

Operations Management.

*So erreichen Sie Kundenzufriedenheit
bei optimierten Betriebskosten.*

Der IT-Bereich im Unternehmen muss sich neu positionieren. Er ist zum einen mit den neuen Angeboten von IT-Betreibern konfrontiert und zum anderen sieht er sich zunehmend internem Kostendruck und steigenden Service-Anforderungen (z. B. 7x24) gegenüber. Für große Teile der Standard-IT-Funktionalitäten hat sich das Verständnis gewandelt: Man betrachtet den IT-Betrieb zunehmend als Inanspruchnahme von Dienstleistungen und immer weniger als Nutzung von Produkten. Damit ergibt sich ein breiter Markt an standardisierten IT-Betriebs-Dienstleistungen. Der interne IT-Betrieb muss sich in Bezug auf Kosten, Service-Portfolio, Flexibilität und Service-Qualität verstärkt am Markt messen lassen.

Der IBM Beratungsbaustein 'Operations Management' unterstützt Sie auf dem Weg zum konkurrenzfähigen IT-Betriebs-Dienstleister durch einen ganzheitlichen, strukturierten Ansatz.



Die dringlichste Frage ist mit Sicherheit die, ob Ihr IT-Betrieb fit für den kommenden Verdrängungswettbewerb ist:

- Können Sie sich mit den Marktwettbewerbern messen?
- Wie können Sie objektiv und schnell Ihrer Geschäftsführung zeigen, dass der IT-Betrieb in Ihrem Unternehmen eine Erfolgsgeschichte ist?
- Kennen Sie die Potenziale für eine Optimierung Ihres IT-Betriebs?

Wir haben eine in vielen Untersuchungen ausgereifte Methode und Wissensbasis entwickelt, die Ihnen schnell eine verlässliche und anerkannte Einschätzung in Bezug auf Best Practices gibt und Ihnen das mögliche Optimierungspotenzial aufzeigt.

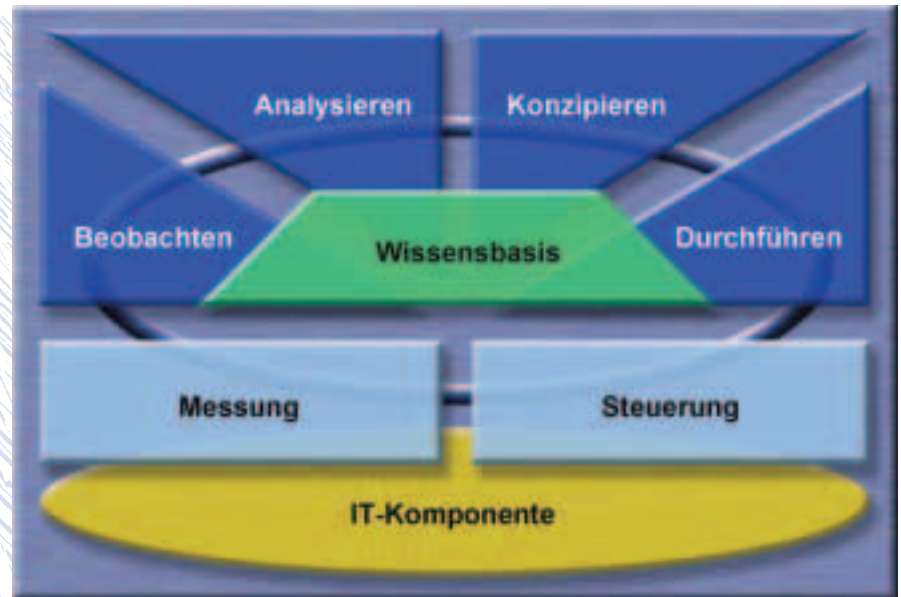
Eng damit verknüpft ist die Frage nach dem Aufwand, wenn sich das IT-Team in Best-Practice-Prozesse und -Lösungen einarbeitet:

- Haben Sie die Zeit, Ihre Mitarbeiter in mehreren Iterationen die notwendige Erfahrung aufbauen zu lassen?
- Wie wissen Sie, ob die in Ihrem Haus erarbeiteten Lösungen tatsächlich 'Weltklasse' sind?

