

# **ITIL v3: Der Servicemanagement- Lebenszyklus als Treiber für größeren Geschäftswert**

*Technologiekonzepte und geschäftliche Überlegungen*

---

## ***Inhaltsangabe***

In diesem White Paper wird die Bedeutung eines am Lebenszyklusmanagement orientierten Ansatzes für das IT-Servicemanagement herausgestellt. Wichtige Prozesse und für jede Phase des ITIL v3-Servicelebenszyklus kritische Funktionen werden herausgearbeitet, und die zentralen Herausforderungen jeder Phase sowie wichtige Aspekte bei ihrer Bewältigung werden dargestellt.

Januar 2010

---

---

Copyright © 2009 EMC Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

EMC geht davon aus, dass die Informationen in dieser Publikation zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

DIE INFORMATIONEN IN DIESER VERÖFFENTLICHUNG WERDEN OHNE MÄNGELGEWÄHR ZUR VERFÜGUNG GESTELLT. EMC CORPORATION MACHT KEINE ZUSICHERUNGEN ODER ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG JEDWEDER ART IM HINBLICK AUF DIE IN DIESEM DOKUMENT ENTHALTENEN INFORMATIONEN UND SCHLIESST INSBESONDERE JEDWEDE IMPLIZITE HAFTUNG FÜR DIE GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK AUS.

Für die Nutzung, das Kopieren und die Verteilung der in dieser Veröffentlichung beschriebenen EMC Software ist eine entsprechende Softwarelizenz erforderlich.

Eine aktuelle Liste der EMC Produktnamen finden Sie im Abschnitt zu Marken der EMC Corporation auf [EMC2.de](http://EMC2.de).

Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

---

## Inhalt

<b>Executive Summary</b> .....	<b>4</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
Zielgruppe .....	4
<b>IT-Services als wichtige Ressource</b> .....	<b>5</b>
Die Notwendigkeit einer besseren Ausrichtung: IT und Business .....	5
Die Wirtschaft und der Lebenszyklus-Kontext.....	6
<b>ITIL v3 und der verstärkte Fokus auf Services</b> .....	<b>6</b>
Berücksichtigung der Anforderungen aller Beteiligten .....	8
<b>Bewältigung von ITIL v3-Lifecycle-Herausforderungen</b> .....	<b>9</b>
Servicestrategie .....	9
Servicedesign.....	10
Serviceüberführung.....	10
Change Management .....	11
Service Asset and Configuration Management .....	11
Release and Deployment Management .....	12
Knowledge Management.....	12
Servicebetrieb .....	13
Kontinuierliche Serviceverbesserung (Continual Service Improvement, CSI).....	14
<b>ITSM-Lösungen am Markt</b> .....	<b>14</b>
EMC Ionix Service Manager .....	15
Über EMC Ionix.....	17

---

## Executive Summary

IT-Organisationen, die sich eng an den geschäftlichen Anforderungen ausrichten möchten, können das Lebenszykluskonzept nutzen, um ihre IT-Servicebereitstellung und ihre IT-Umgebung effizienter und effektiver zu managen. Die IT Information Library – besser bekannt unter der Abkürzung ITIL – ist eines der bekanntesten und am weitesten verbreiteten Best-Practices-Frameworks für die IT. ITIL v3 legt den Fokus auf den Servicelebenszyklus und betont die Interaktion zwischen der IT-Organisation und anderen Beteiligten, die es der IT ermöglicht, sich von einer rein unterstützenden Organisation zu einem echten Servicepartner zu wandeln, der auf die geschäftlichen Anforderungen ausgerichtet ist.

Die effektive Implementierung von ITIL v3 und die angemessene Wahrnehmung des Nutzens, den IT-Services bereitstellen, erfordern Engagement, eine genaue Planung und zuverlässige Ausführung sowie die richtige Abstimmung von Mitarbeitern, Prozessen, Technologien und Governance. Es gilt dabei, zahlreiche Herausforderungen zu bewältigen, die in allen Phasen des Servicelebenszyklus auftreten:

- Servicestrategie
- Servicedesign
- Serviceüberführung
- Servicebetrieb
- Kontinuierliche Serviceverbesserung (Continual Service Improvement, CSI)

In diesem White Paper werden wichtige Prozesse und kritische Funktionen für jede Phase des ITIL v3-Servicelebenszyklus dargestellt, und die zentralen Herausforderungen jeder Phase sowie wichtige Aspekte bei der Bewältigung dieser Herausforderungen werden erläutert.

## Einleitung

Über alle Branchen, Märkte, Produkte, Services, physische Ressourcen oder Prozesse hinweg ist ein Lifecycle-Konzept und dessen Nutzung für Unternehmen wichtig, denn dadurch können Umgebungen effizienter gemanagt werden. Es kann daher kaum überraschen, dass IT-Organisationen im Zuge ihrer Weiterentwicklung in Richtung einer stärkeren Orientierung an den geschäftlichen Anforderungen ein Lifecycle-Konzept für das Management von IT-Services, die für die Geschäftsabläufe bereitgestellt werden, nutzen möchten.

Version 3 der IT Information Library – besser bekannt unter der Abkürzung ITIL – legt den Schwerpunkt auf die Bereitstellung von IT-Services zur Erfüllung der geschäftlichen Anforderungen und das Management dieser Services über den gesamten Lebenszyklus hinweg. ITIL v3 macht es erforderlich, dass das IT-Führungspersonal das IT-Management unter einem neuen Blickwinkel betrachtet, da der Schwerpunkt hin zum Servicelebenszyklus verlagert wird. Das erfordert einen Wandel in der IT-Kultur. Das neue Modell legt einen Schwerpunkt auf die Interaktion der IT mit anderen Beteiligten, wobei die IT sich von einer rein unterstützenden Organisation zu einem echten Servicepartner entwickelt, der sich an den geschäftlichen Anforderungen ausrichtet. Die Transformation zu ITIL v3 ist erstrebenswert, aber nicht einfach, denn es ist erforderlich, dass die IT sich wandelt: von der reaktiven Bereitstellung von Services zu einem integralen Partner für Business-Lösungen. Dadurch wird der Wechsel zu ITIL v3 zur Herausforderung, besonders im derzeitigen wirtschaftlichen Umfeld.

## Zielgruppe

Dieses White Paper wendet sich an Fachkräfte aus dem IT-Servicemanagement (ITSM), die für die Planung und Implementierung von Frameworks, Standards und Automatisierungsprozessen zur Definition und Bereitstellung von IT-Infrastrukturen, -Prozessen und -Aktivitäten als Services verantwortlich sind – welche sich an den geschäftlichen Zielsetzungen orientieren und die Erreichung dieser Ziele unterstützen.

---

## IT-Services als wichtige Ressource

Informationen haben sich gewandelt – von einem Nebenprodukt zweiter Klasse zu einer strategischen geschäftlichen Ressource. Entsprechend sind die IT-Services, die für das Sammeln, die Analyse, Erstellung und Verteilung dieser Informationen benötigt werden, für Unternehmen immer wichtiger geworden.

