



# OPTIMIERTES IT MANAGEMENT MIT SANTIX



# SANTIX

## INTEGRATING IT & BUSINESS

Im Jahr 1990 gegründet, ist santix heute im deutschsprachigen Raum eines der führenden Software- und Beratungshäuser in den Bereichen IT Management und IT Governance. Darüberhinaus ist santix mit seinem Geschäftsbereich Business Solutions mit individuellen und standardisierten Lösungen für verschiedene Branchen im Markt erfolgreich. Mit seinen Niederlassungen in der Schweiz und in Österreich ist santix nah am Kunden. Die Partnerschaften mit Marktführern aus dem Technologiebereich unterstreichen die Kompetenz und Leistungsfähigkeit der santix.

**"Integrating IT & Business"** beschreibt die Leistung umfassend: das Verschmelzen von Technologiekomponenten zu integrierten IT-Systemen um das Geschäft der Kunden zu unterstützen. Individuelle Beratung und innovative Lösungen bestimmen hier die Leistungspalette. Qualifizierte und hochmotivierte Mitarbeiter setzen Hunderte von Personenjahren an Implementierungs- und Beratungserfahrung aus fast 20 Jahren „Dienst an den Kunden“ in Projekten um. Die Qualität und Zuverlässigkeit haben santix bekannt gemacht, die Lösungskreativität ist legendär. Dabei legt santix besonderen Wert auf partnerschaftliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den IT-Experten und Fachbereichen der Kunden.

Kollaboration und technologische Unterstützung sind die Schlüsselthemen für eine optimale Wertschöpfung moderner Geschäftsprozesse. santix hilft seinen Kunden mit Hilfe von modernsten Technologien und abgestimmten Prozessen Geschäftsstrategien zielgerichtet umzusetzen. Dabei beschränkt sie sich nicht nur auf die Erarbeitung der notwendigen Strategien und Konzepte, sondern unterstützt die Kunden auch bei der Implementierung und Einführung der angestrebten Veränderungen. santix setzt dabei eine konsequente Multivendor-Strategie im Produktportfolio um.

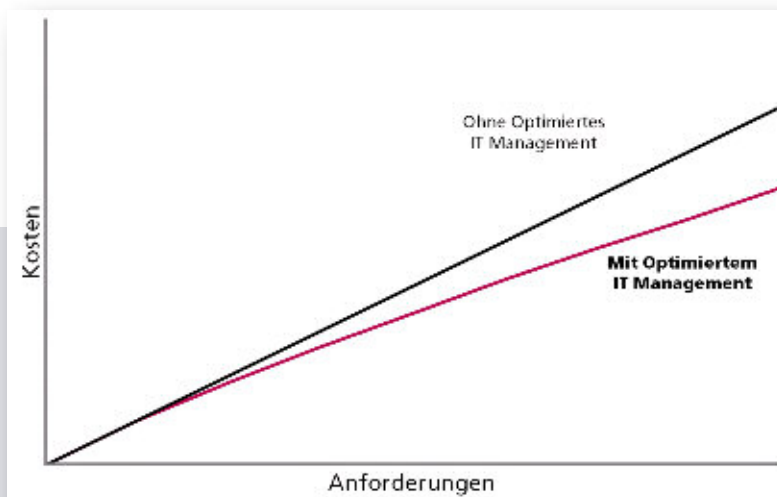
Kunden der santix sind national und international agierende Unternehmen jeder Größe aus unterschiedlichen Branchen, wie der IT- und Automobilindustrie, Dienstleister und Versorger, Transport und Logistik, Handel und Touristik, Telekommunikation, Medien sowie Banken und Versicherungen, u.a. Allianz, Audi, Bayer, Bank Julius Bär, BMW, Julius Blum, Credit Suisse, Die Mobiliar, Euler Hermes, Fujitsu-Siemens Computers, GAD, LGT, MAN, Metro, Media Saturn, ProSieben-Sat.1, Sanacorp, Schwäbisch-Hall oder Unisys.

