

>> KEY FACTS

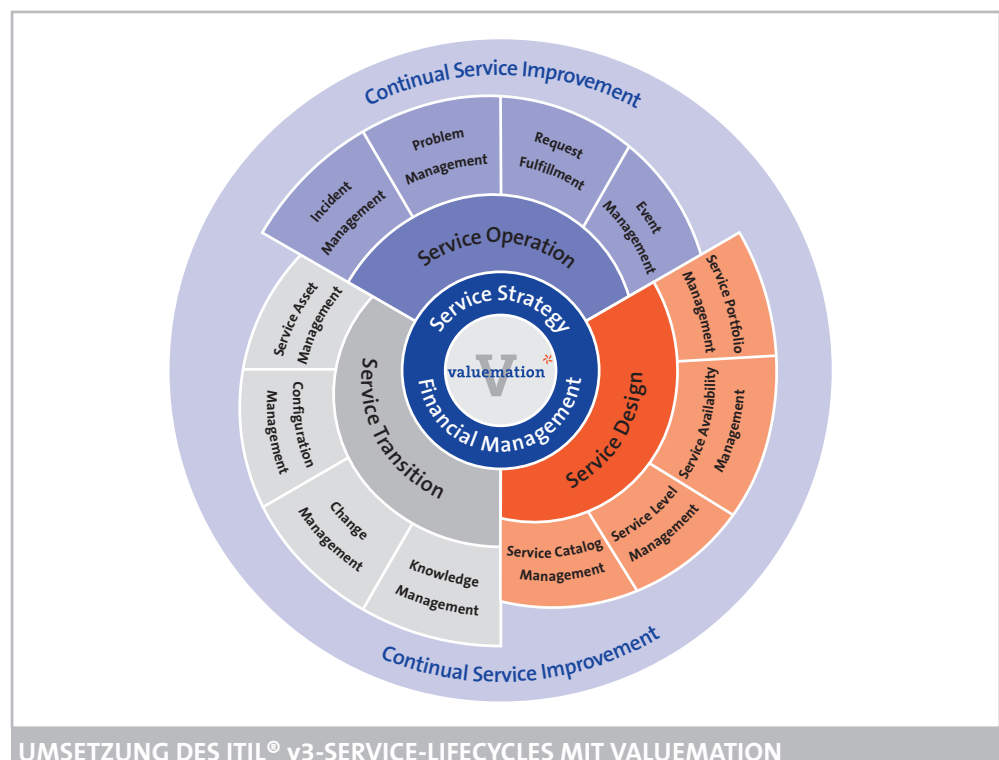
- > *ITIL® v2 konzentriert sich auf die IT-interne Umsetzung und Standardisierung von Serviceprozessen.*
- > *ITIL® v3 beschreibt dagegen ein ganzheitliches Service-Lifecycle-Modell, welches kundenorientierte Geschäftsprozesse durch IT-Services nachhaltig unterstützt.*
- > *ITIL® v3 ist ein Kompendium aus 5 Bänden:*
 - *Service Strategy*
 - *Service Design*
 - *Service Transition*
 - *Service Operation*
 - *Continual Service Improvement*
- > *Valuemation unterstützt die ITIL®-Best-Practices in Version 2 und 3 in vollem Umfang. Unsere modulare, integrierte Suite Valuemation bietet Ihnen die Möglichkeit, einzelne ITIL®-Disziplinen schrittweise einzuführen oder sich für die Einführung eines Lifecycle-Modells zu entscheiden.*

