

Executive Summary zu Valuemation 3.6

07/2009

Zusammenfassung

Die Anforderungen an die IT steigen. Heute geht es nicht nur darum, Technologie bereit zu stellen, sondern IT-Ressourcen effizient einzusetzen, um das Geschäft effektiv und verlässlich zu unterstützen. Die konsequente Weiterentwicklung von Valuation im Release 3.6 adressiert diese Herausforderung:

- > Die Automatisierung von IT Prozessen spart Kosten in IT und Business und erhöht zudem die Qualität der Services.
- > Die Zusammenführung wesentlicher IT-Kennzahlen in aussagekräftigen Dashboards liefert dem Manager eine transparente Übersicht über den aktuellen Status der IT und ihrer Service Levels.
- > Interaktive Planungssimulationen innerhalb der Dashboards stehen dem IT Manager für What-if-Analysen zur Verfügung und unterstützen eine proaktive Steuerung der IT.
- > Die graphische Aufbereitung detaillierter Kennzahlen ermöglicht spontane Root-cause-Analysen und damit eine sehr schnelle Reaktion auf Störungen im Betrieb.

Mit einer neuen grafischen Benutzeroberfläche und zahlreichen weiteren Funktionen profitieren Kunden von einer ausgereiften Gesamtlösung für Business Service Management auf einer einheitlichen Plattform. Viele der Vorteile der neuen Version können Kunden mit individuellen Anpassungen auch durch ein Core-Upgrade nutzen. Valuation 3.6 erfüllt nicht zuletzt die hohen Funktions- und Integrationsanforderungen an die Konformität der ITIL-v3-Prozesse. Das unabhängige ITIL-Beratungshaus Pink Elephant zertifizierte die USU-Lösungen in 12 ITIL-Disziplinen.