## OPTIMIERUNGSPOTENTIAL IM IT MANAGEMENT

Die IT ist derzeit geprägt von höheren Anforderungen, die bei der bisherigen Arbeitsweise zu höheren Kosten führen, gleichzeitig sinken aber die IT-Budgets. Als IT-Verantwortlicher sind Sie gefordert etwas dagegen zu unternehmen, dass ca. 70% Ihres IT-Budgets in den laufenden Betrieb gehen und Ihre Kosten bei wachsenden Anforderungen damit linear steigen. Profitieren Sie wie andere führende Unternehmen auch von der Erfahrung der santix, um das Einsparungspotential bei den Personal-, Hardware-, Betriebs- und Lizenzkosten zu heben. santix steht für ein optimales Zusammenspiel von Systems und Service Management. Optimierte IT Management ist das daraus resultierende Lösungskonzept der santix, das sich an den betrieblichen Anforderungen der Kunden-IT ausrichtet.

### Ein optimiertes IT Management bedeutet Kostensenkung durch

- Effizienz, durch Freisetzung von Personal für wichtige Entwicklungsaufgaben, Senkung des Qualifikationsbedarfs beim operativen Personal, verbesserte Ausnutzung von IT-Investitionen
- Agilität, durch niedrigere Projektlaufzeiten und verbesserte IT-Leistungen
- Qualität, durch stabileren IT-Service





## OPTIMIERTES IT MANAGEMENT

*santix teilt das Optimierte IT Management in fünf zentrale Themenblöcke ein. Sie bündeln Systems und Service Management-Anforderungen jeweils eines spezifischen Aufgabenblocks im IT Management.*

### OPTIMIERTES STÖRUNGSMANAGEMENT

Dieses Paket bündelt die Prozesse und Werkzeuge für die Erkennung, Bearbeitung und Lösung von Störungen und behebt die Brüche, die üblicherweise zwischen den Komponenten existieren. Dazu gehören Werkzeuge für das Überwachen und Messen, das Korrelieren und Alarmieren sowie das Verfolgen von Störungen und Problemen. Sie helfen Ihren Administratoren dabei mögliche Störungen von IT Services früher zu identifizieren. Dabei werden unwichtige Meldungen herausgefiltert und wichtige nach Geschäftspriorität eingereiht. So werden Störungen effizienter behoben und deren Ursachen nachhaltiger einer Beseitigung zugeführt. Das Bewerten der Verfügbarkeit einzelner Komponenten hilft bei der Optimierung der IT-Infrastruktur.

### OPTIMIERTES KONFIGURATIONSMANAGEMENT

Hier sind alle Prozesse und Werkzeuge gebündelt, welche für eine lückenlose Verwaltung von Änderungen und die technische Bestandsführung benötigt werden. Sie werden verknüpft mit Funktionen für das Inventarisieren und Ausliefern von Systemkonfigurationen und Software. Das Ergebnis sind zuverlässig durchgeführte Änderungszyklen mit weniger änderungsbedingten Störungen an IT Services durch umfassend geplante, gewissenhaft vorbereitete und automatisch durchgeführte Aktionen. Darüberhinaus werden die im Rahmen dieses Pakets gewonnenen Daten für andere Prozesse, z.B. für das Lizenzmanagement, nutzbar gemacht.

### OPTIMIERTES BESTANDSMANAGEMENT

Ein Bestandsmanagement ergänzt das Konfigurationsmanagement und das unternehmenseigene ERP-System um Unterstützung für Prozesse, die außerhalb der operativen Aufgabenstellungen vor allem in der Optimierung der IT-Investitionen liegen. Dies wird erreicht durch eine Verbesserung des IT-Einkaufs, durch Ausschöpfung von Mengenpotentialen, der besseren Nutzung von vorhandenen Betriebsmitteln und Verträgen (Wartungs- und Gewährleistungsansprüche, Lizenzen, Leasing) sowie der Einhaltung von Lizenzvereinbarungen.