Dennoch werden Informationen nicht immer als eine geschäftskritische Ressource gemanagt. Das hat viele Gründe:

- Systeme, Anwender und Prozesse generieren eine solche Menge an Informationen, dass das Management und die Verteilung dieser Informationen auch zukünftig eine enorme Herausforderung darstellen wird. Nach Angaben von IDC wird die Menge an Informationen im Jahr 2011 die von 2006<sup>1</sup> um das Zehnfache übersteigen.
- Die enorme Beschleunigung der Änderungsraten und die massive Zunahme der Komplexität innerhalb der IT-Betriebsumgebungen übersteigen mehr und mehr die Möglichkeiten und die Budgets von IT-Organisationen. Diese Entwicklung wird durch die schnelle Verbreitung der Virtualisierung noch verstärkt. Nach Angaben von Gartner fallen zwischen 60 und 70 Prozent der IT-Kosten für grundlegende IT-Services zur Aufrechterhaltung des Betriebs an,<sup>2</sup> laut Forrester Research machen Betriebsausgaben etwa 80 Prozent der IT-Budgets aus.<sup>3</sup>
- Ein fragiles wirtschaftliches Umfeld hat zur Folge, dass IT-Organisationen mit Ausgabenstopps und/oder Budgetkürzungen konfrontiert sind. Mit weniger mehr erreichen zu müssen ist von einem abstrakten Konzept zur geschäftlichen Realität geworden, und dies wird auf absehbare Zeit so bleiben.

### **Die Notwendigkeit einer besseren Ausrichtung: IT und Business**

Alle diese Faktoren bedeuten, dass die Unternehmensführung an die IT-Organisation den Anspruch stellt, nach den gleichen Vorgaben bezüglich der Effizienz und der geschäftlichen Disziplin zu agieren wie andere Unternehmensbereiche. Die Zeiten sind vorbei, in der das führende Management darauf vertraute, dass die IT eines Tages effizienter funktionieren würde. Der Anspruch, dass die IT nach geschäftlichen Prinzipien geführt werden muss, hat sich in kurzer Zeit von einer langfristig formulierten Zielvorgabe zu einer geschäftlichen Notwendigkeit gewandelt. Und viele Unternehmen benötigen Unterstützung bei der Ausrichtung der IT auf die Geschäftsziele.

Außerdem richtet die Unternehmensführung den Fokus stärker auf die Effektivität von Ausgaben im Bereich IT, die jetzt direkt mit einem geschäftlichen Nutzen verknüpft werden. Eine von Gartner 2009 durchgeführte Befragung ergab, dass die Unternehmensführung von CIOs erwartet, dass die IT zur Verbesserung von Geschäftsprozessen, zur Kostenreduzierung und zur Erhöhung der Mitarbeitereffizienz genutzt wird. Als Reaktion auf diese Erwartungen haben CIOs die Verknüpfung der IT-Ausgaben mit der geschäftlichen Strategie mittels des ROI, die Senkung der IT-Kosten und die Konzentration auf Projekte, die sich positiv auf das geschäftliche Wachstum und die Agilität auswirken, zu Prioritäten erklärt.<sup>4</sup>

Unternehmen sehen es jetzt als Aufgabe der IT an, die Innovationen bereitzustellen, die in Abstimmung mit den entsprechenden Prozessen eine ganz neue Effizienz ermöglichen, um die Produktivität und damit letztlich die Profitabilität zu erhöhen. Hier liegt eine interessante Parallele zur Industriellen Revolution im 18. und 19. Jahrhundert vor, als der technische Fortschritt die Arbeitsabläufe in der Produktion grundlegend verändert hat. Ein enormer Anstieg der Produktivität und grundlegende Veränderungen der Wirtschaftswelt waren die Folge.

---

<sup>1</sup> „The Diverse and Exploding Digital Universe: An Updated Forecast of Worldwide Information Growth Through 2011“, IDC, März 2008

<sup>2</sup> „Key Issues for IT Operations Management, 2009“, Gartner, April 2009

<sup>3</sup> „Knocking The NOC: Enter The New Operations Center“, Forrester Research, April 2009

<sup>4</sup> „Meeting the Challenge: The 2009 CIO Agenda“, Gartner, Januar 2009

---

## **Die Wirtschaft und der Lebenszyklus-Kontext**

In der betriebswirtschaftlichen Theorie wird das Lebenszykluskonzept auf praktisch alle betrieblichen Abläufe angewandt – mit dem Ziel, die Effizienz insgesamt zu steigern. So unterliegen auf höchster Ebene ganze Branchen und Märkte einem Lebenszyklus: sie entstehen, erleben Wachstum, entwickeln sich bis zu einem hohen Niveau weiter, durchlaufen dann eine Abschwungphase und verschwinden schließlich oder werden von anderen Branchen oder Märkten geschluckt. Investitionen in Produkte und Services sind häufig davon abhängig, in welcher Phase des Lebenszyklus sich der Markt bzw. das Produkt oder der Service selbst befinden.

Physische Ressourcen, die zur Erstellung dieser Produkte und Services erforderlich sind und die diese Märkte wiederum unterstützen, werden ebenfalls auf Basis eines Lebenszyklus gemanagt, um den Gewinn, die Effizienz und die Effektivität zu maximieren. Ein Beispiel: In der Fertigung werden neue Maschinen zunächst im Rahmen der Planungsphase an der Gesamtgeschäftsstrategie ausgerichtet (um die Investition zu rechtfertigen), in Geschäftsprozesse integriert, in die Fertigungskette und den Betrieb aufgenommen und eine gewisse Zeit genutzt (idealerweise für die berechnete Nutzungsdauer oder länger). Nach einer gewissen Zeit nimmt der Nutzen bzw. die Effektivität ab, und die Herausnahme aus dem Fertigungsprozess muss geplant werden. Schließlich werden die Maschinen ausgemustert und ersetzt.

Über alle Branchen, Märkte, Produkte, Services, physische Ressourcen oder Prozesse hinweg ist ein Lifecycle-Konzept und dessen Nutzung für Unternehmen wichtig, denn dadurch können Umgebungen effizienter gemanagt werden. Es kann daher kaum überraschen, dass IT-Organisationen im Zuge ihrer Weiterentwicklung in Richtung einer stärkeren Orientierung an den geschäftlichen Anforderungen ein Lifecycle-Konzept für das Management von IT-Services, die für die Geschäftsabläufe bereitgestellt werden, nutzen möchten.

## **ITIL v3 und der verstärkte Fokus auf Services**

Die Anforderungen an die IT haben einen Punkt erreicht, an dem Schwankungen im Bereich IT-Services den Verlust von Wettbewerbsvorteilen oder gar das Aus ganzer Unternehmen bedeuten können. Deshalb muss die IT zuverlässige, effiziente und effektive Services bereitstellen und gleichzeitig in der Lage sein, agil und flexibel auf neue geschäftliche Möglichkeiten zu reagieren. ITIL ist eines der bekanntesten und am weitesten verbreiteten Best-Practices-Frameworks für die Bereitstellung eines effizienten und effektiven IT-Servicemanagements.

In dem Maß, in dem die Anforderungen an die IT und die Abhängigkeit von ihr zunehmen, hat sich auch die ITIL weiterentwickelt. Wurde die IT in ITIL v2 noch als separater Bereitsteller von Services betrachtet, hat sie in ITIL v3 die Rolle eines in die geschäftlichen Services und die Produktbereitstellung integrierten Partners. Vor dem Hintergrund dieser Neubewertung der Rolle der IT wird in ITIL v3 die Bedeutung einer auf die geschäftlichen Anforderungen abgestimmten IT-Servicebereitstellung und das Management dieser Services über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg wiederholt betont. Diese neue Sichtweise war willkommen und notwendig. Obgleich in ITIL v3 ein solider Rahmen für die Serviceorientierung und Abstimmung auf die Geschäftsprozesse bereitgestellt wird, sind nach wie vor präzise definierte Prozesse erforderlich, die diese Ziele unterstützen und ermöglichen.

