

Optimierte Service-Vorbereitung

WENN IT-ANWENDUNGEN IN DIE JAHRE KOMMEN...

...schlägt irgendwann die Stunde der Wahrheit und man steht vor dem Austausch zum Beispiel einer kompletten Kernanwendung. Dann muss eine komplexe Funktionalität auf einer anderen Plattform eingeführt werden, mit neuartiger Technologie auf allen Ebenen. Die neue Anwendung macht vielleicht gleichzeitig auch ein Umdenken der Art und Weise notwendig, wie man Anwendungen in der eigenen IT betreibt. Trotzdem soll alles am ersten Tag zuverlässig laufen, um das Geschäft des Unternehmens nicht zu gefährden.

Traditionell ist die Einführung von neuen Anwendungen ein Schwachpunkt im IT-Betrieb. Anwendungsarchitekten und -entwickler konzentrieren sich auf Architekturen und Funktionalität und setzen sich selten damit auseinander, wie ihre Anwendung installiert, überwacht, aktualisiert und wie die Zufriedenheit der Benutzer sichergestellt wird. Es wird in der Regel dem IT-Betrieb überlassen, sich um die damit zusammenhängenden Anforderungen zu kümmern und diese Belange im Rahmen eines Betriebskonzepts zu adressieren.

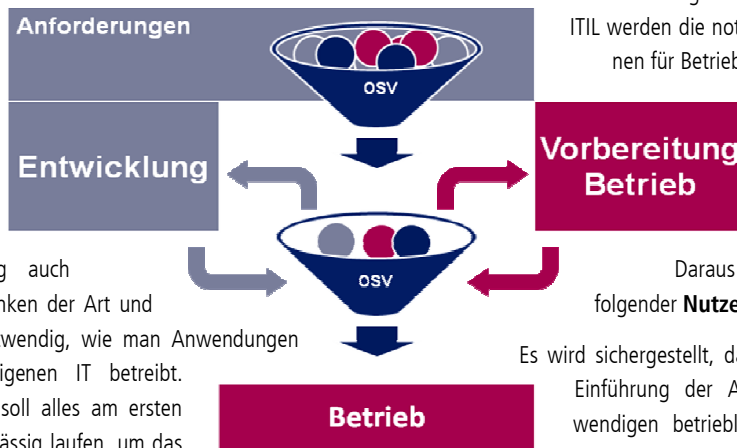
Was ist zu berücksichtigen, um eine Anwendung zuverlässig und effizient in den Betrieb zu überführen und den Benutzern in der Folge einen professionellen IT-Service zu bieten? Wie stellt man sicher, dass alle notwendigen Informationen für den Betrieb vorliegen?

ANWENDUNGEN PROFESSIONELL FÜR DEN IT-BETRIEB VORBEREITEN

Das von santix entwickelte Optimierte Service-Vorbereitung (OSV) für die systematische Vorbereitung des Betriebs von komplexen Anwendungen enthält alle notwendigen Komponenten, um Ihr Einführungsprojekt erfolgreich zu unterstützen. Angelehnt an die erprobten Service Management Best Practices von ITIL werden die notwendigen Informationen für Betriebskonzept und Servicevereinbarung systematisch erhoben und strukturiert dokumentiert. Daraus ergibt sich u.a. folgender Nutzen:

Es wird sichergestellt, dass zeitgleich mit der Einführung der Anwendung alle notwendigen betrieblichen Anforderungen erfüllt werden und so eine optimale Verfügbarkeit der neuen Anwendung gewährleistet ist.

- Die Voraussetzungen für ein ITIL-konformes, serviceorientiertes Management werden geschaffen.
- Die neuen IT-Services werden transparent und die Business-Relevanz der IT-Leistung wird auf diese Weise sichtbar.
- Die Voraussetzungen für eine nach Business-Relevanz priorisierte Störungsbearbeitung werden geschaffen.
- Der Einsatz der OSV-Vorgehensweise erhöht den Standardisierungsgrad auch für Folgeprojekte und senkt die Abhängigkeit von Schlüsselressourcen.



