

>> KEY FACTS

Der Valuation Change Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation.

Mit dem Change Manager

- > etablieren Sie Change-Prozesse auf Basis der ITIL®-Best-Practices
- > unterstützen Sie selbst komplexe Prozessabläufe und Genehmigungsschritte durch automatisierte Workflows
- > sorgen Sie dafür, dass nur autorisierte Changes durchgeführt werden
- > planen und koordinieren Sie Changes aktiv und vorausschauend auf Basis eines Change-Kalenders.

Weitere relevante Valuation-Module:

- > CMDB Manager
- > Asset Manager
- > Problem Manager
- > Incident Manager
- > Service Request Manager
- > Service Level Manager
- > Dashboards

Change Manager

Der Valuation Change Manager unterstützt Sie bei jeglichen Änderungen in Ihrer IT-Infrastruktur. Changes werden auf Basis standardisierter, ITIL®-gestützter Prozesse geplant, genehmigt und anschließend kontrolliert durchgeführt. Sie halten die Servicequalität und -verfügbarkeit konstant hoch und reduzieren Ausfälle und Risiken auf ein Minimum.

> Herausforderungen im Change Management

Wie sorgen Sie dafür, dass alle Änderungen – ob geplant oder ad hoc - nach einem standardisierten, sicheren Prozess ablaufen? Wie erkennen Sie, ob Changes Risiken beinhalten oder negative Auswirkungen auf Ihre Serviceverfügbarkeit haben könnten? Wie gewährleisten Sie, dass nur autorisierte Änderungen durchgeführt werden?

Effizientes Change Management bedeutet, Änderungen in der IT-Infrastruktur auch bei laufendem IT-Betrieb so durchzuführen, dass Anwender nicht

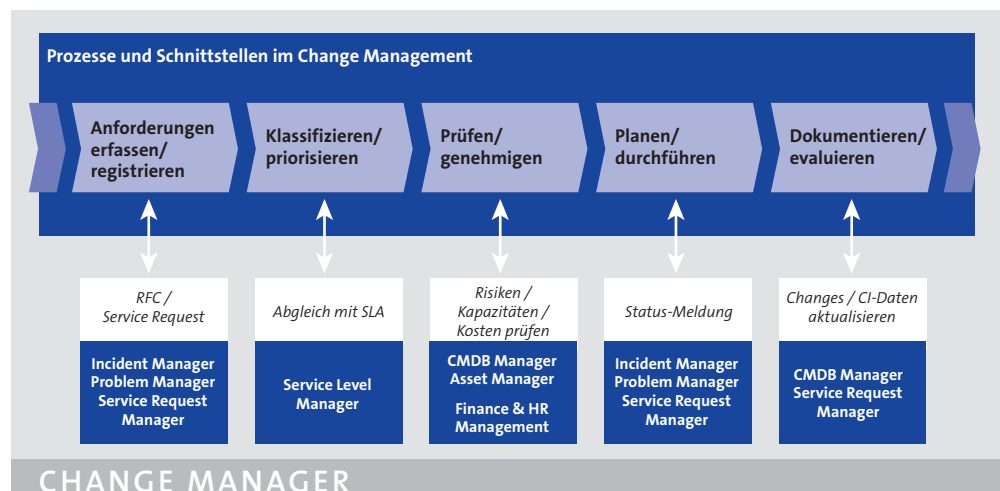
beeinträchtigt und Service Level Agreements eingehalten werden. Klar definierte, standardisierte und hochintegrierte Prozesse sorgen dafür, dass Changes zu möglichst geringen Kosten und mit minimalen Risiken durchgeführt werden.

> Sichere Change-Prozesse etablieren

Der Valuation Change Manager bietet Ihnen einen hohen Grad an Sicherheit und Kontrolle über den gesamten Change-Prozess. Vordefinierte Prozesse und Rollen orientieren sich eng an den ITIL®-Best Practices.

Change-Anforderungen werden nach ihrer Registrierung klassifiziert, regelbasiert weitergeleitet, genehmigt und anschließend sequentiell oder parallel abgearbeitet. Valuation unterscheidet folgende Change-Typen und -Auslöser:

Request for Change (RFC): Änderungen oder Neuproduktionen (z.B. Ersatz eines Servers) in Folge von Incidents und Problems.