ITIL v3 macht es erforderlich, dass das IT-Führungspersonal das IT-Management unter einem neuen Blickwinkel betrachtet, da der Schwerpunkt hin zum Servicelebenszyklus verlagert wird. Das erfordert einen Wandel in der IT-Kultur. Das neue Modell legt einen Schwerpunkt auf die Interaktion der IT mit anderen Beteiligten, wobei die IT sich von einer rein unterstützenden Organisation zu einem echten Servicepartner entwickelt, der sich an den geschäftlichen Anforderungen ausrichtet. Die Transformation zu ITIL v3 ist erstrebenswert, aber nicht einfach, denn es ist erforderlich, dass die IT sich wandelt: von der reaktiven Bereitstellung von Services zu einem integralen Partner für Business-Lösungen. Dadurch wird der Wechsel zu ITIL v3 zur Herausforderung, besonders im derzeitigen wirtschaftlichen Umfeld.

---

## Der ITIL v3-Servicelebenszyklus

Der ITIL v3-Servicelebenszyklus in fünf Phasen unterteilt. Diese Unterteilung soll allen Aktivitäten gerecht werden, mit denen die IT es der geschäftlichen Seite ermöglicht, die geschäftlichen Ziele zu verwirklichen:

- **Servicestrategie** – Gemeinsam erarbeiten die IT und die geschäftliche Seite einen klaren, umfassenden Plan für die Services und konzentrieren sich dabei auf Schlüsselbereiche wie das Bedarfsmanagement, die Ermittlung von Marktchancen sowie möglichen Problemen und Abhängigkeiten, dem Finance Tracking sowie der Festlegung, welche Services bereitgestellt werden sollten, um die geschäftlichen Anforderungen zu erfüllen.
- **Service design** – Auf der Grundlage des in der vorherigen Phase erstellten Plans erarbeitet die IT ein Konzept, in dem Schlüsselfaktoren wie Funktionalität, Performance, Verfügbarkeit, Kosten und Sourcing berücksichtigt werden.
- **Serviceüberführung** – Test und anschließende kontrollierte Einführung von Services in die IT-Umgebung unter Nutzung umfassend definierter Prozesse in Schlüsselbereichen wie Change Management, Service Asset and Configuration Management, Release and Deployment Management sowie Knowledge Management.
- **Servicebetrieb** – In dieser Phase wird ein Service erstmalig genutzt und beginnt, geschäftlichen Nutzen bereitzustellen. Die IT muss sicherstellen, dass der in der Strategiephase ermittelte und in der Servicedesignphase geplante Nutzen für den Geschäftsbetrieb auch wirklich bereitgestellt wird. Dies erfolgt durch eine effektive Unterstützung des IT-Betriebs, was eine effiziente IT-Servicebereitstellung ermöglicht.
- **Kontinuierliche Serviceverbesserung (Continual Service Improvement, CSI)** – Die IT-Organisation misst und überprüft anhand von vorab festgelegten und auf die Geschäftsziele abgestimmten Key Performance Indicator, wie gut ein Service funktioniert, und sucht nach Wegen, die Servicequalität zu verbessern, die Bereitstellungskosten zu senken und dabei alle neuen Geschäftsanforderungen zu erfüllen.



---

## **Berücksichtigung der Anforderungen aller Beteiligten**

Der Lebenszyklusansatz und die Serviceorientierung von ITIL v3 hilft dabei, die Anforderungen der wichtigen Beteiligten im gesamten Unternehmen zu adressieren.

- *Unternehmensführung* – Die meisten kaufmännischen Führungskräfte würden sagen, dass die IT in der effizienten und effektiven Bereitstellung von IT-Services, die den geschäftlichen Anforderungen und Prioritäten entsprechen, in der Vergangenheit nicht konsistent war. Aktive Mitarbeit bei der Entwicklung der Servicestrategie und regelmäßige Überprüfungen der Service-Performance sorgen für eine gute Abstimmung zwischen den geschäftlichen Anforderungen und den bereitgestellten IT-Services. Diese neue Serviceorientierung steht im Gegensatz zu der bisherigen Akzeptanz all dessen, was die IT bisher definiert und bereitgestellt hat, und bietet einen fokussierten geschäftlichen Kontext für die Anwendung der IT zur Unterstützung der geschäftlichen Zielsetzungen.
- *CIOs* – CIOs müssen kreative Wege beschreiten, um mit der IT einen höheren geschäftlichen Nutzen zu bieten. Doch die IT wurde bisher als vom Rest des Unternehmens abgetrennte Einheit gesehen. Nach Angaben von Forrester Research halten 65 Prozent der IT-Entscheider eine verbesserte Kommunikation mit der geschäftlichen Seite für wichtig.<sup>5</sup> Zudem bereitet es vielen IT-Organisationen Probleme, dass sie – häufig nach bestimmten Technologiebereichen – unterteilt wurden und ein unzureichender Wissensaustausch zwischen den einzelnen Teams besteht. Ein serviceorientierter Ansatz bei der Erfüllung von geschäftlichen Anforderungen ermöglicht, dass IT einen Mehrwert für das Business leistet, und zwar nach geschäftlichen Kriterien (und nicht nach technischen Kriterien) – übergreifend über die einzelnen Bereiche der IT-Organisation. CIOs und ihre IT-Organisationen erhalten dadurch auch eine größere Glaubwürdigkeit, werden zunehmend als verlässliche, wichtige Partner der geschäftlichen Seite wahrgenommen und erhalten so auch (wieder) ihre Bedeutung in der Vorstandsetage.
- *Service-Delivery-Manager* – Führungskräfte, die für das Management eines IT-Service verantwortlich sind, müssen sich auf alle Aspekte dieses Service und ihre Beziehungen zu anderen Serviceverantwortlichen konzentrieren. Nicht selten liegt der Fokus zu stark auf den betrieblichen Aspekten des Service, und andere wichtige Bereiche, wie Planung, Testen und Serviceverbesserung, werden vernachlässigt. Mit dem ITIL v3-Lebenszyklus verfügen Service-Delivery-Manager über einen Orientierungsrahmen für das Management aller Aspekte eines Service, außerdem über eindeutige, prozessbezogene Richtlinien, die auch die operativen Teams, mit denen sie zusammenarbeiten nutzen können, um Services effizient und effektiv bereitstellen zu können.
- *Infrastrukturmanager* – Auf der Infrastrukturebene wird die IT von Anwendern zunehmend als Dienstleister betrachtet, ähnlich einem Energieversorger oder Telekommunikationsanbieter. Diese wenig fehlertolerante Wahrnehmung der IT verstärkt die Erfordernis konsistenter, wiederholbarer und durchsetzbarer Prozesse, die eine solche Funktion als Dienstleistungsinstitution tatsächlich ermöglichen. Zusätzlich gibt es besonders bei den stärker isolierten IT-Organisationen zwei wichtige Anforderungen: zum einen die Ausrichtung unterstützender, grundlegender technologischer Services auf die breiter angelegte Erbringung von geschäftlichem Nutzen (durch die IT), zum anderen die bessere unternehmensweite Sichtbarkeit der IT. ITIL v3 bietet hervorragende prozessbezogene Richtlinien, die genutzt werden können, um Operational Excellence zu ermöglichen. Die Serviceorientierung über die gesamte IT-Organisation hinweg ermöglicht zudem eine bessere Zusammenarbeit zwischen den IT-Teams und den Fachbereichen und hilft, die vorher vorhandenen Hemmnisse und Abgrenzungen zu beseitigen. Die Ausrichtung der Services auf die geschäftlichen Anforderungen bietet zudem den Kontext für die Einordnung des Beitrags und des Nutzens, den der IT-Betrieb Tag für Tag zur Unterstützung des Geschäftsbetriebs erbringt.

