

Service und Service Level Management.

Wissen, was man braucht – und sicherstellen, dass man es bekommt.

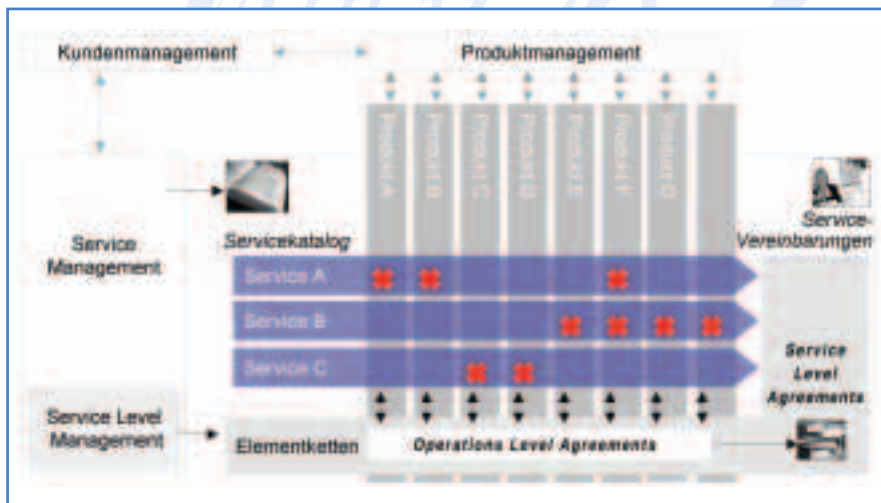
Dass Ihre IT immer komplexer wird, lässt sich nicht vermeiden.

Dass sie immer komplizierter wird, schon.



Obwohl der Trend erst wenige Jahre alt ist, beherrscht er die Unternehmenswelt nahezu aller Branchen: Geschäft und Informationstechnologie gehen fließend ineinander über und sind inzwischen untrennbar miteinander verknüpft. Ohne leistungsfähige IT lassen sich viele Geschäftsprozesse heute gar nicht mehr oder nicht mehr wettbewerbsfähig umsetzen. Das bedeutet natürlich, dass ständig neue Anforderungen an die IT gestellt werden – deren Verwirklichung jedoch das ganze System immer komplexer und schwerer steuer- und verwaltbar macht. Eine paradoxe Situation für Sie als Unternehmer, der einem steigenden Kostendruck ausgesetzt ist und in dieser komplexen Umgebung seinen Ressourceneinsatz ständig optimieren muss.

Das muss aber nicht sein! Es ist nicht nötig, dass Sie sich um jeden einzelnen Aspekt Ihrer wachsenden IT-Organisation selbst kümmern und die notwendigen Maßnahmen veranlassen. Konzentrieren Sie sich auf Ihre Unternehmensziele und auf das, was Ihre IT als Gesamtsystem können und verwirklichen muss. Und überlassen Sie es einem ganzheitlichen, umfassenden Service Management, Ihre IT für diese Ziele zu disponieren. Sie legen dabei das Niveau der Serviceleistungen (Service Level) und damit Ihrer IT-Funktionalität fest; Ihr Dienstleister erbringt alle dazu erforderlichen Einzelleistungen, um die Sie sich im Detail nicht kümmern müssen. Ihre IT wird zwar komplexer, aber nicht komplizierter für Sie.



Zusammenhang zwischen Service und Service Level Management

Wie jeder Nutzen stiftende Geschäftsprozess muss auch das Service Level Management bis ins Detail durchdacht und geplant sein. Bei der Einführung gehen wir in sechs methodischen, aufeinander aufbauenden Schritten vor:

Strategieanalyse.

Zu Beginn aller Aktivitäten ist es notwendig, Ihr geschäftliches Umfeld näher zu beleuchten. Durch Analysen identifizieren wir die strategische Positionierung Ihres Unternehmens und Ihres IT-Dienstleisters bzw. der IT-Organisation. Daraus lassen sich Aussagen zu Ihren strategischen Geschäftsfeldern ableiten.



Assessment.

Um den Ist-Zustand von Service Management und Service Level Management festzustellen, führen wir ein Service Maturity Assessment durch. In einem Workshop mit den zuständigen Organisationseinheiten bewerten wir den aktuellen Zustand, um ein gemeinsames Verständnis der Situation bzw. der Lücken zu schaffen.

