

>> KEY FACTS

Business Service Management (BSM) bedeutet,

- > IT-gestützte Business Services mit abhängigen Geschäftsprozessen zu verknüpfen
- > geschäftskritische Prozesse und zugeordnete Applikationen zu überwachen und abzusichern
- > die Verfügbarkeit und Qualität von IT-Services aus der Kunden-Perspektive zu beurteilen
- > den Wertschöpfungsbeitrag der IT für das Gesamtunternehmen sichtbar zu machen.

Valuation ist eine modulare und gleichzeitig hochintegrierte Suite. Sie bietet Ihnen alle entscheidenden Komponenten, um Business Service Management umzusetzen.

Business Service Management

Steigender Kostendruck, wachsende technische Komplexität und eine immer höhere IT-Abhängigkeit der Geschäftsprozesse erfordern mehr Transparenz. Der Beitrag der IT zum Unternehmenserfolg und zur Wertschöpfung muss messbar und sichtbar sein – aus der Kunden- und Anwenderperspektive. Business Service Management (BSM) unterstützt den Wandel in der IT von der Technik-zentrierten Sicht hin zu einer prozess- und kundenorientierten Ausrichtung. BSM verbindet die Geschäftsprozesse mit der IT-Infrastruktur – mit Blick auf die gesamte Wertschöpfungskette.

> BSM – Was ist das konkret?

Ein Business Service ist ein IT-Service, der einen Geschäftsprozess oder eine erfolgskritische Anwendung absichert. Valuation verknüpft Ihre Business Services mit diesen einzelnen IT-Services und Komponenten der IT-Infrastruktur. Dynamische Verbindungen zeigen Abhängigkeiten auf und passen sich bei Veränderungen in der IT-Landschaft automatisch an.

> Erfolgskritische Geschäftsprozesse absichern

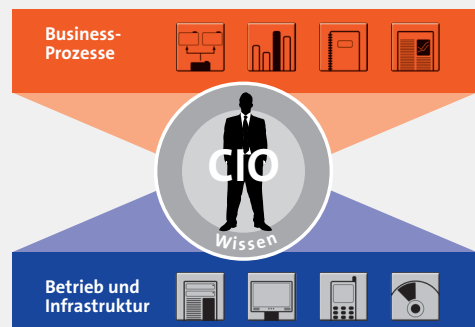
Entscheidend ist eine enge Abstimmung zwischen IT und Business über kundenorientierte Services und deren Festlegung in Service Level Agreements (SLAs). Auf Basis der SLAs und definierter Leistungskennzahlen wird die Verfügbarkeit von Geschäftsprozessen und Anwendungen gemessen. Erfolgskritische Business Services werden per End-to-End-Monitoring – aus Anwender-/Kundensicht – permanent überwacht.

Valuation schafft die Grundlage für BSM:

- Etablierte, reife IT-Serviceprozesse auf Basis der ITIL®-Best-Practices
- Eine Configuration Management Database (CMDB) als Spiegel der aktuellen IT-Infrastruktur
- Automatische Verbindung (Mapping) von IT-Services mit IT-Komponenten
- Hohe Transparenz über Ressourcen, Risiken und Kosten
- Effiziente, zuverlässige Überwachung von Business Services per Event & Availability Management
- Unterstützung des Managements mit KPIs in Dashboards und Reports.

Anspruch an IT-Reifegrad steigt

- Pro-Aktives Handeln bei Störungen von Geschäftsprozessen
- Transparenz über Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse von IT-Services
- Dokumentation und Überwachung von Service Level Agreements
- Transparenz über IT-Services und deren Kosten
- Effizienter IT-Support mit hoher Servicequalität/Lösungsquote



NEUE ANFORDERUNGEN DURCH BSM

> Infrastructure Management

Mit Valuation schaffen Sie umfassende Transparenz in Ihrer IT-Infrastruktur und unterstützen den gesamten Lebenszyklus Ihrer IT-Assets – von der erstmaligen Inventarisierung über Inbetriebnahme, Umzüge und Änderungen bis zur Entsorgung.