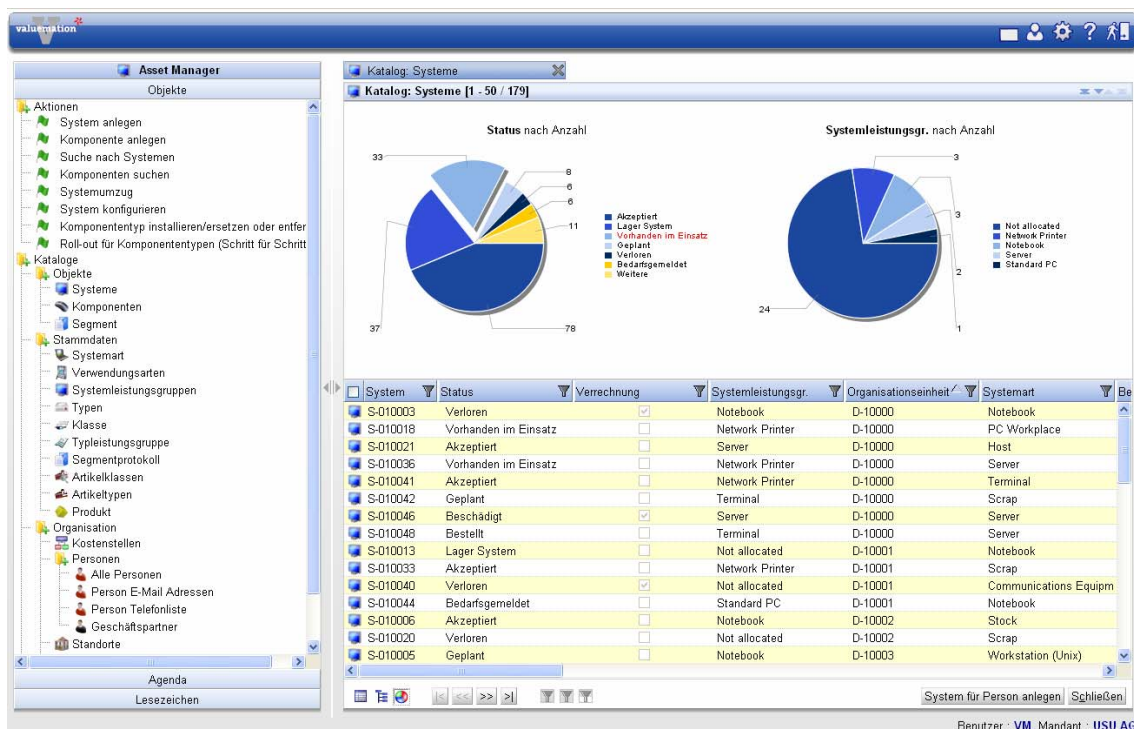


Abb. 1: Valuation 3.6 mit neuer Benutzeroberfläche

Prozesse automatisieren, IT-Betriebsaufwände minimieren

Hohe IT-Betriebskosten durch eine durchgehende Prozess-Automatisierung und -Standardisierung zu reduzieren, ist gerade in der aktuellen Wirtschafts- und Finanzkrise ein Gebot der Stunde. Für die Version 3.6 wurden deshalb vor allem in den Bereichen Change Management und Request Fulfillment neue dynamische Prozess-Templates entwickelt. Damit können Unternehmen auch sehr komplexe Abläufe automatisieren, z.B. im Rahmen von IT-Antragsverfahren.

Ein Beispiel:

Betrachten wir eine Software-Bestellung: Aus einem IT-Service-Katalog wählt der Anwender das gewünschte Produkt aus und aktiviert damit einen Genehmigungsprozess. Nach der Prüfung und Freigabe wird der Antrag komplett automatisch verarbeitet. Das System ermittelt, ob eine Lizenz der ausgewählten Software im Pool-Bestand verfügbar ist, reserviert diese ggf. und bucht sie auf das Zielsystem. Andernfalls wird über das Asset Management ein Beschaffungsvorgang gestartet. Ist der Artikel verfügbar, wird eine Software-Verteilung angestoßen, welche das Programm installiert. Danach prüft ein zeitgesteuerter Inventory Scan, ob die Installation erfolgreich war. Es folgt die Aktualisierung des IST-Zustandes in der CMDB: Das Asset erhält den Status „installiert“, die Lizenz ist vergeben und zugeordnet. Der Anwender erhält die Rückmeldung, dass der Service-Auftrag erfolgreich abgeschlossen wurde.

Die vom System zur Verfügung gestellten Vorlagen sind flexibel auf die individuellen Prozesse konfigurierbar und lassen sich vor allem auch grafisch darstellen. Das Besondere ist, dass sich nicht nur die Ausführung der Abläufe automatisieren lässt, sondern auch die Dokumentation. Denn übergreifende Business-Services benötigen eine ebenso verständliche wie lückenlose Dokumentation in der CMDB.

Flexible und valide Planung für den optimalen Ressourcen-Einsatz

Mit den Dashboards in Valuation 3.6 lassen sich auf Basis der historischen Daten definierter Key-Performance-Indikatoren (KPI) unterschiedliche Planungsszenarien simulieren und Plan- bzw. Ressourcenanpassungen begründen.

Ein Beispiel:

Über die Simulation verschiedener Planungs-Szenarien lässt sich beispielsweise feststellen, wie sich das Verhältnis von offenen zu geschlossenen Tickets verändert, wenn die Erstlösungsrate um 8 Prozent erhöht wird. Gleichzeitig wird angezeigt, welche Ressourcen hierfür notwendig sind.