---

<sup>5</sup> „The State Of Enterprise Software: 2009“, Forrester Research, Juni 2009

---

## Bewältigung von ITIL v3-Lifecycle-Herausforderungen

Obwohl ITIL v3 und deren Servicelebenszyklus einen hervorragenden Rahmen für einen an den geschäftlichen Anforderungen ausgerichteten, serviceorientierten Ansatz für die Erstellung, das Management und die Bereitstellung der IT liefern, ist eine effektive Implementierung und Wahrnehmung des Nutzens aus IT-Services nicht einfach zu erzielen. Dazu sind Engagement, sorgfältige Planung, eine solide Ausführung und die richtige Abstimmung von Mitarbeitern, Prozessen, Technologien und der Governance erforderlich.

Bei jeder ITIL v3-Implementierung gilt es, zahlreiche Herausforderungen zu bewältigen, die in allen Phasen des Servicelebenszyklus auftreten. In den folgenden Absätzen dieses White Papers werden wichtige Prozesse und kritische Funktionen für jede Phase des ITIL v3-Servicelebenszyklus sowie einige der zentralen Herausforderungen in jeder Phase und wichtige Aspekte bei ihrer Bewältigung dargestellt.

### **Servicestrategie**

Der Schwerpunkt der Servicestrategiephase liegt auf der Zusammenarbeit der IT und der kaufmännischen Seite bei der Erstellung einer umfassenden Serviceplanung. Wie der Begriff „Strategie“ schon vermuten lässt, befasst sich diese Lebenszyklusphase hauptsächlich mit den geschäftlichen Anforderungen und der strategischen Ausrichtung.

Zu den zentralen Prozessen und Aktivitäten in dieser Phase gehören das Financial Management und das Demand Management. Das Financial Management beschäftigt sich mit den Anforderungen an die Budgetplanung, die Buchhaltung und Rechnungsstellung und soll den Wert eines IT-Service in finanziell aussagekräftigen Zahlen darstellen. Ziel des Demand Managements ist es, das mit ungenutzten zusätzlichen Kapazitäten (gleichbedeutend mit zusätzlichen Kosten) oder unzureichenden Kapazitäten (gleichbedeutend mit zu geringer geschäftlicher Agilität und Flexibilität) verbundene Geschäftsrisiko zu mindern. Sobald der Bedarf präzise prognostiziert und verstanden wurde, können bei der Analyse verschiedener Serviceoptionen fundierte, effektive Geschäftsentscheidungen getroffen werden, beispielsweise bei der Frage nach der optimalen Investition in die Kapazitäten eines Service auf Basis der zu erwartenden Nutzung.

Eine häufige vorkommende Herausforderung in dieser Phase ist das auf die gesamte IT-Servicebereitstellung angewandte allgemeine Chargeback-Konzept, und in diesem Zusammenhang besonders der Financial-Management-Prozess. Der Hauptgrund dafür, dass es sich dabei um eine häufig vorkommende Herausforderung handelt, liegt darin, dass Chargeback-Modelle als auf die Bereitstellung von IT-Services angewandtes Geschäftskonzept nicht allgemein akzeptiert sind. Nur wenige IT-Organisationen verfügen über umfassende Erfahrungen bei der Anwendung von Chargeback-Modellen. Bei den meisten IT-Organisationen, die bisher in der Regel als Kostenstellen behandelt wurden, wurden die IT-Servicekosten bestenfalls gleichmäßig zwischen den Geschäftseinheiten aufgeteilt oder den Ausgaben des Unternehmens (z. B. dem Vertrieb, den Gemeinkosten oder dem Verwaltungsaufwand) zugeordnet.

Eine weitere Herausforderung im Zusammenhang mit dem Demand Management ist es, über korrekte, aktuelle und zugängliche Daten als Grundlage für Bedarfsprognosen zu verfügen, und diese Daten dann von einer qualifizierten Ressource analysieren und auswerten zu lassen, um daraus aussagefähige Informationen zur Trenderstellung und Prognose zu erhalten. Die Nutzung von Konfidenzintervallen, Hochrechnungen und Szenarien bietet sich an, wenn entsprechende Daten nicht verfügbar sein sollten. Auch für die zwei anderen Herausforderungen gibt es Lösungen, beispielsweise in Form von zentralen, aber föderierten Repositories wie der Configuration Management Database (CMDB) und dem Configuration Management System (CMS) sowie in Form gängiger Reporting-Tools und -Funktionen.

Doch in der Servicestrategie stehen die zu lösenden Probleme seltener im Zusammenhang mit spezifischen Funktionen oder Aktivitäten, sondern viel eher mit der Planung eines IT-Service, der als Unterstützung und Treiber für die geschäftliche Seite fungieren soll. Und auch hier geht es natürlich nicht ohne die geeigneten Ressourcen. Zunächst muss die Servicestrategie allumfassend sein, und sowohl für die IT-Organisation (also alle IT-Funktionsbereiche umfassen) als auch für das gesamte Unternehmen (also nicht nur für einige wenige Geschäftsbereiche relevant) Gültigkeit haben. Die Erarbeitung der Servicestrategie sollte nicht isoliert stattfinden. Aufgrund der engen Verzahnung zwischen den beiden Bereichen sollte die strategische Planung für die geschäftliche Seite und das IT-Service-Management gleichzeitig stattfinden. Für eine erfolgreiche Formulierung der Servicestrategie

---

bedarf es der richtigen Mitarbeiter, und alle Beteiligten müssen das ITSM-Framework und dessen Zielsetzungen voll und ganz unterstützen.

Da die Servicestrategie stärker auf das Geschäft orientiert ist als jede andere Phase des Lebenszyklus und die entscheidende Grundlage für die anderen Phasen des Zyklus darstellt, eignet sie sich hervorragend für die Einbindung externer Experten, die an der Strategieentwicklung mitwirken und darauf achten, dass bei Diskussionen die Geschäftsziele im Mittelpunkt bleiben, und auf strategischer Ebene Automatisierungspotenziale für die folgenden Lebenszyklusphasen ermitteln.

## **Service design**

Beim Service design werden auf Grundlage der in der Servicestrategiephase ermittelten geschäftlichen Anforderungen Konzepte für Services erarbeitet, die diese Geschäftsanforderungen erfüllen, den Servicelebenszyklus unterstützen, über robuste und sichere IT-Umgebungen verfügen, die richtigen Kennzahlen liefern und die richtigen Prozesse, Standards, Architekturen und Frameworks nutzen. Schlüsselfaktoren wie Funktionalität, Performance, Verfügbarkeit, Kosten und Sourcing werden in dieser Phase berücksichtigt und eventuelle Abhängigkeiten zwischen diesen (und anderen) Faktoren werden untersucht.

Schlüsselprozesse und -Aktivitäten in dieser Phase umfassen das Service Level Management, Servicekatalog-Management und Availability Management.

- Im Rahmen des Service Level Managements werden gemeinsam mit der geschäftlichen Seite in schriftlicher Form angemessene Service Level festgelegt. Anschließend wird überwacht und berichtet, wie zuverlässig die IT die vereinbarten Service Level bereitstellt.
- Im Mittelpunkt des Servicekatalog-Managements steht eine zentrale, im Unternehmen allgemein verfügbare Informationsquelle über die IT-Services, die für den Geschäftsbetrieb zur Verfügung gestellt werden.
- Das Availability Management stellt sicher, dass Verfügbarkeitsziele eingehalten werden oder die geschäftlichen Anforderungen (wie im Rahmen des Service Level Managements dokumentiert) übertreffen, und stellt außerdem den zentralen Managementprozess für alle Fragen im Zusammenhang mit der Verfügbarkeit der IT-Services dar.

