



# Service management- Lebenszyklus

Autor: Jutta Staudach  
26. Juni 2011

# Integrierte Systemmanagement- und Servicemanagement- Lösungen

- Business

- Informations-  
technologie

# Werte schaffen – Value Delivery

- Dank Prozess Optimierung, entscheidend kürzere (Durch-)Laufzeiten, und dadurch
  - höhere Customer Satisfaction,
  - Keine doppelten Arbeitprozesse/ Double Work
  - Substantielle Kosteneffizienzen (weniger Arbeitsstunden, Ersatzteile, Materialien
  - Servicequalität & Zuverlässigkeit
  - Komplexität & Veränderung steuern
  - Sicherheit & Compliance

# Werte schaffen – Value Delivery

- Nachhaltiger Wettbewerbsvorteil
- Kosten inline mit Kundenanforderungen, und gleichzeitig höhere Margen
- Effizienter Bereitstellung von Dienstleistungen
- Effektivität derselben sicher stellen

# Service management

- Service Desk
- Incident Management
- Problem-, Release- und Change-Management
- Konfigurationsverwaltung
- Monitoring
- Portfolioverwaltung
- Management Reporting inkl. KPI Reporting

# Service management

- Servicekatalog = Standardisierung (Leistungsartenmanagement)
- Effektive Änderungssteuerung
  - Konsistente Workflows
    - CMM Level 3 oder 4
  - Compliant (Compliance gesichert)

# ITIL & ITSM Best Practice

- IT Service Delivery & Support
  - Produktivitätssteigerung
    - Nachvollziehbare  
Änderungssteuerung
    - Key Performance Indikatoren
      - Als Basis für eine Balanced  
Scorecard

# Geschäftsprozess-steuerung

- Konsistente End-to-End Workflowabbildung
- Kritische Prozesse indentifizieren (BPR)
- Business Continuity Management & Disaster Recovery
  - Planen, Testen und Ausführen von Wiederherstellungsprozessen
- Notfallwiederherstellung
- Kontinuierliches Monitoring aller Geschäftsprozesse / Einführung und regelmäßige Nutzung von Lernzyklen / angebrachte Indikatoren

# Leistungsartenkatalog und SLA Service Level Agreement Steuerung

- Thresholds definieren
- Key Performance Indikatoren setzen
- Key Risk Indikatoren definieren
- Monitoring
- Management Reporting

# Asset Lifecycle & CMDB

- Effiziente Assetnutzung
- Assetnachweis
- Management des Lebenszyklus
- Workflowmanagement
  - Assets, Verträgen, Lizenzen und Organisationseinheiten in Beziehung setzen
- Datenaggregation

# Cloud Computing & SaaS (Software as a Service)

- Kostenersparnis
- Skalierbarkeit
- Sicherheit
- Verfügbarkeit
- Nachhaltigkeit – Green IT

# Compliance

- Konformitätsberichterstattung und -verwaltung
- Identitätsmanagement und Zugriffskontrolle
- Unterstützung von Audits

# Fragen?



**Jutta Staudach**

**Holsteiner Str. 4**

**D-40667 Meerbusch**

**+49.171.3833409**

**+49.2132.914440**

**[info@jutta-staudach.de](mailto:info@jutta-staudach.de)**