Ihr Nutzen:

- Sie wissen jederzeit, welche Hardware- und Software-Komponenten an einzelnen Standorten und Arbeitsplätzen installiert sind.
- Sie können revisionssicher nachweisen, dass Sie Software-Lizenzverträge einhalten und vermeiden gleichzeitig eine kostenintensive Überlizenzierung.
- Sie haben im Störfall rasch Zugriff auf detaillierte IT-Konfigurationsdaten sowie relevante Wartungs- und Garantieverträge.
- Sie automatisieren Ihre Einkaufs- und Vertragsmanagement-Prozesse und senken Kosten, indem Sie IT-Einkäufe stärker bündeln.

Module:

- Asset Manager
- CMDB Manager
- Contract Manager
- SAM/License Manager
- Procurement Manager

Integrierte OEM-Lösungen:

- Valuation Inventory based on BDNA Technology
- Valuation Dependency Mapping based on Tideway Technology

> Finance Management

Mit Valuation verschaffen Sie sich einen Überblick über Ihre IT-Kosten im aktuellen, zurückliegenden und kommenden Zeitraum sowie über Ihre jeweilige Budgetsituation. Für Ihre IT-Servicekostenkalkulation und Kostenverrechnung stehen Ihnen detaillierte Daten zur Verfügung.

Ihr Nutzen:

- Sie identifizieren und steuern Ihre IT-Kosten aktiv und erhalten tagesgenaue Informationen über Veränderungen bei Kostenstellen, -trägern und -arten.
- Sie kennen Ihre aktuelle Budgetsituation und werden bei Budgetüberschreitungen automatisch informiert – bevor Anschaffungen getätigt werden.
- Sie können IT-Kosten verursachergerecht verrechnen und tragen dazu bei, Kostenbewusstsein und -verantwortung zu steigern.
- Sie kalkulieren IT-Servicekosten mit Hilfe simulierter Planabnahmemengen und -kosten und bieten Ihren Kunden Transparenz über die Preisgestaltung.

Module:

- Planning/Calculation Manager
- Costing/Charging Manager
- Valuation Dashboards

> Event & Availability Management

Valuemation unterstützt Sie dabei, Ihre Servicequalität an den individuellen Anforderungen Ihrer Kunden auszurichten. In Service Level Agreements (SLAs) beschreiben Sie die jeweiligen IT-/Business Services im Detail und legen Metriken fest, an denen die Einhaltung der Serviceverfügbarkeit und -qualität gemessen wird.

Ihr Nutzen:

- Sie können jederzeit verlässliche Aussagen zur Verfügbarkeit Ihrer Serviceleistungen treffen – aus Sicht des Kunden/Endanwenders.
- Sie überwachen und dokumentieren automatisiert, dass Sie vereinbarte SLAs einhalten.
- Sie werden bei Störungen automatisch alarmiert. Durch grafische Visualisierung und eine gezielte Störungsanalyse können Sie Ursachen besser interpretieren und Störungen schneller beheben.
- Sie behalten geschäftskritische Business Services, Prozessketten sowie IT-Systeme/-Applikationen im Blick und können aktiv eingreifen, bevor es zu Ausfällen kommt.

Module:

- Monitoring Manager, basierend auf ZIS-System
- Service Level Manager

> Service & Change Management

Mit Valuemation steht Ihnen eine Service-Desk-Lösung zur Verfügung, mit der Sie Störungen im Servicebetrieb effizienter und schneller beheben und die kontinuierliche Verfügbarkeit Ihrer IT-/Business Services absichern. Anwender können aus einem personalisierten Servicekatalog IT-Services und -Komponenten auswählen und beantragen. Durch automatisierte, hochintegrierte Prozesse beschleunigen Sie Prozesse und senken Servicekosten.