Auf einen Blick

Methodik zur Sicherung des Projekterfolgs bei der Einführung von Anwendungen (Service Transition)

- Analyse und Dokumentation der operativen Anforderungen
- Servicedefinition
- Betriebskonzept
- Betriebskostenabschätzung

Weitergehender Nutzen

- Servicetransparenz
- ITIL-Konformität
- Verbesserte Störungsbearbeitung
- Prozessstandardisierung

Vertrauen Sie bei der Anwendungseinführung auf

- erprobte Methoden und Instrumente
- santix, den erfahrenen und innovativen IT-Management-Spezialisten

SYSTEMATISCHE VORGEHENSWEISE FÜR KONKRETE ERGEBNISSE

Die von santix entwickelte und erprobte Structured Application Management Methodology (SAMM) ist das Kernstück der Vorgehensweise. Sie enthält Prozessbeschreibungen, Checklisten und Werkzeuge, um effizient eine detaillierte Analyse Ihrer Neu-Anwendungen durchzuführen und zu dokumentieren. Aus den gewonnenen Informationen werden folgende **Ergebnisse** abgeleitet:

- Ein Betriebskonzept mit Vorgaben für die Disziplinen innerhalb von IT-Operations.
- Die Definition eines Servicekatalogs mit den IT-Services der neuen Anwendung sowie Muster für darauf aufsetzende Service-Level-Vereinbarungen (SLA).
- Eine vorläufige Einschätzung der Betriebskosten der einzuführenden Anwendung.

Durch die Beteiligung der eigenen Mitarbeiter an der Durchführung von OSV erfolgt ein Knowhow-Transfer, der für zukünftige Projekte im Unternehmen erneut genutzt werden kann.

UMFASSENDES PORTFOLIO ZUM OPTIMIERTEN IT MANAGEMENT

Dieses santix Package ist Teil eines umfassenden Consulting und Solution Portfolios für IT Governance und IT Management, basierend auf den Standards CobiT und ITIL®. Es integriert sich mit anderen Angeboten der santix:

- Optimiertes Störungsmanagement (OSM) – die Stufenlösung zur Automatisierung von Monitoring-, Event-, Incident- und Problem-Management.
- Optimiertes Konfigurationsmanagement (OKM) – das Lösungsbündel für ein umfassendes Change-, Configuration- und Release-Management.
- Optimiertes Leistungsmanagement (OLM) – die Lösungen für mehr Wertschöpfung im Service-Level-, Financial-, Capacity- und Availability-Management.

- Optimiertes Bestandsmanagement (OBM) – die Lösung zur besseren Nutzung von vorhandenen Betriebsmitteln und Verträgen (Wartungs- und Gewährleistungsansprüche, Lizenzen, Leasing)

Optimiertes IT Management ist das Programm der santix, das aus Ihrer IT-Abteilung einen IT-Service-Provider macht, der aktiv zur Wertschöpfung Ihres Unternehmens beiträgt.

SANTIX, IHR PARTNER FÜR DAS IT-SERVICE-MANAGEMENT

santix ist seit ihrer Gründung vor zwei Jahrzehnten ein unabhängiges, führendes Beratungs- und Lösungshaus für alle operativen, taktischen und strategischen Aspekte des IT-Managements und Reseller bekannter IT-Management-ProduktHersteller.

Unser Motto „Integrating IT & Business“ beschreibt unsere Leistung umfassend:

- Integration – um aus einzelnen Technologien umfassende Lösungen für Sie zu erstellen – ist unsere Aufgabe
- IT-Business ist unser Bekenntnis zur IT als dem Schlüsselfaktor für Ihr Geschäft.

Mit Geschäftsstellen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz unterstützen Sie unsere Berater von der Analyse über Konzeption und technische Umsetzung bis hin zur Produktionseinführung Ihrer Lösung. Unsere erfolgreichen Projekte bei zahlreichen namhaften Unternehmen sprechen für sich.

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

■ **santix austria**
www.santix.at
Weißleiten 13
A-6393 St. Ulrich a.P.
Tel.: +43 (0)5354 57057

■ **santix schweiz AG**
www.santix.ch
Dufourstr. 101
CH-8034 Zürich
Tel.: +41 (0)44 430 1900
Fax +41 (0)44 430 1904

Alle Angaben in diesem Datenblatt sind ohne Gewähr und können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.
santix und das santix-Logo sind eingetragene Warenzeichen in Deutschland und in der Schweiz. Andere Logos und Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.
© 2010 santix AG
Stand 02-10