



SMART ITIL® MIT DEM
MICROSOFT® SYSTEM CENTER
SERVICE MANAGER

SMART ITSM GOES SCSM.

SMART ITSM GOES SCSM

IT Service Management-Prozesse sind einer der kritischen Erfolgsfaktoren für eine effektive und effiziente IT.

Für kleine und mittelständische Unternehmen erzeugen diese ITIL Best Practices allerdings enormen betrieblichen Overhead. Das liegt jedoch nicht an ITIL, sondern an der allgemeinen Meinung, dass die einzelnen Prozesse ganzheitlich implementiert sein müssen:

Das Ergebnis ist ein kosten- und zeitintensives Projekt, das bis zur Produktivsetzung keinen Mehrwert generiert hat. Es wurden Prozesse definiert, anschließend irgendein Tool beschafft und aufwändig angepasst. Stellen Sie Bedarf und Nutzen in Frage: Müssen wirklich alle Funktionen eines ITIL Prozesses eingeführt und im Tool abgebildet werden?

Das SMART Vorgehensmodell

Die H&D-Berater haben in den letzten Jahren in vielen unterschiedlichen Projekten IT Service Management implementiert. Dabei wurde ein Vorgehensmodell entwickelt, mit dem IT Organisationen ihre Ansprüche an Performance, messbarem Nutzen und Business Alignment erfüllen können. Man entzieht sich der Gefahr, dass das Projekt ein unkalkulierbarer Langläufer mit hohem Frustrationspotential wird. Die Frage nach dem Nutzen ist unser kritischer Bewertungsfaktor für die SMARTe modulare Vorgehensweise – zum Festpreis!

Ihr Nutzen

Der H&D Quick Check beantwortet Ihnen die Frage nach dem wirklichen Nutzen für Ihre IT Organisation. Wir analysieren Ihre Reifegrade sowie die Performance und liefern eine detaillierte Roadmap zum weiteren Vorgehen – denn unser Grundsatz ist: Es wird nur implementiert, was sofort Nutzen generiert und nachhaltig auch mit einem ROI quantifiziert werden kann.

So gehen wir vor



„Was sagt ITIL dazu?“ –
Eine klare Antwort
hierzu lautet:
ITIL ist nur das
Werkzeug mit dem
gearbeitet wird!

Nicht irgendein Tool

Prozessimplementierung und Toolimplementierung müssen Hand in Hand stattfinden, da die Kosten für eine Zusammenführung enorm sind. Man startet mit den vorhandenen Funktionen, welche das Tool anbietet.

Mit dem Microsoft System Center Service Manager verfügen wir über ein ITSM-Tool, das aufgrund seiner Leistungsfähigkeit, seiner Flexibilität und seiner optimalen Einbindung in die Microsoft System Center-Familie eine hervorragende Basis für ein erfolgreiches IT Service Management bietet.

Modularisierung

Jedes Projekt besteht aus klar definierten Leistungspaketen, die unabhängig voneinander umsetzbar sind und jeweils einen messbaren Nutzen sicherstellen.