Definition.

Sobald die grundlegenden Rahmenbedingungen Ihres Unternehmens und die strategischen Geschäftsfelder bekannt sind, müssen die Prozesse und die IT-Services definiert werden.

Zunächst gilt es, grundlegende Prinzipien zu vereinbaren, die richtungsweisend für jeden Service sind. Auf dieser Basis können die Prozesse des Service Managements und des Service Level Managements entworfen werden. Wir stimmen mit Ihnen ab, welche Leistungen bzw. Produkte zu einem ganzheitlichen Service zusammengefasst und in den Servicevereinbarungen dokumentiert werden. In einen Servicekatalog fließen alle einzelnen und gebündelten Services ein.

Ziele und Strategie.

In einer weiteren Phase wird zu jedem Service ein Marketingplan erstellt. Dabei prüfen wir, was die exakte Zielsetzung jedes einzelnen Service ist und inwieweit die Services untereinander konsistent sind. Zusammen mit Ihnen identifizieren wir verschiedene Geschäftsfelder und IT-Bereiche, die unterschiedliche Qualitätsanforderungen haben – wodurch sich Serviceleistungen präziser anpassen lassen und Sie Ihre Mittel effektiver einsetzen können.

Einführung.

Ist der Prozess für Service Management und Service Level Management definiert, muss er eingeführt werden. Das heißt, es geht nicht nur um den Prozess an sich, sondern auch um die dahinter stehende Organisation und Technologie. Um den Prozess zu leben, muss die Veränderung begleitet werden. Die Services, die bisher nur theoretisch beschrieben wurden, müssen nun auch praktisch umgesetzt werden.

Überwachung.

Damit Sie später überprüfen können, ob definierte und zugesagte Service Levels auch tatsächlich eingehalten werden, definieren und implementieren wir Überwachungsmechanismen und führen ein Berichtswesen ein. Der Schwerpunkt liegt auf der Beschreibung einer entsprechenden technischen Architektur, der Auswahl und schließlich der Einführung eines geeigneten Tools.





Ihre Vorteile durch Service und Service Level Management.

- *Ihre IT wird permanent optimiert, sodass sie den Anforderungen Ihrer Kunden, des Marktes und Ihrer Geschäftsprozesse besser gerecht wird.*
- *Die Effizienz Ihrer IT wird insgesamt deutlich verbessert.*
- *Die Kommunikation innerhalb Ihres Unternehmens sowie mit Geschäftspartnern und Kunden wird effizienter.*
- *Die Betriebskosten für Ihre IT lassen sich reduzieren.*
- *Ihre Kunden werden zufrieden sein!*

Das Wichtigste in Kürze.

Um eines kommen Unternehmen heute nicht mehr herum: Um den wachsenden Anforderungen an die IT gerecht zu werden, müssen Services sinnvoll definiert und in der vereinbarten Qualität zuverlässig bereitgestellt werden.

Dafür sorgt ein effizientes Service und Service Level Management: Mit dieser Methodik werden Services und Service Levels definiert, die zu Ihrem Unternehmen passen und für Ihre Ziele angemessen sind. Gleichzeitig ist das Service und Service Level Management die Kontrollinstanz, die mittels geeigneter Prozesse und Technologie die Serviceleistung ständig überwacht.

Für Sie bedeutet das: Sie müssen sich nicht mehr mit allen Details der Weiterentwicklung Ihrer IT auseinandersetzen – Sie bekommen mehr Unterstützung für Ihr Geschäft statt mehr Technologie. Konkret wirkt sich das so aus, dass Sie Ihre Kunden besser bedienen und Ihre Ressourcen besser nutzen können – und damit bessere Chancen im Wettbewerb haben!

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und das e-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.

Ihre Ansprechpartner zum Thema Service und Service Level Management

Deutschland
Rafael Botor
IBM Global Services
Telefon: +49 89 4504 3280
E-Mail: botor@de.ibm.com

Deutschland
Oliver Schönwiese
IBM Global Services
Telefon: +49 30 3115 2086
E-Mail: schoenwiese@de.ibm.com

Österreich
Robert Mannsberger
IBM Global Services
Telefon: +43 1 21145 4968
E-Mail: rmannsberger@at.ibm.com

Schweiz
Christian Eggenberger
IBM Global Services
Telefon: +41 58 333 6072
E-Mail: christian.eggenberger@ch.ibm.com