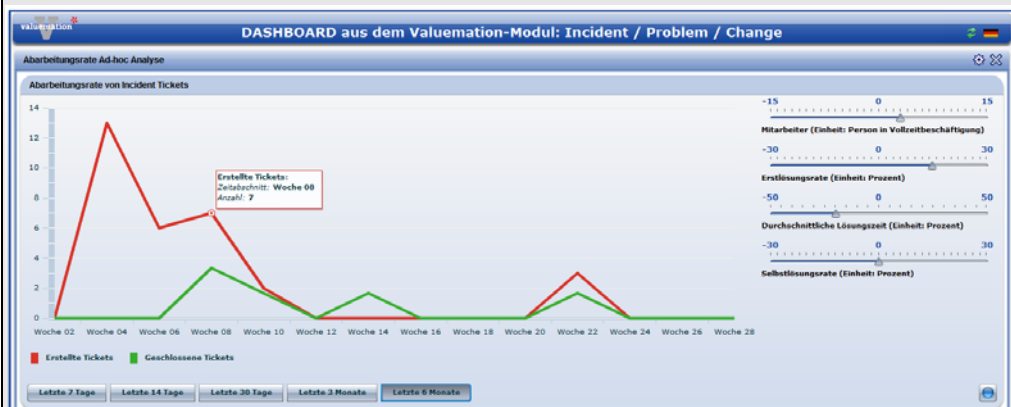


Abb. 2: KPI "Abarbeitungsrate von Incident Tickets" mit integriertem Forecast-Tool "Ad-hoc-Analyse"

Alle entscheidungsrelevanten Informationen aus Valuation werden in einer modernen Reportingumgebung mit grafischer Visualisierung präsentiert. Die Massendaten lassen sich dabei in unterschiedlichen Diagramm-Formen aufbereiten. Auf einen Blick stehen so aussagekräftige Kennzahlen zur Verfügung. In jedem Valuation-Dialog können Verantwortliche auf interaktive Ad-Hoc-Analysen zugreifen und so z.B. im Störfall rasch reagieren. In der Administrations- umgebung wird der rollenbezogene Zugriff auf die vorhandenen Dashboards und deren Inhalte geregelt. Anwender benötigen somit keine zusätzliche Reporting-Software. Auch die Anbindung des Dashboard-Moduls an bestehende Portale im Intra-, Extra- oder Internet ist problemlos möglich.

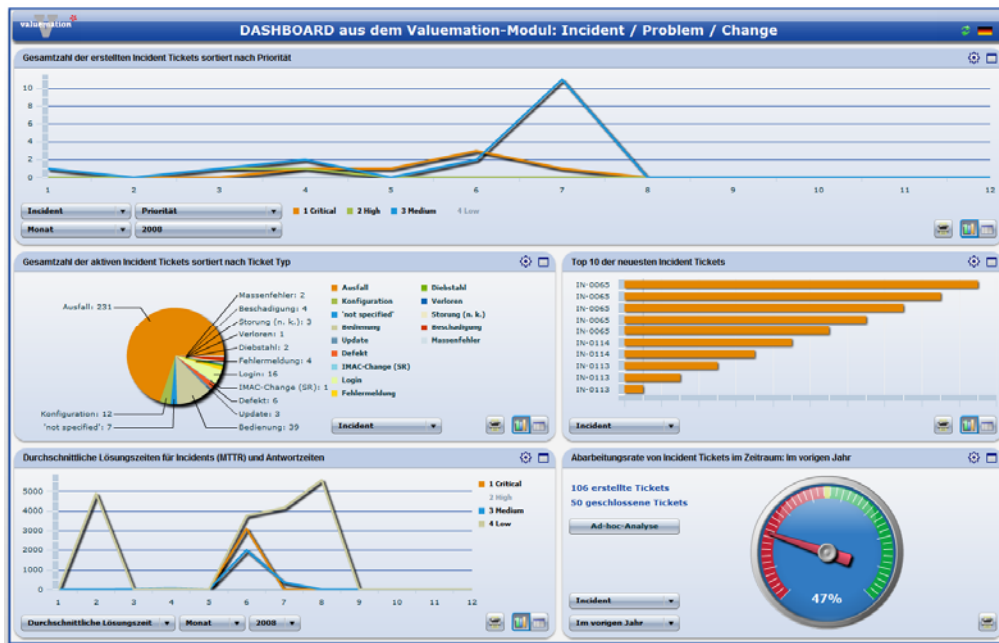


Abb. 3: Verschiedene Dashboard-Darstellungen von KPI

Kontakt:

USU AG
 Dr. Thomas Gerick
 Tel.: +49 (0) 7141/4867-440
 Fax: +49 (0) 7141/4867-909
 email: t.gerick@usu.de
 http://www.usu.de