Unsere Berater haben Erfahrung aus vielen spezifischen Projekten zur Optimierung des IT-Betriebs. Sie schöpfen aus einem weltweiten Netzwerk an Wissen und Beispiellösungen, das kurzfristig hinzugezogen werden kann: vielfach bewährte Musterprozesse, die schnell angepasst werden können, ein bewährtes, integriertes Tool-Set, das die Daten konsistent zusammenführt, ein Set an ausgereiften Messkriterien und in der Praxis erprobte, wiederverwendbare technische Lösungen. Diese

Basis an wiederverwendbaren Bausteinen ist die wesentliche Voraussetzung für eine schnelle und verlässliche Optimierung Ihres IT-Betriebs.

Eine profunde Wissensbasis ermöglicht permanentes und flexibles 'Feintuning' von IT-Bestandteilen



Die Vorgehensweise:

Assessment.

Eine vollständige, aktuelle und integrierte Informationsbasis aller betriebsrelevanten Informationen (Prozesse, Rollen, Verantwortlichkeiten, Verfahrensanleitungen, Arbeitspläne etc.) ist sowohl für das tägliche Operating als auch für die strategischen Entscheidungen des IT-Managements die unverzichtbare Basis. Ein Assessment dieser Informationsbasis mit besonderem Fokus auf die Betriebsprozesse stellt den Ausgangspunkt für die Identifikation von Optimierungen des IT-Betriebs dar. Die Ergebnisse des Assessments werden in Bezug auf Kriterien wie Vollständigkeit, Automatisierung und organisatorische Zuordnung den Best-Practice-Beispielen gegenübergestellt, sodass am Ende ein 'Knowledge Warehouse Operations' – also sozusagen ein integriertes Betriebs-handbuch – als Basis für den täglichen Betrieb und als strategische Entscheidungsgrundlage entsteht.

Solution Design und Implementierung.

Best Practice bedeutet, dass sowohl technische als auch organisatorische Lösungen zukünftig in der Lage sein müssen, so genannte 'Value Networks' zu bilden bzw. zu unterstützen. Dieser Grundgedanke muss in allen Phasen der Lösungsdesigns berücksichtigt werden – von der Prozessmodellierung bis hin zur Entwicklung von Lösungen für den IT-Betrieb. Für den Betrieb bedeutet dies, dass bestimmte IT-Services ohne Redesign neu integriert oder ausgetauscht werden können. Für die technische Implementierung bedeutet es, dass weitgehend vorhandene Standard-Bausteine verwendet werden, die schnell an das Kundenumfeld angepasst werden können.



Welche Vorteile bietet Ihnen Operations Management mit IBM?

In Referenzprojekten haben wir Zuwächse an Effizienz und Mitarbeiterintegration erreicht, die Ihnen aufzeigen, was im Einzelfall möglich sein kann:

- *Jährliche Wachstumsraten von bis zu 50 % der zu betreibenden Komponenten (auf der Basis von 3-stelligen Server-Anzahlen) konnten in einigen Fällen ohne signifikante Erhöhung der Mitarbeiteranzahl für den IT-Betrieb aufgrund einer umfassenden, hoch integrierten Informationsbasis abgedeckt werden.*
- *Bis zu 30 % jährliche Zunahme an Benutzerzahlen in einem Knowledge Warehouse Operations war in anderen Fällen möglich. Insel-Lösungen wurden dabei zunehmend aufgegeben, weil die Qualität der integrierten Betriebsdatenbasis erkannt wurde.*

Das Wichtigste in Kürze.

Vor dem Hintergrund des Kostendrucks durch stark gekürzte IT-Budgets und steigender Anforderungen an die Service-Qualität muss der interne IT-Betrieb im Unternehmen neue Wege finden, effektiver und effizienter zu arbeiten. Dabei ist die Automatisierung wesentlicher IT-Betriebsfunktionen und die konsequente Ausrichtung von Organisation und Prozessen auf das Erreichen von definierten Service-Zielen ein wesentliches Hilfsmittel: Diese Maßnahmen schaffen eine permanente Transparenz in Bezug auf Service-Qualität und Service-Kosten – und damit die Voraussetzung für eine kontinuierliche Verbesserung von Kostenstruktur und Service-Qualität.

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 Operations Management

Deutschland
Ulrich Urban
IBM Global Services
Telefon: +49 711 785 6578
E-Mail: uurban@de.ibm.com

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

Schweiz
André Müller
IBM Global Services
Telefon: +41 58 333 3207
E-Mail: andre.mueller@ch.ibm.com