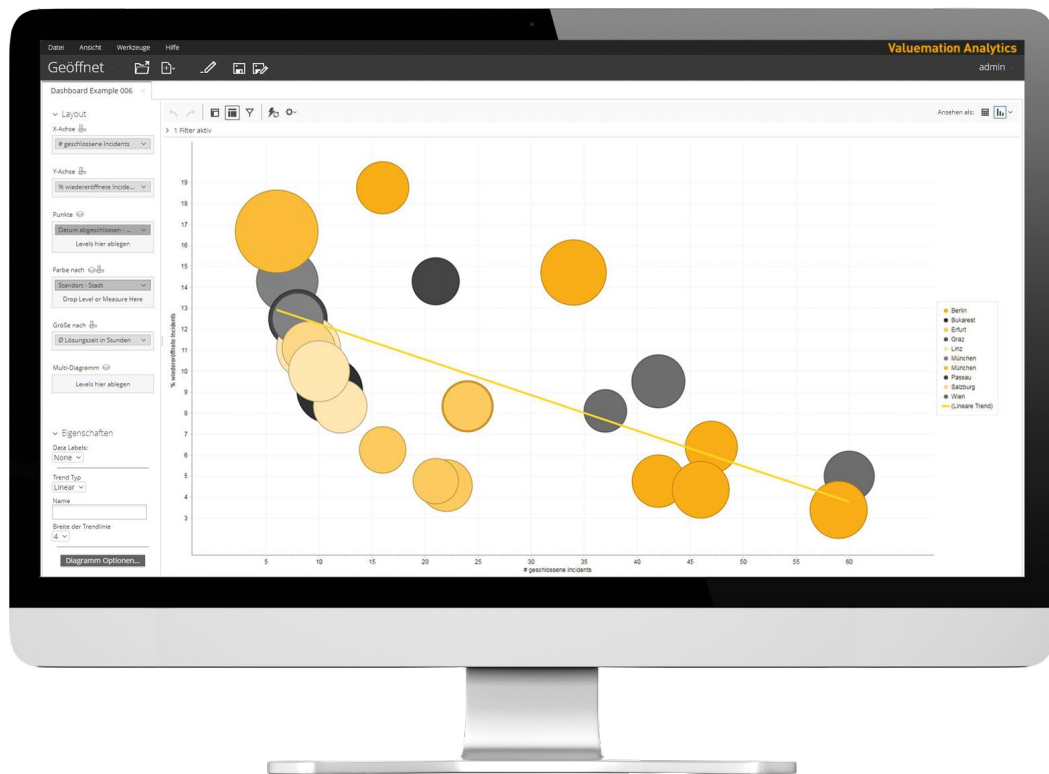
Einzelne Analysen zu einem aussagekräftigen Report zusammenstellen

Aussagekräftige Reports per Drag & Drop

— Mit Valuation Analytics können Anwender selbstständig neue Reports einfach per Drag & Drop erzeugen. Verschiedene Darstellungsformen wie Diagramme und Tabellen und einzelne Analysen lassen sich damit zu einem einzigen Report zusammenfassen. Anschließend können Sie eigene Kommentare und Erläuterungen hinzufügen und damit Reports inhaltlich anreichern. So erstellen Sie detaillierte Reports und Analysen für Empfänger mit spezifischen Informationsbedürfnissen. Außerdem können Sie Reports zu definierten Terminen planen und automatisiert versenden lassen.

Entscheidungssicherheit durch relevante KPIs

— Die richtigen prozessualen Kennzahlen (Key Performance Indicators = KPIs) sind der Schlüssel für die effiziente Steuerung Ihrer IT. Bei der Definition von KPIs ist fundiertes Erfahrungswissen im IT-Service-Management (ITSM) unerlässlich. In USU Service Intelligence stehen Ihnen für die Verdichtung Ihrer IT-Daten vordefinierte KPIs „out of the box“ zur Verfügung. Diese basieren auf Best Practices aus ITIL®, COBIT® und ISO 20000 und auf unserem umfangreichen Know-how aus über 35 Jahren ITSM-Projekterfahrung. Damit haben Sie die Sicherheit, dass die vorkonfigurierten Strukturen und KPIs von hoher Praxisrelevanz und ITIL®-konform sind.