## OPTIMIERTES LEISTUNGSMANAGEMENT

Dieses Paket umfaßt Prozesse und Werkzeuge um Leistungen mit Kunden und Lieferanten zu definieren, zu vereinbaren, zu berichten und zu kontrollieren, um so mit kosten- und anforderungsgerechten IT Services die Zufriedenheit der Kunden zu steigern. Metriken für die Leistungsvereinbarung und -bewertung werden aus den Daten von Werkzeugen anderer Prozesse gewonnen. Der Kapazitätsbedarf von Ressourcen wird laufend verfolgt und bewertet, um rechtzeitig und damit kostengünstig Beschaffungen auszulösen. Eine leistungsorientierte Abrechnung von IT Services und eine größere Kostentransparenz führen zeitnah zu finanziellen Einsparungen.

## OPTIMIERTE SERVICE-VORBEREITUNG

Die systematische Vorbereitung von neuen IT Services (Anwendungen) stellt sicher, dass zeitgleich mit der Einführung des IT Service alle notwendigen operativen und taktischen Anforderungen (z.B. Operating, Überwachung, Installation, Backup, Kapazitäten, SLA-Vereinbarung usw.) erfüllt werden und so eine optimale Service-Erbringung gewährleistet ist. Diese Lösung stellt ein prozess- und werkzeug-gestütztes Requirements Management speziell für die Belange des IT Service Managements bereit.

## UMSETZUNG

Optimiertes IT Management ist ein baustein-orientiertes Konzept, bei dem die Funktionsblöcke der Ziellösung anhand eines santix-eigenen Architekturmodells identifiziert werden. Ausgehend von der Zielvorgabe werden die bereits eingesetzten Lösungen eingeordnet und gegebenenfalls um fehlende oder unzureichende Komponenten ergänzt. Diese Technologiebausteine werden anschließend in eine integrierte Softwarelösung umgewandelt. Dabei kommt eine paketübergreifende Integrationsschicht zum Einsatz, an die Systems und Service Management-Werkzeuge angeschlossen werden.



Alle fünf Lösungspakete sind im Rahmen eines Stufenmodells modular ausbaubar, von einer Basisfunktionalität bis hin zur wertschöpfenden Volllösung. Das Leistungsangebot beinhaltet die Prozess- und Organisationsanalyse und eine nachfolgende Optimierung gemäss IT Service Management nach ITIL®. Für die technologische Umsetzung stehen, neben den bei Ihnen bereits vorhandenen Softwarelösungen, die Produkte der santix-Partner zur Verfügung. Neue Produkte werden im Rahmen des Projekts aufgrund Ihrer spezifischen Anforderungen und Infrastrukturvoraussetzungen ausgewählt. Vervollständigt werden die Standardpakete durch kunden-individuelle Lösungen, die santix nach Ihren Anforderungen konzipiert und umsetzt.