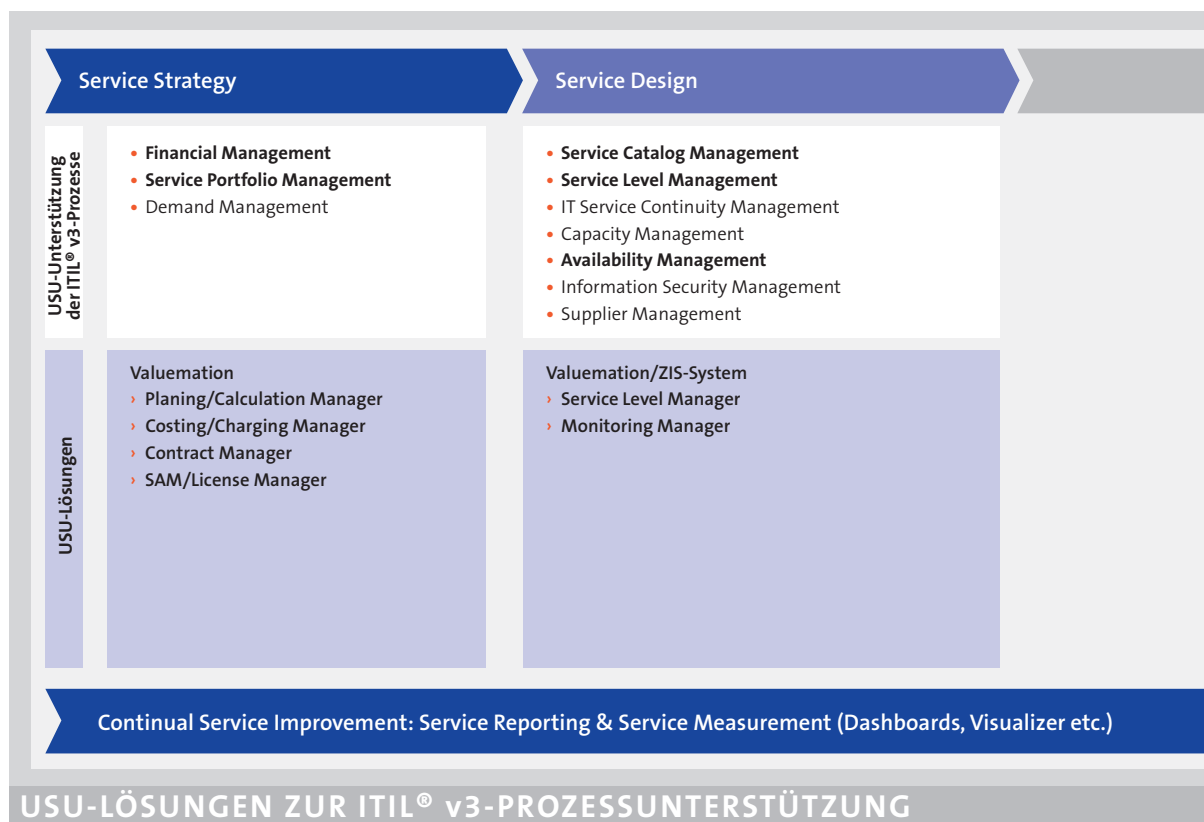
ITIL® v3: Wegbereiter für Business Service Management

Die IT Infrastructure Library – kurz ITIL® – ist heute unverzichtbarer Bestandteil für ein Business-orientiertes IT-Servicemanagement. ITIL® beschreibt anerkannte, quasi standardisierte Vorgehensweisen, die von Experten, Beratern und erfahrenen Praktikern erarbeitet wurden. Mit der neuen ITIL®-Version 3 können IT-Verantwortliche nun erstmals hochwertige IT-Services anhand eines Lebenszyklus-Modells systematisch planen, überwachen und steuern.

> Business-Orientierung statt IT-interner Fokus

Mit ITIL® v3 vollzieht sich ein grundlegender Wandel im IT-Servicemanagement: Weg von einer nach innen gerichteten Prozessorientierung und hin zu einer ganzheitlichen, kundenorientierten Ausrichtung der IT-Services. Im Mittelpunkt steht die wirtschaftliche Erfüllung der Unternehmensanforderungen. Diese müssen durch IT-Services – oder besser gesagt Business Services – unterstützt werden. Die ursprüngliche Motivation für ITIL® v3 drückt dies noch treffender aus: “The business is the driver, the business is the measure and the business is the reason!”.





Die ITIL® v3-Bücher sind – analog zum Service-Lebenszyklusmodell – in fünf Phasen untergliedert. „**Service Strategy**“ unterstützt Sie bei Konzeption und strategischer Ausrichtung von IT-Dienstleistungen. Dazu gehören die Definition, Spezifikation, Logistik und die finanziellen Aspekte der IT-Services aus der Geschäftsperspektive. Im Zuge der Festlegung einer Servicestrategie lernen Sie, die Kosten und Risiken zu beherrschen, die mit Ihrem Serviceangebot zusammenhängen.

Mit „**Service Design**“ gestalten Sie neue oder ändern bestehende IT-Services mit dem Ziel, diese

in den Echtbetrieb zu überführen. Sie verfolgen einen ganzheitlichen Ansatz, um eine größtmögliche Übereinstimmung sowie Integration mit bestehenden IT-Prozessen sicherzustellen. Außerdem beschreiben Sie die Funktionalität und Qualität von Serviceprozessen mit Ausrichtung auf die Unternehmensbedürfnisse.

„**Service Transition**“ umfasst die Umsetzung der Geschäftsanforderungen in konkrete IT-Dienstleistungen. Im Zentrum stehen das Change Management sowie die standardisierte Erbringung von IT-Services. Sie stellen sicher, dass diese in Überein-

Service Transition

- **Service Asset & Configuration Management**
- **Change Management**
- **Knowledge Management**
- Transition Planning & Support
- Release & Deployment Management
- Service Validation & Testing
- Evaluation

Valuation

- › Asset Manager
 - › CMDB Manager
 - › SAM/License Manager
 - › Change Manager
 - › Inventory Scanner
 - › Dependency Mapping
- USU KnowledgeCenter
- + KnowledgeMiner
 - + KnowledgeBase
 - + KnowledgeGuide

Service Operation

- **Incident Management**
- **Problem Management**
- **Request Fulfillment**
- **Event Management**
- Access Management

Valuation

- › Incident Manager
 - › Problem Manager
 - › Service Request Manager
- Valuation/ZIS-System
- › Monitoring Manager
- USU KnowledgeCenter
- + KnowledgeMiner
 - + KnowledgeBase
 - + KnowledgeGuide

stimmung mit den Anforderungen bereitgestellt und unterstützt werden, führen Risiko-Analysen sowie Nutzenrechnungen durch und gewährleisten eine sichere Auslieferung sowie stabile, kontinuierliche Erfüllung Ihrer Leistungsverpflichtung.