Ad-hoc-Analysen intuitiv durchführen und Zusammenhänge rasch erkennen

IT-Daten selbstständig analysieren

— Die Ergebnisse vordefinierter Reports werfen häufig Fragen auf, die durch weiterführende Detailauswertungen beantwortet werden müssen. Mit Valuation Analytics nutzen Sie ein einfach zu bedienendes Analysewerkzeug: Per „Drag & Drop“ erstellen Sie selbstständig individuelle Analysen und Reports – auch bei variablen, mehrdimensionalen Fragestellungen. Damit betreiben Sie Ursachenforschung (Root Cause Analysis) mit Ihrem fachlichen Know-how und erkennen auf einen Blick, wo Sie eingreifen müssen. Sie erhalten direkt Antworten auf Ihre konkreten Fragen, denn als Anwender benötigen Sie keine Datenbank-Kenntnisse oder Reporting-Experten und vermeiden so Missverständnisse und Effizienzverluste.

Spezifische Business Intelligence für die IT

— Als IT Service Provider können Sie einen hohen Informationsgewinn aus Ihren IT Big Data ziehen. Doch der Einsatz gängiger Business-Intelligence-(BI)-Systeme scheitert häufig an zu hohen Aufwänden für deren Einführung und Betreuung sowie am fehlenden IT-Know-how der BI-Experten. Valuation Analytics deckt den kompletten Funktionsumfang einer BI-Lösung ab inklusive Extraktion, Transformation und das Laden (ETL) von Daten, Analyse und Reporting sowie Visualisierung. Herzstück der modernen Architektur ist ein zentrales Daten-Repository, das automatisiert die Data-Warehouse-Strukturen und die damit verbundenen Datentransferjobs generiert. Damit ist eine fehlerfreie Erweiterung, die Anpassung auf Ihre Anforderungen und die Upgrade-Fähigkeit sichergestellt.

Einfache Integration in die IT-Umgebung

— Mit Valuation Analytics binden Sie verschiedene Datenquellen und ITSM-Systeme durch einfach konfigurierbare, vordefinierte Daten-Adapter in kürzester Zeit an. Ob sensible Finanz- und Personendaten aus lokal installierten Anwendungen oder IT-bezogene Daten aus cloudbasierten ITSM-Systemen: Mit Valuation Analytics führen Sie diese zusammen und stellen sie in einer zentralen Sicht dar, um so übergreifende Auswertungen und Korrelationsanalysen durchführen zu können. Valuation Analytics lässt sich in Ihrem eigenen Rechenzentrum lokal installieren oder als cloudbasierte SaaS-Lösung betreiben – mit einem Höchstmaß an Datensicherheit durch Hosting ausschließlich in zertifizierten Rechenzentren.

Schnell produktiv starten

— Mit Valuation Analytics nutzen Sie eine moderne, praxiserprobte Lösung für IT Analytics. Durch die mitgelieferten Best-Practice-Kennzahlen sowie durch vorkonfigurierte Dashboards und Reports können Sie Valuation Analytics schon in nur drei Tagen pro Serviceprozess nutzen – inklusive der System-Integration und -Anpassung, Anwendungsrichtlinien und Einführung Ihrer Anwender. Die Dashboards lassen sich dynamisch an Ihre individuellen Fragestellungen anpassen und leicht selbstständig konfigurieren. Als browserbasierte Anwendung unterstützt Valuation Analytics alle gängigen internetfähigen Endgeräte wie Desktop-PCs, Notebooks sowie mobile Endgeräte wie Smartphones und Tablets. So können Sie jederzeit und überall auf wichtige Auswertungen zugreifen.

KEY FACTS

Valuation Analytics bietet Ihnen

eine zentrale Plattform für die Analyse Ihrer IT-Daten – unabhängig vom eingesetzten ITSM-System

vordefinierte Kennzahlen für Ihre ITSM-Disziplinen in aussagekräftigen, rollenbasierten Dashboards

zielgerichtete, intuitiv durchführbare Ad-hoc-Analysen, die Sie selbstständig erstellen können

einen schnellen Produktivstart ohne Beratungs- und Schulungsaufwand in nur wenigen Tagen

Die USU-Suite Valuation im Überblick

— Valuation 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 Valuation-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 Valuation-Lösungen für diese Themenbereiche:



INFO

Informieren Sie sich über unser Leistungsspektrum auf www.valuation.com

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. Unsere zertifizierten ITIL®-Spezialisten unterstützen Sie kompetent von der Konzeption bis zur Implementierung. Auch bei der kontinuierlichen fachlichen und technischen Weiterentwicklung Ihrer Lösung im laufenden Betrieb unterstützen wir Sie gerne mit Beratung, Trainingsangeboten und Support-Services!