Eine der größten Herausforderungen in dieser Phase steht im Zusammenhang mit dem Service-Level- und dem Servicekatalog-Management: die Definition und das Design des IT-Services selbst. Viel zu häufig sehen IT-Experten die Servicedefinition und das Service design nur durch ihre „IT-Brille“ und legen den Schwerpunkt zu sehr auf die Technologie, statt die geschäftlichen Anforderungen in den Mittelpunkt zu stellen.

Zusätzlich stellen das Service-Level- und Servicekatalog-Management aufgrund ihrer engen Verzahnung eine hervorragende Integrationsmöglichkeit dar. Beispielsweise sollten Service-Level-Vereinbarungen (SLAs) durch ihre Veröffentlichung im Servicekatalog für die Anwender verfügbar gemacht werden. Dabei sollten sowohl die Definitionen dieser zentralen Vereinbarungen als auch ihre Performance-Kennzahlen im Vergleich mit den vereinbarten Service Levels einzusehen sein.

Eine zentrale Überlegung beim Service design ist die Frage, wie die funktionalen Fähigkeiten des Servicekatalogs behandelt werden sollten. Die Grundversion des Servicekatalogs ist ein statisches Dokument, das die Anwender einfach lesen können. Ein angemessen mit anderen Prozessen und Funktionen integrierter Katalog kann jedoch durchaus als die kundenorientierte Schnittstelle des ITSM dienen, die er ja eigentlich darstellen soll. Wenn automatisierte Serviceanträge möglich sind, die in andere Back-End-Prozesse integriert sind und deren Status jederzeit für den Anwender einsehbar ist, dann ist ein Self-Service-Ansatz möglich. Durch die Nutzung automatisierter Self-Service-Modi können Support-Organisationen ihre Kosten erheblich senken (verglichen mit den Kosten für die Annahme und Bearbeitung der Requests durch einen Mitarbeiter des Service Desks).

## **Serviceüberführung**

Bei der Serviceüberführung zeigt sich, wie wichtig es ist, Tests und die anschließende Einführung von Services in die IT-Umgebung unter kontrollierten Bedingungen durchzuführen. Gemäß dieser Definition hängt der Erfolg dieser Phase von umfassend definierten Prozessen aus folgenden Schlüsselbereichen ab: Change Management, Service Asset and Configuration Management, Release and Deployment Management sowie dem Knowledge Management.

- Das Change Management zielt darauf ab, geschäftliche Risiken durch die Anwendung standardisierter Prozesse und Verfahren zu reduzieren, damit alle Veränderungen effizient und umgehend verarbeitet werden. Es ermöglicht außerdem die Aufzeichnung, Autorisierung, Priorisierung, Planung, Implementierung und Dokumentation von Änderungen auf kontrollierte Weise. Alle Änderungen werden im CMS dokumentiert.
- Das Service Asset and Configuration Management dient der Ermittlung, Kontrolle und dem Nachweis servicebezogener Assets und Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) und verfolgt das Ziel, die Integrität dieser CIs über den gesamten Lebenszyklus sicherzustellen. Um dies zu erreichen, ist im Rahmen dieses Prozesses die Nutzung eines CMS erforderlich, welches wiederum Daten aus föderierten Daten-Repositories, einschließlich CMDBs, bezieht.
- Das Release and Deployment Management beschäftigt sich mit der Implementierung neuer oder geänderter Services mit dem Ziel, bei der Bereitstellung dieser Änderungen die optimale Mischung aus Geschwindigkeit, Risiko und Kosten zu finden und dabei die Stabilität und Integrität der Produktionsumgebung aufrechtzuerhalten.
- Beim Knowledge Management geht es darum, die richtige Person zum richtigen Zeitpunkt mit den richtigen Informationen zu versorgen, damit die Bereitstellung der für den Geschäftsbetrieb erforderlichen IT-Services entsprechend unterstützt werden kann.

Wie von einer kritischen Übergangsphase zwischen Design und Verwendung nicht anders zu erwarten, sind während der Implementierung der Services häufig zahlreiche Herausforderungen zu bewältigen.

## Change Management

Die größten Probleme beim Change Management treten bei der Kommunikation und der Notwendigkeit von umfassend definierten und ausgereiften Änderungsprozessen auf, außerdem muss die Abhängigkeit von manuell durchgeführten Änderungen vermieden werden.

Eine effektive Kommunikation ist unerlässlich. So benötigen Anwender Einsicht in die Änderungsprozesse und Zeitpläne und eine gewisse Vorlaufzeit, bevor Änderungen implementiert werden, sodass die geschäftlichen Aktivitäten nicht unnötigerweise unterbrochen werden. Damit Service-Desk-Mitarbeiter ihre Arbeit effektiv erledigen können, müssen sie wissen, welche Änderungen bevorstehen und welche bereits vollzogen wurden. Servicemanager müssen die Auswirkungen von Änderungen (beispielsweise an der gemeinsamen genutzten Infrastruktur) auf ihren Service und ihre angestrebten Service Level kennen und verstehen.

IT-Analysten sind sich grundsätzlich einig, dass die meisten Probleme und Vorfälle (nach Angaben von Forrester Research 80 Prozent<sup>6</sup>) auf unsachgemäße Änderungen an der IT-Umgebung zurückzuführen sind. Für fast jede Organisation oder Implementierung bietet die Automatisierung des Change Managements bedeutendes Optimierungspotenzial.

So können beispielsweise durch die Automatisierung von Genehmigungszyklen Änderungen schneller implementiert werden. Durch die Nutzung föderierter CMDB-Daten können vorgeschlagene Änderungen modelliert werden, indem vor der Ausführung von Änderungen eine Auswirkungsanalyse im Vergleich mit den Servicedefinitionen auf CI-Ebene durchgeführt und damit festgestellt wird, ob die vorgeschlagene Änderung unbeabsichtigte Konsequenzen mit sich bringt. Zusätzlich können durch den Einsatz von Change-Tools Änderungen in großem Umfang mit minimalem Aufwand unternehmensweit implementiert werden und, was noch wichtiger ist, ohne das erhöhte Geschäftsrisiko, das mit der hundert- oder tausendfachen manuellen Durchführung von Änderungen einhergeht.

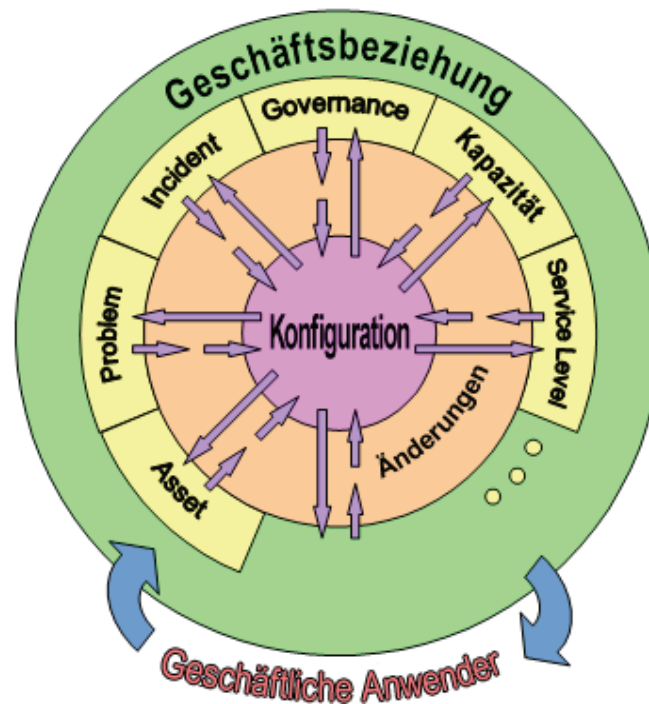
## Service Asset and Configuration Management

Beim Service Asset and Configuration Management gibt es zwei potenzielle Problembereiche:

- Ähnlich wie beim Change Management sind auch hier manuelle Prozesse grundsätzlich nicht als zuverlässig zu betrachten.
- Die Änderungen im Rechenzentrum finden in einer solch großen Geschwindigkeit statt, dass es ohne den Einsatz der Automatisierung im Grunde nicht möglich ist, mit diesen Änderungen Schritt zu halten und sie korrekt im CMS/in der CMDB aufzuzeichnen.