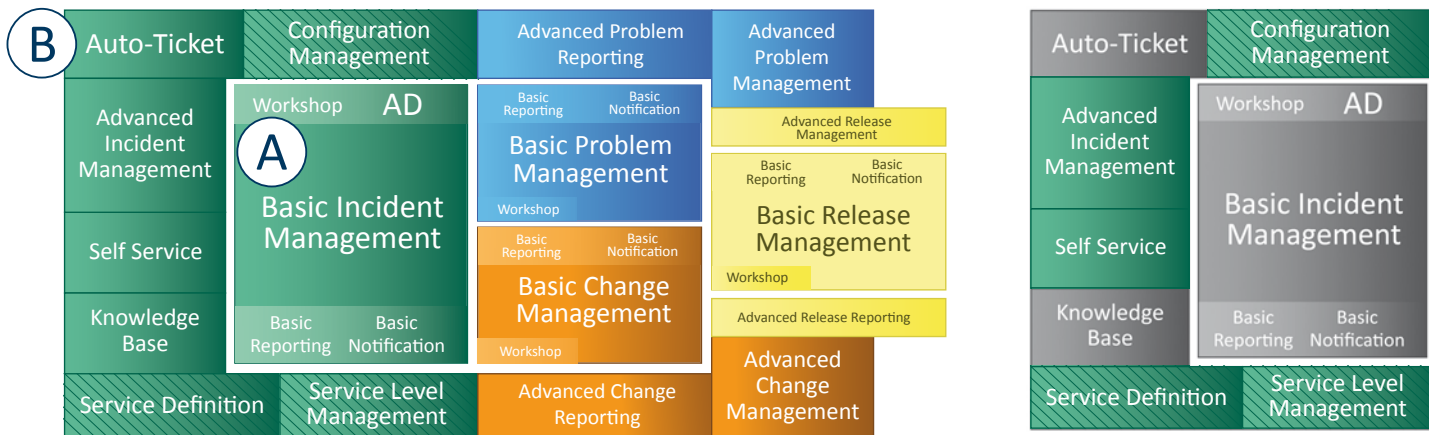
Das bedeutet für Sie: Planungssicherheit, Transparenz, absolute Projektkontrolle zum Festpreis!

Vorteile der Modularisierung

Unsere nutzenorientierte Modularisierung öffnet die ITIL Prozesskette und kombiniert Toolkomponenten des Microsoft System Center Service Manager 2010 mit separierten Prozessfunktionen. Das Ergebnis sind bedarfsgerechte und sofort nutzbare Komponenten. In Verbindung mit unseren erprobten Prozessen wird ein wiederholbarer Ablauf, bei gleichbleibender Qualität gewährleistet. Für ein IT Service Management Projekt mit gleichzeitiger Toolimplementierung, sind dies außergewöhnliche Go-Live Ergebnisse.

- Mit Basic-Modulen starten
 - Sukzessiv mehr Funktionen und Verknüpfungen bedarfsgerecht einführen
- jedes Modul ist ein in sich abgeschlossenes Projekt!

Unsere Module für Ihre ITIL-konformen Prozesse



Beispiele unserer nutzenoptimierten Module:

- A Nutzen des Moduls Basic Incident Management:**
 - Grundlegende Ausrichtung der IT-Organisation an Tool und Prozess
 - Strukturierung von Störungen, Service Anfragen, Klassifizierung und Verantwortlichkeiten
 - Generierung von Quick Wins
 - Implementierung von Messpunkten zur Steigerung der Service Qualität
 - Informationen zur Ticketbearbeitung
 - Dokumentierte und erprobte Prozesse
 - Steigerung des Reifegrades
- B Nutzen des Moduls Auto-Ticket:**
 - Einsparpotentiale durch Ressourcenschonung
 - Automatische Ticketgenerierung:
 - Anwender können Störungen per E-Mail aufgeben
 - Monitoringlösungen versenden E-Mail
 - Optimal für nicht durchgängig besetzte oder zu entlastende Service Desks
 - Für selbstverwaltende IT-Infrastrukturen, eine Lösung zur durchgängigen Erfassung von Störungen
 - Dokumentierte und erprobte Prozesse
 - Steigerung des Reifegrades

Unsere weiteren Module:

- Schnittstellenerweiterung des Basic Moduls zu anderen Basic Modulen mit erweitertem Reporting und zusätzlichen Notifications
- Weitere Entlastung des Service Desks durch ein Self Service Portal
- Abbildung der IT-Infrastruktur über das Active Directory hinaus
- Bildung von Services durch Strukturierung von System Komponenten zu Service Komponenten
- Servicevereinbarungen abschließen und toolseitige Integration
- Dokumentierte und erprobte Prozesse
- Steigerung des Reifegrades

Unsere Experten beraten Sie gerne!
 Vereinbaren Sie einen Termin für ein Erstgespräch unter consulting@hud.de.
 Volle finanzielle Planungssicherheit durch unser Festpreismodell!
 Sprechen Sie uns an.

H&D International Group
Hönigsberg & Düvel Datentechnik GmbH
August-Horch-Straße 2
38518 Gifhorn

Tel. +49 5371 960-0
www.hud.de
consulting@hud.de

Stand: 11/2010