

IET PROCESS ANALYZER

Prüfen, analysieren und steuern Sie Ihre IT-Prozesse

Kontinuierliche Verbesserung nach ISO 20000 und ITIL V3

Sowohl die Norm ISO 20000 als auch ITIL V3 legen großen Wert auf die Integration der IT Services mit dem Geschäft (Business) des Kunden, d.h. auf das Business IT Alignment. Ziel ist es, dem Kunden die Qualität der Services objektiv nachweisen zu können und Transparenz in die Leistungsfähigkeit der IT zu bringen.

Ein zweiter wichtiger Aspekt ist die kontinuierliche Optimierung der Services. ITIL V3 spricht von "Continual Service Improvement" und greift damit die Forderung der ISO 20000 nach einem nachweisbaren, kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf.

Der iET Process Analyzer ist das geeignete Instrument, um anhand operativer Daten aus der IT Service Management-Lösung iET ITSM Verbesserungspotenziale zu analysieren und umzusetzen.

Dynamische Prozessanalysen

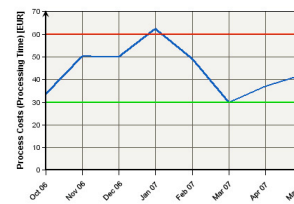
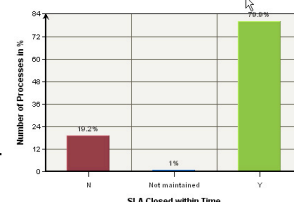
Der iET Process Analyzer misst anhand von Kennzahlen die tatsächliche Leistung Ihrer Serviceprozesse und stellt diese transparent und übersichtlich grafisch dar. Sie erhalten ein umfassendes Bild der Prozessleistung und sind in der Lage, Schwachstellen und Optimierungspotenziale zu identifizieren. Kürzere Liegezeiten von Vorfällen, verkürzte Durchlaufzeiten und die Einhaltung von Service Level Agreements wirken sich positiv auf den Grad der Kundenzufriedenheit aus und senken Kosten.

Jeder Prozess wird grafisch dargestellt, sodass Sie die einzelnen Aktionen, Ereignisse, Bearbeiter und zugeordneten Kosten auf einen Blick erfassen. Nachdem Abweichungen und Häufigkeiten von Vorkommnissen analysiert wurden, ist so auch die Ermittlung des Grundes möglich.

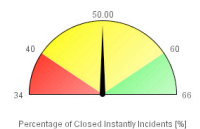
Sie können Detailanalysen auf Prozessebene durchführen und z.B. ermitteln, welcher Kunde betroffen ist, welche Aktionen für eine Abweichung verantwortlich sind und wie diese in Zusammenhang mit Vorgänger- oder Folgeprozessen stehen.

Einmal erstellte Analysen sind mit dem iET Process Analyzer nicht mehr fest vorgegeben sondern können nach Bedarf ad hoc geändert oder neu erstellt werden. Das Erstellen und Ändern ist durch einfaches "Drag & Drop" der gewünschten Abfragekriterien möglich und garantiert eine zeitsparende Durchführung von Analysen zur Überprüfung der Prozessleistung. Mit diesem Prozessanalyse-Tool gehen Sie Fragestellungen wie den folgenden Schritt für Schritt durch "Drill-Down" auf den Grund:

- Weshalb wurde die als kritisch eingestufte Störung nicht innerhalb der vereinbarten Servicezeit gelöst?
- Wie setzt sich die Durchlaufzeit zusammen?
- Wo entstanden Liegezeiten?

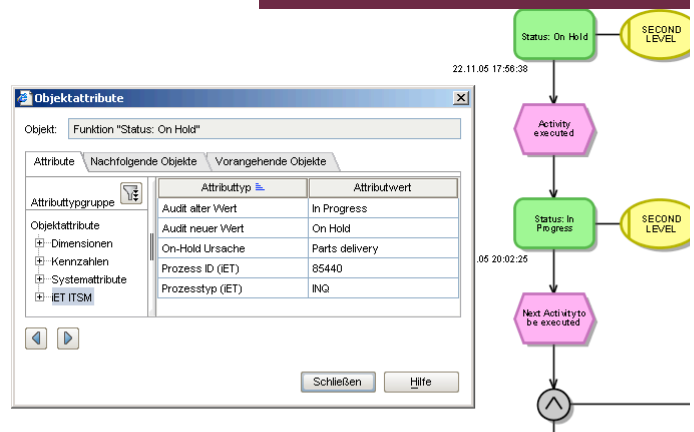


Management-Ansicht



CI Name	Number of Processes
Internet Explorer (49)	4
HP Laptop CX2 (2)	5
Switch (36)	5
Dell Workstation D-205 (25)	9
Dell Workstation D-205 (19)	12
E-Mail Server (50)	12
HP OfficeJet (51)	21
Router US (28)	70

Drill-Down auf einzelne Prozess-Schritte



In der grafischen Darstellung wird jeder einzelne Prozessschritt innerhalb der Prozesskette aufgezeigt, sodass Sie z.B. erkennen, dass ein Incident mehrfach weitergeleitet wurde, es sogenannte "Ping-Pong-Effekte" gab oder Incidents "On Hold" lagen und nicht bearbeitet wurden.