<sup>6</sup> „Inquiry Spotlight: Network Monitoring And Management, Q1 2009“, Forrester Research, April 2009

Da das CMS und die CMDB *die* Quelle schlechthin für CI-Daten sind, die durch andere Prozesse und Funktionen referenziert und genutzt werden, ist es entscheidend, dass sie immer auf dem neuesten Stand sind. Selbst umfassend definierte und hervorragend ausgearbeitete Prozesse müssen fehlschlagen, wenn sie auf Grundlage veralteter Daten aus dem CMS/der CMDB ausgeführt werden. Die Fähigkeit zur Nutzung einer automatischen Erkennung und Abbildung von Abhängigkeiten zur Befüllung und Aktualisierung des CMS/der CMDB und zur Sicherstellung der Datenintegrität stellt eine hervorragende Möglichkeit zur Senkung der Arbeitskosten, Minimierung geschäftlicher Risiken und Verbesserung der Effektivität des Servicemanagements dar.



Das soll jedoch nicht bedeuten, dass das CMS/die CMDB jede mögliche CI-Information enthalten muss (ähnlich wie beim Knowledge Management). Vielmehr sollte das CMS/die CMDB nur solche Daten beinhalten, die für den bereitgestellten Service relevant sind. Außerdem empfiehlt sich für das CMS/die CMDB die Nutzung eines föderierten Datenmodells mit Pointern als Verweise auf die relevanten CI-Daten, die dann bei Bedarf zur Unterstützung spezifischer Prozesse und Funktionen abgerufen werden können, damit das Management replizierter Daten nicht erforderlich ist.

Schließlich sollten das CMS und die CMDB aufgrund ihrer zentralen Bedeutung für das ITSM mit den wichtigsten Prozessen und Funktionen integriert werden. So sollten Change-Management-Prozesse die Validierung aktueller CI-Daten gegen das CMS/die CMDB umfassen, bevor Änderungen durchgeführt werden. Service-Desk-Mitarbeiter sollten in der Lage sein, bestimmte CIs einzusehen, um bisherige Probleme, Vorfälle und Änderungen im Zusammenhang mit den jeweiligen CIs zu sehen.

## Release and Deployment Management

Herausforderungen im Release and Deployment Management ergeben sich in der Regel aus manuellen Prozessen oder nicht konsistent befolgten Prozessen, einschließlich nicht erfolgter CMS-/CMDB-Aktualisierungen. Da der Prozess eng mit dem Change- und Konfigurationsmanagement verknüpft ist, ist es nicht überraschend, dass sich auch die Problembereiche ähneln.

Durch intelligente Integration und effektive Nutzung automatisierter Workflows lässt sich der CMS-/CMDB-Update-Prozess vollständig automatisieren, und eine reibungslose Koordination großer Hardware- und Software-Releases und der damit verbundenen Dokumentation wird ermöglicht.

## Knowledge Management

Die zentrale Herausforderung im Knowledge Management ist schlichtweg die Qualitätskontrolle. Gerade bei Organisationen, die bisher noch keine weitreichenden Erfahrungen im Knowledge

---

Management sammeln konnten, ist die Versuchung groß, „einfach alles“ zu sammeln und in einem Knowledge-Management-System zu speichern, ohne dass umfassend definierte Prozesse zur Unterstützung des Knowledge Managements zur Verfügung stehen. Zwar ist es wichtig, dass eine möglichst große Anzahl von Personen die Möglichkeit hat, Daten für das Knowledge-Management-System bereitzustellen, es muss jedoch sichergestellt werden, dass der Content, der letztendlich im System gespeichert wird, von qualifizierten Mitarbeitern genehmigt wird.

Die Integration des Genehmigungsprozesses mit einem Workflow-Engine stellt einen hervorragenden Kontrollmechanismus bereit, mit dessen Hilfe sichergestellt werden kann, dass das Knowledge-Management-System nicht wahllos mit Informationen von zweifelhaftem Wert befüllt wird, die schon bald nicht mehr verwendet werden. Die Integration mit anderen Prozessen ist ebenso wichtig, damit das Knowledge Management seine zentrale Aufgabe erfüllen kann, nämlich der richtigen Person umgehend die richtigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Die Self-Service-Funktionen eines Knowledge-Management-Systems können Support-Zeiten und -Kosten reduzieren, und die Anwender im Unternehmen können ihre Arbeit schneller wieder fortsetzen.

## **Servicebetrieb**

Servicebetrieb bezeichnet die „Inbetriebnahme“ eines Service (der dann beginnt, betriebswirtschaftlichen Nutzen zu liefern). Die IT muss sicherstellen, dass der in der Strategiephase ermittelte und in der Designphase geplante Nutzen dem Geschäftsbetrieb auch wirklich bereitgestellt wird – durch einen effektiven IT-Operations-Support, der eine effiziente IT-Servicebereitstellung ermöglicht.

Die folgenden Prozesse und Funktionen spielen eine zentrale Rolle für den Servicebetrieb:

- Das Incident Management verfolgt das Ziel, einen fehlerhaften Service so schnell wie möglich wieder herzustellen und die Auswirkungen des Vorfalls auf den Geschäftsbetrieb möglichst gering zu halten.
- Das Problem Management zielt darauf ab, die Ursachen für wiederkehrende Vorfälle zu beheben, die Auswirkungen von unvermeidbaren Vorfällen zu minimieren und grundsätzlich Problemen vorzubeugen.
- Der Service Desk stellt eine zentrale Anlaufstelle für die Anwender dar, protokolliert und selektiert Probleme und Anfragen und leitet diese bei Bedarf an die zuständigen Servicebetriebsprozesse und Teams zur Lösung weiter.
- Das Event Management beschäftigt sich mit der automatischen Generierung und Erkennung von Änderungen am Status eines CI, die für das Management dieses CI oder damit verknüpfter Services wichtig sind.

Eine wesentliche Herausforderung hängt mit den entsprechenden Erwartungen zusammen. Viele Aktivitäten, die in ITIL v2 noch als Prozesse klassifiziert wurden, werden in ITIL v3 als Funktionen eingestuft. Dies setzt eine größere Ausgereiftheit und damit eine praktisch fehlerfreie Ausführung der IT Service Management-Prozesse voraus. Deshalb ist eine prozessübergreifende Integration in dieser Phase überaus wichtig. Zum Beispiel:

- Eine Service-Desk-Anfrage nach Hilfe sollte ggf. automatisch in einen Incident bzw. in ein Ereignis umgewandelt werden können.
- Mehrere Incidents sollten gruppiert und einem Problem zugewiesen werden können, mit dem sich das Problem Management bereits befasst.
- Es sollte möglich sein, dass Benachrichtigungen automatisch vom Event Management an einen anderen Prozess übermittelt werden, sodass beispielsweise eine bestimmte Benachrichtigung automatisch die Erstellung eines Incidents zur Folge hat.
- Alle wichtigen Prozesse sollten mit dem Service Desk verknüpft sein, sodass Anfragen nachverfolgt und angezeigt, Benachrichtigungen veröffentlicht und Statusaktualisierungen verfügbar gemacht werden können.
- Ein gemeinsamer Workflow sollte dafür sorgen, dass Prozesse steuerbar und wiederholbar sind und bei Bedarf einfach geändert werden können und nicht völlig neu erstellt werden müssen.