>> NUTZEN

Der Change Manager unterstützt Sie bei der effizienten und kostenoptimierten Umsetzung von Änderungen in Ihrer IT-Infrastruktur.

Mit dem Valuation Change Manager

- > *reduzieren Sie Change-Kosten und deren Folgekosten durch standardisierte, automatisierte und ITIL®-konforme Change-Prozesse*
- > *führen Sie Änderungen im laufenden IT-Betrieb so durch, dass diese möglichst geringe Auswirkungen auf die Qualität und Verfügbarkeit von IT-Services haben*
- > *können Sie Risiken und Kosten durch Changes besser einschätzen und minimieren, da Sie Abhängigkeiten der IT-Services von einzelnen CIs kennen*
- > *entsprechen Sie gesetzlichen Anforderungen und dokumentieren Sie alle Änderungen lückenlos und reversionssicher.*

Service Request: Störungsunabhängige Anforderungen an die IT (z.B. Passwort-Reset oder Tausch eines Druckers).

Der Change-Kalender unterstützt Ihre Change-Planung und visualisiert geplante Änderungen. Berücksichtigt werden benötigte IT-Ressourcen, Kosten, Personalkapazitäten, Backout-Pläne usw. So können Sie Changes nach finanziellen, technischen oder risikorelevanten Aspekten beurteilen und genehmigen. Antragssteller und beteiligte Rollen werden automatisch über den aktuellen Change-Status benachrichtigt.

> Einheitliche Daten und durchgängige Prozesse

Der optionale Valuation CMDB Manager liefert Ihnen verlässliche und aktuelle Daten zu den Configuration Items (CIs) Ihrer IT-Infrastruktur. In der CMDB dokumentieren Sie sämtliche relevanten Changes automatisch – lückenlos und reversionssicher. Durch Visualisierung von Abhängigkeiten und Zusammenhängen können Sie Auswirkungen von Changes besser abschätzen und Risiken minimieren. Durchgeführte Changes werden in der CMDB beim jeweiligen CI oder Servicebaustein angezeigt. Dies erleichtert die Diagnose von Incidents infolge von Changes erheblich und beschleunigt die Root Cause Analysis im Problem Management.

> Klare Rollen und Genehmigungsprozesse

Im Change Manager sind unterschiedlich komplexe Change-Prozesse und Autorisierungsschritte bereits vordefiniert:

- **Standard Changes:** Reguläre, wiederkehrende und bereits vorgenehmigte Änderungen.
- **Minor Changes:** Änderungen mit geringfügigen Auswirkungen – Autorisierung durch den verantwortlichen Change Manager.
- **Significant Changes:** Änderungen mit beträchtlichen Auswirkungen – Beratung im Change Advisory Board (CAB) und anschließende Genehmigung.
- **Major Changes:** Änderungen mit gravierenden Auswirkungen und meist erheblichem Ressourcenbedarf – Durchlaufen des CABs und Genehmigung durch die Geschäftsleitung.
- **Emergency Changes:** Akute Störungen, die Changes mit gravierenden Auswirkungen nach sich ziehen und sofort durchgeführt werden müssen. Diese durchlaufen ein Emergency Change Advisory Board (ECAB).

An diesen Prozessen können Sie flexibel Anpassungen vornehmen, z.B. bei individuellen Genehmigungsschritten und -hierarchien u.a.

> Wichtige Kennzahlen im Blick

Key Performance Indicators (KPIs) analysieren Sie in Valuation mit Hilfe rollenbasierter Reports und optionalen Dashboards. Kritische Kennzahlen im Change Management sind z.B. die Anzahl erfolgreich durchgeführter Changes, die Incident-Häufigkeit aufgrund durchgeführter Changes, der Anteil hochpriorisierter RFCs in der Warteschlange mit Trends u.a. Mit diesem Wissen optimieren Sie Ihre Change-Prozesse kontinuierlich und können gezielte Folgeaktivitäten starten.