Erforderliche Maßnahmen, um solche Effekte künftig zu vermeiden, implementieren Sie sofort in Ihrem operativen System iET ITSM. So können Sie z.B. umgehend einen Eskalationsmechanismus implementieren, der den Serviceleiter benachrichtigt, wenn ein kritischer Incident länger als vier Stunden "On Hold" liegt. Der iET Process Analyzer schließt damit den Kreislauf aus operativen Aktivitäten, Prozess- und Ursachenanalyse und der Implementierung von Optimierungsmaßnahmen.

Effektives IT Service Management

- **Berechnung von Prozesskennzahlen wie z.B.:**
Durchlaufzeiten, Prozesskosten, Anzahl Calls, Anzahl Bearbeiter, Sofort-/Lösungsquote, Reaktivierungsquote, Prozesshäufigkeiten
- **Überprüfung der Einhaltung von Service Level Agreements (SLAs):**
Analyse, ob SLA-Vereinbarungen eingehalten wurden und Identifizierung möglicher Gründe für Abweichungen
- **Aktive Steuerung von Abläufen:**
Grafische Auswertung von Prozessen zur Aufdeckung von Optimierungspotenzial und zur Prozesssteuerung
- **Planung:**
Kennzahlen und Werte der Vergangenheit können für die Planung zukünftiger Perioden herangezogen werden
- **Management-Ansichten:**
Management Cockpit zur schnellen Übersicht der Prozessleistung

Vorteile im Vergleich zu Reporting-Lösungen

Der iET Process Analyzer ist über eine Standard-Schnittstelle in die operative IT Service Management-Lösung iET ITSM integriert. Ein Standardset von Analysen wird mitgeliefert. Poweruser können personalisierte Analysen erstellen und speichern. Über ein differenziertes Berechtigungskonzept lassen sich diese Analysen und Ansichten einzelnen Anwendern zuweisen bzw. global zur Verfügung stellen.

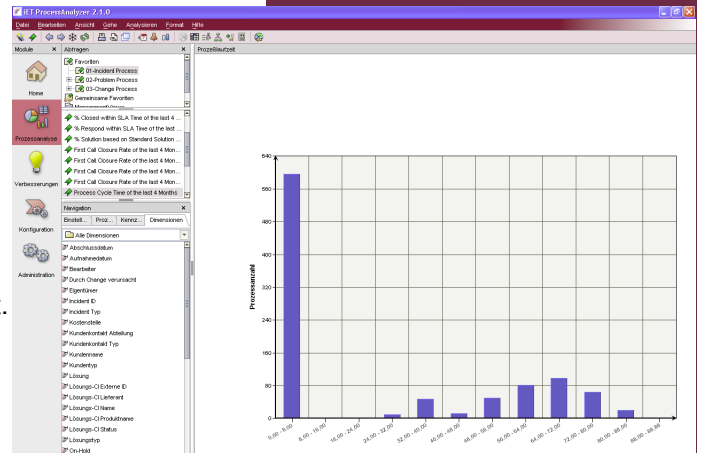
Der iET Process Analyzer bietet:

- grafische Prozessdarstellungen
- mehrdimensionale Analysen im Gegensatz zu 2-dimensionalen Analysen
- leichtes Setzen von Filtern wie z.B. Einschränkung des Abfragezeitraums
- Konvertieren von Analysen in pdf- und andere Formate zum Versand an Kunden oder Partner
- Auswahl diverser Darstellungsmöglichkeiten wie z.B. Tachometer, Balkendiagramme, 2D- / 3D-Darstellung, usw.
- Gegenüberstellung von Prozessablauf und Kosten
- Übersichtliche Management-Ansichten

Einsatzgebiete

Für Serviceverantwortliche und das Management ist iET Process Analyzer das ideale Instrument zum Monitoring der Servicequalität, Kontrolle von Service Level Agreements, zur Schwachstellenanalyse oder Dokumentation von Serviceprozessen.

Analyse von Incidents über einen Tag



Über iET Solutions

iET Solutions ist führender globaler Anbieter von Software-Lösungen für das IT Service Management sowie für Software Asset Management und wird in Gartner's „Magic Quadrant for the IT Service Desk“ als einer der weltweiten ITSM-Anbieter geführt. Mit unseren Lösungen können Unternehmen Compliance-Anforderungen erfüllen, Audit-Risiken minimieren und Business Value realisieren, indem sie ihre IT-Services managen, automatisieren und kontinuierlich verbessern.

Unsere IT Service Management Suite iET ITSM ist an ITIL ausgerichtet und wurde von PinkVerify und Serview zertifiziert. Für die Verwaltung des IT-Bestands (CMS/CMDB), der Lizenzen und Nutzungsrechte sowie zur Prozessanalyse und -optimierung bieten wir integrierte Lösungen an.

Weltweit arbeiten in 26 Ländern über 600 Unternehmen mit einer Lösung von iET Solutions.

Niederlassungen

Europäische Zentrale
iET Solutions GmbH
Boschetsrieder Straße 67
81379 Muenchen, Deutschland
Telefon: +49 89 74 85 89 0
Fax: +49 89 74 85 89 20
info@iet-solutions.de
www.iet-solutions.de

Die Screenshots in diesem Dokument wurden für die Bildschirmanzeige optimiert. Bitte verwenden Sie zur Ansicht die Vergrößerungsfunktion des Adobe Acrobat Reader.
Copyright © iET Solutions, 2010. Alle Rechte vorbehalten. iETSolutions, iET und das iET Logo sind eingetragene Warenzeichen von iET Solutions, LLC in den USA und/oder anderen Ländern. Sonstige Produkte, Marken und Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer/Unternehmen.
ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.