---

Die Service-Desk-Funktionen sollten allen Prozessen entsprechen und diese unterstützen. Sie müssen flexibel sein, damit das Wachstum und die Weiterentwicklung der Organisation bzw. des Unternehmens und das Wachstum und die Weiterentwicklung der Service-Desk-Funktionen Hand in Hand gehen.

Durch die Integration spezifischer Tools zur Verbesserung kritischer Prozesse und Funktionen ließe sich die Funktionalität des Service-Desks noch weiter verbessern. So kann beispielsweise durch die Nutzung einer automatisierten Ursachenanalyse die erforderliche Zeit für die Ermittlung der zugrunde liegenden Ursache eines Problems oder Vorfalls reduziert werden, außerdem liefert sie wichtige Daten über die betroffenen Systeme, sodass die Service-Desk-Mitarbeiter für die betroffenen Systeme nicht überflüssige Trouble Tickets erstellen.

## **Kontinuierliche Serviceverbesserung (Continual Service Improvement, CSI)**

Ziel der CSI ist es sicherzustellen, dass der Service geschäftlichen Nutzen bietet, indem er kontinuierlich bewertet und Verbesserungsmöglichkeiten ermittelt werden. Dabei kommt ein Verbesserungsprozess mit sieben Schritten zum Einsatz, und es werden verstärkt Reporting und Kennzahlen genutzt. Die CSI weist Schnittstellen mit allen anderen Lebenszyklusphasen auf (und aus diesem Grund ist sie auch außerhalb des sonstigen ITIL v3-Lebenszyklus angesiedelt).

Die größte mit der CSI verbundene Herausforderung ist, dass viele Unternehmen sie zu spät als Teil des Servicelebenszyklus begreifen. Das Konzept der kontinuierlichen Serviceoptimierung wurde erst mit ITIL v3 eingeführt und noch nicht in großem Rahmen übernommen und implementiert.

Da das Konzept noch so neu ist, verfügen viele Organisationen nicht über ausreichende Benchmarks zu seiner Messung. Für diese Unternehmen ist es entscheidend, zunächst die erforderlichen Daten zur Etablierung einer Baseline zu sammeln, ehe der Versuch einer Serviceverbesserung (anhand dieser Baseline) unternommen werden kann. Und letztendlich ist es unerlässlich, dass ein speziell geschulter Mitarbeiter dafür verantwortlich ist, die mit jedem Prozess verknüpften Daten zu analysieren und auszuwerten. Die gewonnenen Erkenntnisse können dann in ausführbare Verbesserungspläne übersetzt werden.

Zusätzlich bedarf die CSI eines Verantwortlichen auf hoher Ebene, der beim ITSM das „große Ganze“ im Blick behält. Diese Person sollte die strategischen Ziele für die IT und die geschäftliche Ausrichtung verstehen, und als die Stelle fungieren, an der alle Prozessberichte und Kennzahlen letztendlich zusammengeführt werden.

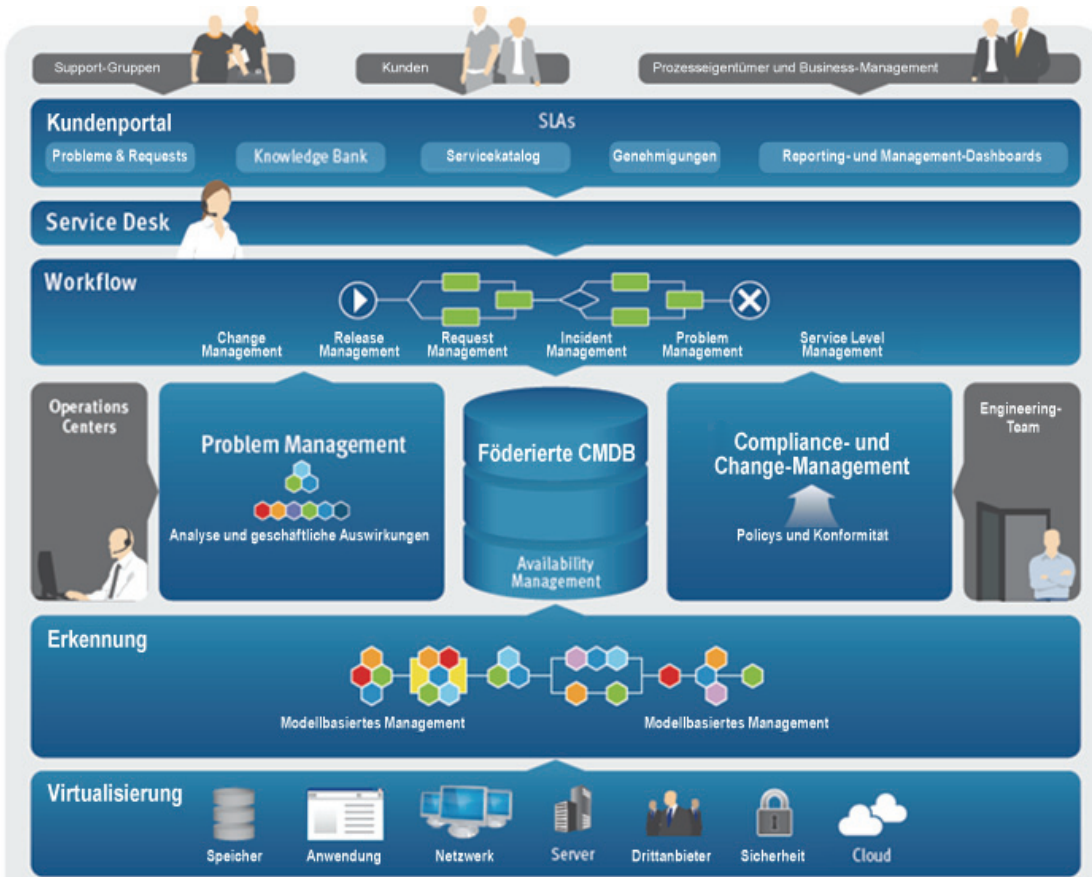
CSI ist deshalb so entscheidend, da sie die Dynamik einer ITSM-Initiative aufrechterhält und laufende Prioritäten festgelegt werden. Da die CSI auf Daten und Kennzahlen basieren sollte, stellt das Service Reporting eine zentrale Möglichkeit zur Verbesserung dieser Phase dar. Je besser die Integration, desto größer sind die im Rahmen der CSI aufzudeckenden Verbesserungspotenziale.

## **ITSM-Lösungen am Markt**

Viele Unternehmen haben zwar die Notwendigkeit erkannt, bewährte Best-Practice-Methoden wie ITIL einzusetzen. Eine erfolgreiche Implementierung von ITSM-Prozessen, die diesen Methoden folgen, erweist sich jedoch oft als zeitaufwändig und kostenintensiv. Dies liegt zum größten Teil daran, dass die Einführung von Best-Practice-Methoden mit herkömmlichen, monolithischen Lösungen typischerweise einen großen Aufwand mit sich bringt und hohe Kosten verursacht. Es hat sich gezeigt, dass diese Lösungen komplex in der Konfiguration sind und die Anpassung an standortspezifische Anforderungen mit hohen Kosten verbunden ist. Auch die Abstimmung auf die wechselnden geschäftlichen Anforderungen von Kunden ist damit nicht gelungen.