„**Service Operation**“ beschreibt, wie die vereinbarten Service-Levels für Anwender und Kunden erbracht werden. Ziel des Servicebetriebs ist es, IT-Infrastruktur, Technologie und Applikationen so zu steuern, dass die Lieferung von IT-Dienstleistungen im täglichen Betrieb möglichst effizient und störungsfrei abläuft. Dies beinhaltet die

Koordination und Durchführung aller Aktivitäten, die Sie für die Erbringung und Aufrechterhaltung der IT-Dienstleistungen benötigen.

Mit „**Continual Service Improvement**“ sorgen Sie für eine stetige Optimierung der Servicequalität. Sie führen Leistungsparameter und Messgrößen (KPIs) ein, die zur Überwachung von Zielvereinbarungen und zur Identifikation von Schwachpunkten dienen. Bei Bedarf richten Sie IT-Dienstleistungen neu und gemäß geänderter Anforderungen aus.

>> NUTZEN

ITIL® v3

- > *standardisiert Prozesse, Prozeduren und Arbeitsanweisungen*
- > *erhöht die Kundenzufriedenheit durch kundenorientierte IT-Dienstleistungen*
- > *verbessert die Kommunikation zwischen IT-Mitarbeitern und ihren Kunden*
- > *steigert die Effizienz durch gezielten Einsatz von Wissen und Erfahrungen*
- > *ist die Grundlage für Qualitätsmanagement im IT Service Management.*

Valuemotion 3.6 unterstützt 12 ITIL®-Prozesse und wurde von Pink Elephant zertifiziert.

Ebenfalls zertifiziert sind die integrierten Lösungen USU KnowledgeCenter 4.8 für die Prozesse Knowledge Management und ZIS-System 5.3 für Event Management und Availability Management.

> Umfassender ITIL®-Support mit Valuemotion

Valuemotion bietet Ihnen sowohl für die Einführung einzelner ITIL®-Prozesse als auch für die Umsetzung eines ganzheitlichen IT-Lifecycle-Managements die passende Unterstützung. Damit sichern Sie sich größtmögliche Flexibilität, um die ITIL®-Best-Practices optimal auf Ihr Unternehmen anzupassen.

ITIL®-Konformität und Leistungsumfang von Valuemotion wurden durch Pink Elephant zertifiziert. Das international anerkannte Verfahren PinkVERIFY™ bestätigt: Valuemotion 3.6 unterstützt insgesamt 12 ITIL®-Disziplinen in umfassender Weise (siehe Grafik im Mittelteil).

> USU als Vorreiter bei neuen ITIL®-Disziplinen

Bereits seit vielen Jahren unterstützt die USU ein ganzheitliches IT-Servicemanagement: USU gilt als Pionier für IT Controlling und IT Finance Management und bietet mit Valuemotion bereits die dritte Produktgeneration.

Die Configuration Management Database (CMDB) als konsolidierte, zentrale IT-Datenbank ist ein wichtiger Baustein für die Umsetzung von ITIL® v3. Mit ihrer CMDB-Lösung bietet USU eine „reife, wettbewerbsfähige IT-Asset- und IT-Servicemanagement-Lösung für mittlere und große Kunden“, bestätigen die Analysten von ECPweb.com

> Neu: Service Knowledge Management System (SKMS)

Die USU hat langjährige Erfahrung in der Konzeption und Implementierung von wissensbasierten Lösungsdatenbanken für Serviceorganisationen, insbesondere für den IT-Bereich. ITIL® v3 anerkennt und betont nun erstmals den Faktor Wissen für erfolgreiches IT-Servicemanagement. Das Service Knowledge Management System tritt mittelfristig an die Stelle der heutigen CMDB. USU bietet mit USU KnowledgeCenter bereits heute eine integrierte Wissens-/Lösungsdatenbank, mit der Sie Wissen personenunabhängig vermitteln und mit geringem Administrationsaufwand bereitstellen können.

> Neu: Service Level Management

Mit der Integration von ZIS-System, einer Lösung der USU-Tochtergesellschaft LeuTek, in die Valuemotion-Suite erhalten Sie weitere Funktionen: Systems & Process Monitoring sowie Service Level Management liefern Ihnen Informationen zur Verfügbarkeit erfolgskritischer Geschäftsprozesse und wichtige Daten für kontinuierliche Verbesserungsprozesse.

USU hat langjährige Erfahrung in der ITIL®-Beratung und bei der Implementierung erfolgreicher Lösungen zur ITIL®-Prozessunterstützung. Unsere ITIL®-zertifizierten Berater unterstützen Sie gerne – ob durch eigenverantwortliche Durchführung von IT-Projekten oder durch kompetente Projektunterstützung mit qualifiziertem IT-Personal.