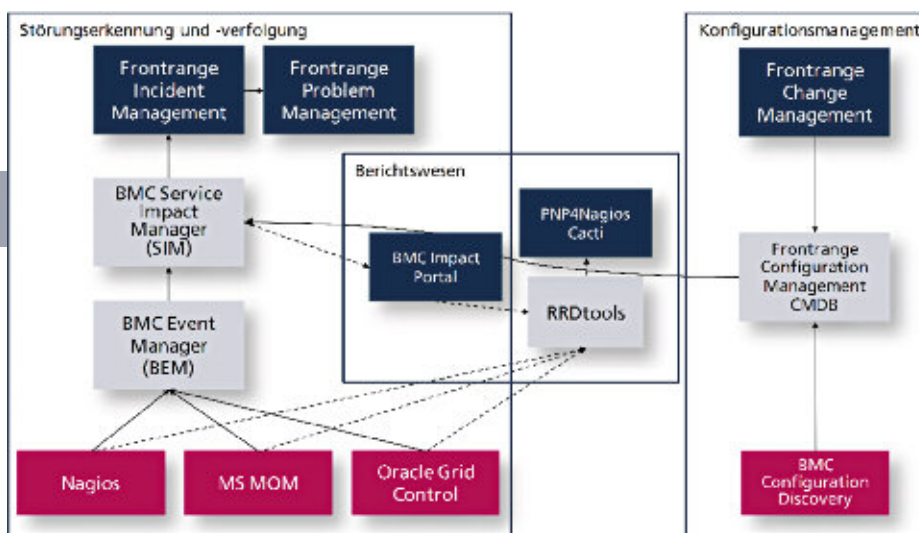


## LGT BANK IN LIECHTENSTEIN

Die LGT Group ist die Wealth & Asset Management Gruppe des Fürstenhauses von Liechtenstein und setzt höchste Maßstäbe an die Zufriedenheit seiner Kunden und die Zuverlässigkeit seiner IT. Die LGT beschäftigt ca. 1700 Mitarbeiter, davon ca. 150 in der IT. Es werden ca. 600 Server betreut. Im Rahmen eines Wechsels auf ein modernes Kernbankensystem wurden dort zunächst Basisfunktionen eines Konfigurationsmanagements etabliert und später ein Optimiertes Störungsmanagement aufgebaut. In der Folge wurde das Konfigurationsmanagement mit weiteren Prozessen und Funktionen optimiert. Die LGT wählte für die technische Umsetzung Produkte verschiede-

ner Hersteller und setzt in einigen Bereichen auch Open Source-Technologien ein. santix integrierte alle Technikkomponenten zu einer umfassenden Gesamtlösung und unterstützte bei der Einführung der IT Service Management Prozesse. Als Nutzen der Lösung lässt sich rekapitulieren:

- Eine Verbesserung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeiten für IT Services wurde erreicht
- Das IT Service Continuity Management wurde durch die Dokumentation in der CMDB verbessert
- Das Reporting der IT-Kennzahlen wurde erweitert und automatisiert



*Bei der LGT Bank umgesetzte heterogene Toollandschaft für das Optimierte Störungsmanagement*

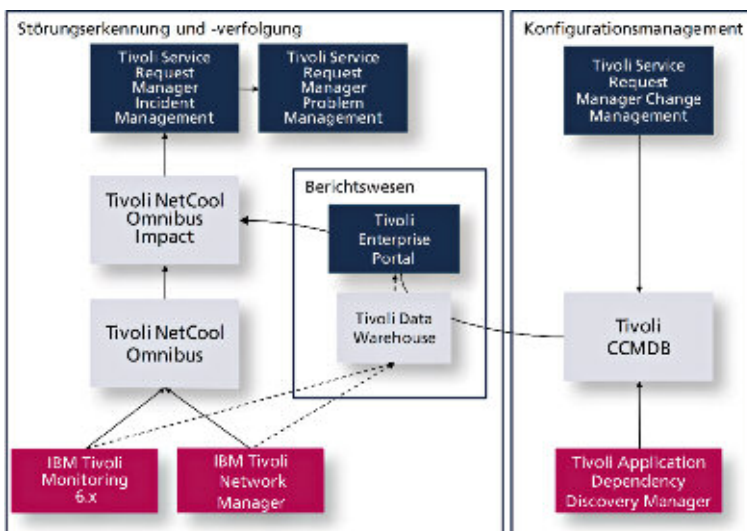
## UNSERE REFERENZPROJEKTE FÜR OPTIMIERTES IT MANAGEMENT