In vielen Fällen ist auch der Aufwand für ein Upgrade auf die nächste Generation dieser herkömmlichen ITSM-Lösungen ebenso groß – oder sogar noch größer – als die ursprüngliche Implementierung. Aus diesem Grund halten IT-Organisationen nun Ausschau nach flexibleren, integrierten Servicemanagementlösungen, die eine schnelle Implementierung von ITIL-Prozessen mittels Automatisierung und anwenderfreundlicher Workflows ermöglichen, damit die IT-Abteilung auf effiziente Weise die benötigten Services bereitstellen und auf schnell wechselnde geschäftliche Anforderungen reagieren kann.





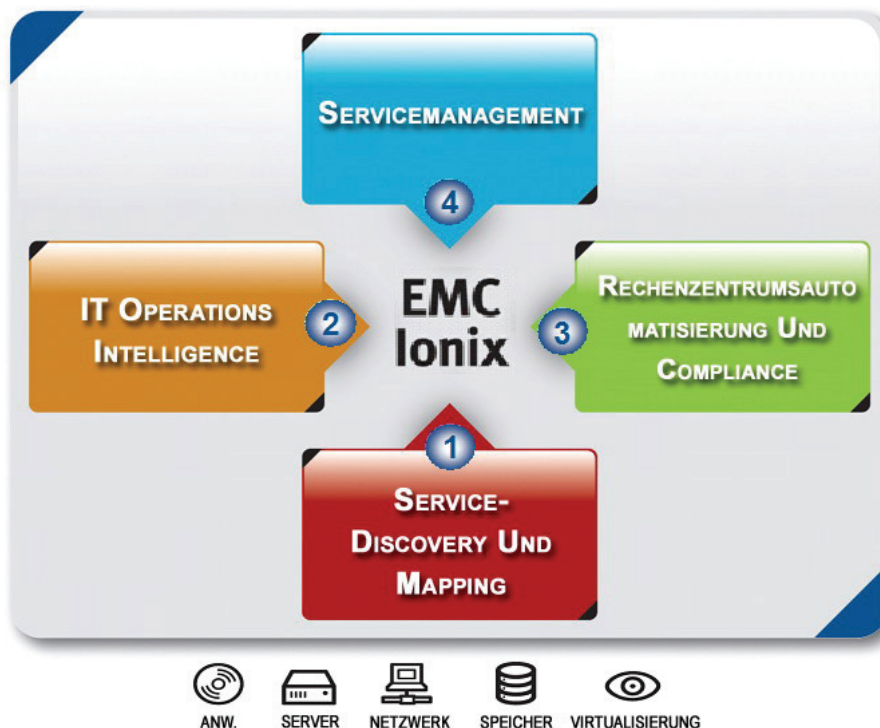
Ionix Service Manager bietet folgende Möglichkeiten:

- Erhebliche Reduzierung des Zeit- und Arbeitsaufwands für die Implementierung und Automatisierung Ihrer ITIL-Prozesse
- Maßgeschneiderte Implementierung der ITIL-Prozesse für Ihre standortspezifischen Anforderungen
- Bereitstellung von Services, die den geschäftlichen Erwartungen entsprechen oder diese sogar übertreffen
- Minderung der Auswirkungen von Serviceausfällen auf den Geschäftsbetrieb
- Schnelle Implementierung von ITIL Best Practices mit einfachen Funktionen für das Workflow-Design zur Unterstützung Ihrer gesamten IT-Managementprozesse
- Ausrichtung von IT-Aktivitäten auf die geschäftlichen Zielsetzungen mittels eines integrierten Servicekatalogs
- Qualitativ hochwertige Services vom Service Desk durch Knowledge Management, Self-Service und integriertes Service Level Management.
- Automatisierung und vollständiges Audit von wichtigen Geschäftsprozessen und Ausführung dieser Prozesse in einer konsistenten Art und Weise auf Basis von Best Practices
- Einfache Identifizierung und schnelle Lösung von Problemen
- Automatisches Befüllen und Aktualisieren der Servicemanagement-CMDB mit Konfigurationsdaten aus verschiedenen Quellen
- Klarer Einblick in komplexe Beziehungen zwischen Serviceanwendungen und physische/virtuelle Abhängigkeiten
- Einfache Bereitstellung eines integrierten, umsetzbaren Servicekatalogs, der die IT-Aktivitäten auf die geschäftlichen Services ausrichtet
- Automatisiertes Befüllen in Echtzeit und Aktualisieren einer föderierten Servicemanagement-CMDB

- Mühelose Erkennung und Mapping von Abhängigkeiten zwischen Infrastrukturkomponenten, Anwendungen und geschäftlichen Services über physische und virtuelle Umgebungen hinweg
- Überwachung und Reporting der Performance anhand von Service-Level-Vereinbarungen und Serviceverfügbarkeitszielen, um den Nutzen aufzuzeigen, die die IT dem Geschäftsbetrieb liefert
- Einfache Modellierung und Automatisierung der Geschäftsprozesse Ihrer Organisation, ohne unflexible Vorlagen der Lösungsanbieter nutzen zu müssen
- Ausführen von Prozessen auf eine konsistente, an Best Practices ausgerichtete Art und Weise, die den Audit- und Compliance-Anforderungen entspricht
- Implementierung wichtiger Infrastrukturänderungen bei minimaler Beeinträchtigung der geschäftlichen Services
- Erweiterung Ihrer Workflow-Lösung zur Automatisierung von IT- und anderen Prozessen

## Über EMC Ionix

EMC Ionix ist die EMC Produktreihe mit IT-Managementlösungen der nächsten Generation. Im Gegensatz zu anderen Management-Tools auf dem Markt sind EMC Ionix-Lösungen bereits auf die Virtualisierung und Rechenzentren der nächsten Generation ausgerichtet und basieren auf dem Expertenwissen von EMC im Bereich Rechenzentren. Mit EMC Ionix-Lösungen können Sie das gesamte „Ökosystem“ virtueller und physischer Rechenzentren, einschließlich aller Netzwerke, Speichersysteme, Server und Anwendungen sowie die IT-Services, die auf diesen Infrastrukturelementen aufsetzen, effizient und effektiv managen. Mit Ionix-Lösungen sind Sie in der Lage, die heutigen Managementherausforderungen zu bewältigen, steigende Service-Level-Anforderungen zu erfüllen und virtuelle Rechenzentren schneller bereitzustellen, denn EMC Ionix begleitet Sie auf Ihrem Weg von der physischen zur virtualisierten IT bis hin zum Management von Cloud-Infrastrukturen.



### Vorteile von EMC Ionix:

1. Sie wissen genau, was Sie haben.
2. Sie können Probleme präzise analysieren.
3. Sie erfüllen immer die Compliance-Anforderungen.
4. Sie maximieren die Effizienz Ihrer IT.

EMC Ionix besteht aus vier Lösungskategorien. Diese IT-Managementlösungen der nächsten Generation bestätigen EMC als führenden Anbieter im Bereich virtualisierte Rechenzentren. Sie ergänzen und erweitern VMware® vCenter™ und bieten Unterstützung für das operative Management über VMware hinaus für alle modernen End-to-End-Rechenzentren sowie für Cloud-Umgebungen der Zukunft.