Ihr Nutzen:

- Sie steigern die Kundenzufriedenheit durch mehr Qualität und Effizienz im Service Desk.
- Sie erkennen Risiken und beheben Fehler, bevor diese von Anwendern bemerkt werden.
- Sie senken Beschaffungs- und Folgekosten durch Einhaltung definierter Standards.
- Sie erhöhen die Qualität Ihrer IT Services, da nur autorisierte Changes durchgeführt werden.
- Mit dem optionalen USU KnowledgeCenter dokumentieren Sie Lösungswissen auf einfache und wirtschaftliche Weise und reduzieren den Problemlösungsprozess drastisch.

Module:

- Incident Manager
- Problem Manager
- Change Manager
- Service Request Manager
- Valuemation Dashboards
- USU KnowledgeCenter

>> NUTZEN

Mit Valuation setzen Sie Business Service Management um, indem Sie

- > IT-Serviceleistungen auf die Business-Anforderungen ausrichten
- > IT-Servicekosten den Geschäftsprozessen zuordnen
- > Störungen schneller analysieren und beheben
- > bei Changes die Risiken minimieren, weil Sie Abhängigkeiten kennen
- > die Verfügbarkeit von Business Services aus der Kundenperspektive beurteilen.

Valuation basiert auf den ITIL®-Best-Practices. Transparente und effiziente Prozesse steigern Ihren Return on IT, stellen gebündelte Informationen für IT- und Business-Entscheidungsträger bereit und senken nachweisbar die IT-Kosten über den gesamten Service-Lebenszyklus.

> Valuation – Ihre Brücke zwischen IT und Business

Mit Valuation bietet wir Ihnen eine umfassende, ITIL®-konforme BSM-Lösung. Sie können entweder einzelne Module in Ihre bestehende IT-Landschaft integrieren oder eine Gesamtlösung einsetzen.

> Deshalb haben sich unsere Kunden für Valuation entschieden:

Rascher Return on Investment:

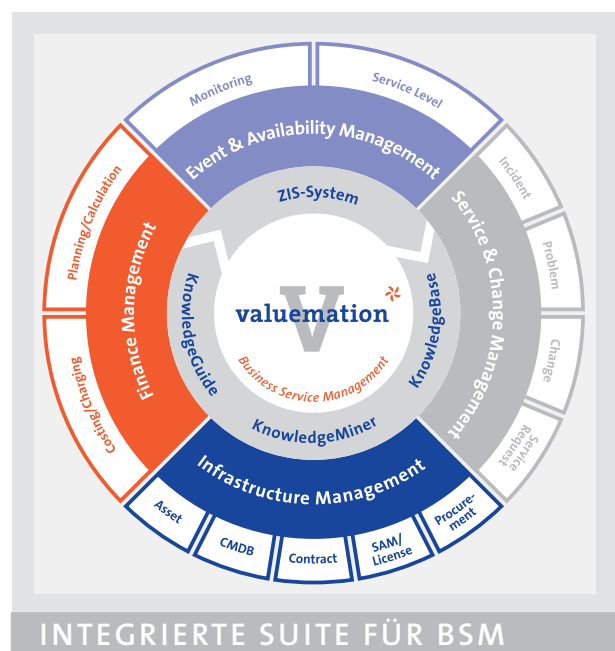
Schnelle, messbare Erfolge durch kurze Projektlaufzeiten, sofort einsatzbereite ITIL®-Best Practices und bewährte USU-Vorgehensmodelle.

Hohe Investitionssicherheit:

Offene Architektur und flexibles Lizenzmodell ermöglichen die schrittweise Einführung einzelner Module und bieten hohe Skalierbarkeit.

Flexibilität und Individualität:

Vorkonfigurierte Schnittstellen, Klassifikationen, Prozesse, Rollen und Berechtigungen etc. lassen sich kundenspezifisch anpassen.



Produkt- und Beratungskompetenz:

Mehr als 30 Jahre Beratungs- und Entwicklungserfahrung sorgen für Vertrauen und für eine schnelle Umsetzung neuer Ideen.

Referenzen:

Valuation erfüllt höchste Ansprüche in unterschiedlichsten Anwendungsbereichen und Branchen. Das bestätigen uns renommierte Analysten sowie unsere nationalen und internationalen Kunden.