### JULIUS BLUM GMBH

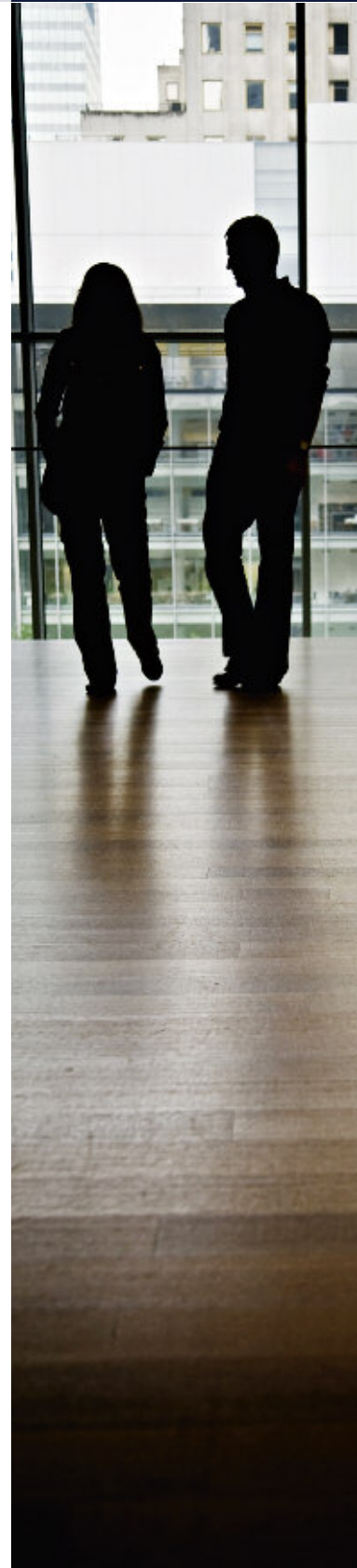
Die Julius Blum GmbH ist Weltmarktführer im Bereich von Möbelfunktionsbeschlägen und beschäftigt weltweit über 5000 Mitarbeiter, davon ca. 80 in der IT. Die IT betreibt ca. 400 Server und 3500 Clients, auf denen etwa 100 verschiedene Anwendungen laufen. Julius Blum ist ein Hightech-Unternehmen, das nicht nur eine komplexe Fertigungslogistik unterhält, sondern auch seine eigenen Werkzeugmaschinen für die Fertigung seiner Produkte entwickelt. Seit 2007 hat das Unternehmen zusammen mit santix zunächst in kurzer Zeit ein Optimiertes Störungsmanagement und später ein Optimiertes Konfigurationsmanagement umgesetzt.

Dabei setzte das Unternehmen auf eine homogene Toollandschaft mit Software von IBM Tivoli. In dieser Zeit konnten unter anderem folgende Verbesserungen erzielt werden:

- Eine höhere Effizienz im Service Desk machte die Unterstützung einer größeren Zahl von Anwendern möglich
- Die Störungsbearbeitung konnte durch die eingesetzte Wissensbasis deutlich beschleunigt werden
- Verbesserte Dokumentation und Prozesse führten zur einer Senkung der Anzahl und der Dauer von Wartungsfenstern für Services



*Bei Julius Blum  
umgesetzte  
homogene Toolland-  
schaft für das  
Optimierte Störungs-  
management*



## PARTNER

HP Software  
Silver Business Partner



■ santix AG  
Freisinger Str. 9  
85716 Unterschleißheim  
Tel. +49 (0)89 321 506-0  
Fax +49 (0)89 321 506-99  
info@santix.de  
www.santix.de

■ santix schweiz AG  
Gerechtigkeitsgasse 23  
8002 Zürich  
Tel. +41 (0)44 430 1900  
Fax +41 (0)44 430 1904  
info@santix.ch  
www.santix.ch

■ santix austria  
Weißleiten 13  
6393 St. Ulrich/Tirol  
Tel. +43 (0)5354 57 0 57  
info@santix.at  
www.santix.at

**santix**<sup>®</sup> *Integrating  
IT & Business*