

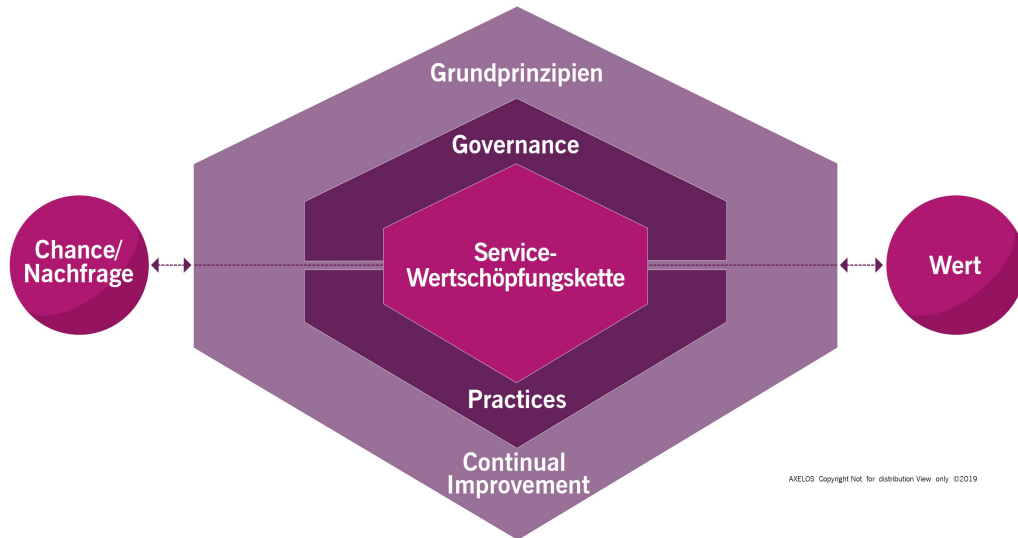


Enterprise Service Management

Betrieb - Selbst machen oder Spezialisten überlassen?

Was ist die Herausforderung?

Enterprise Service Management (ESM) ist bei den meisten großen Firmen und dem gehobenen Mittelstand ein wichtiges Hilfsmittel, um die IT optimal zu betreiben. Prozesse und Service-Life Cycle werden nach dem De-Facto Standard ITIL (Information Technology Infrastructure Library) aufgebaut, damit Unternehmen die Komplexität der IT reproduzierbar und nachvollziehbar betreiben und dokumentieren können.



Wichtige Prozesse wie z. B.

- Asset Management
 - Change Management
 - Capacity Management
 - Release- und Deployment Management
 - Service Desk
 - Incident Management
- werden mittels ITIL erfüllt.

Die meisten Unternehmen verdienen nicht mit IT ihr eigentliches Geld, aber die IT hat sich in den letzten Jahren sehr deutlich zu einem wichtigen Produktionsfaktor entwickelt. Egal, ob die IT dabei nur die Backend Systeme in dem Prozess Akquise - Beratung - Verkauf - Betreuung durch Tools wie CRM, ERP und Buchhaltung unterstützt, ganze Produktionsanlagen mit just-in-time Lieferungen automatisiert sind oder der Endkunde sogar direkt über eine moderne APP(likation) mit Funktionen in Ihren Systemen arbeitet - ein Fehler in der Prozesskette oder sogar ein Ausfall führt sofort zu unnötigen Kosten und dem Verlust Ihrer guten Reputation.

Daher haben bereits einige Unternehmen Prozesse und Tools zur Unterstützung der ITIL-Vorgaben eingeführt. Neben den Tools müssen sie sich jetzt auch mit den Abläufen und der (Re-)Organisation der Prozesse beschäftigen, obwohl sie darin kein Experte sind. Weder können sie die unterschiedlichen ESM-Tools inhaltlich und technisch wirklich beurteilen, noch ist das Abwägen der tatsächlichen Nutzung von theoretischen ITIL-Prozessen vs. wirklich real optimierten Abläufen im Rahmen von ITIL umfassend möglich.

Das Ergebnis sehen wir am Markt. Es gibt sehr viele Unternehmen, welche im Rahmen von ITIL zwei oder drei Prozesse eingeführt haben und darum herum „hemdsärmelig“ arbeiten. Im Fehlerfall - hervorgerufen durch z.B. unvollständige/falsche Dokumentation vor einem Upgrade in der Systemlandschaft - ist viel Hektik und Aufwand angesagt, damit der Ausfall schnell behoben wird und die Auswirkung beim eigenen Kunden möglichst gering bleibt.

Wäre der Fehler vermeidbar gewesen? Hätte der Ausfall kürzer sein können?

In der Analyse dieser Vorfälle stellt sich zumeist heraus, dass diese durch eine aktuelle Prozess- und Systemdokumentation mit sauber eingeführten Prozessen vermeidbar gewesen wären.

Andere Unternehmen nutzen ITIL sehr ausführlich und verlangsamen dadurch oftmals den realen Prozess, da der nicht mehr auf Praktikabilität geachtet wurde.

Wieder andere haben die Prozesse optimiert und ein ESM-Management System eingeführt, jedoch stellt sich der Betrieb und Unterhalt der Umgebung als zu komplex heraus, da Personal und/oder Knowhow in der Tiefe fehlen.

Die ständige Frage nach Optimierung der Prozesse und Kosten sowie die Verbesserung der technischen Lösung zur Verhinderung von Ausfällen und den Erhalt bzw. die Vertiefung von nützlichem Knowhow sowie Erfahrung bringt eine neue Frage für Unternehmen auf:

Betreiben Sie Ihr ESM System selbst oder nutzen Sie einen Spezialisten?

Lösungsweg mit YIM

Um diese Frage und alle anderen Anforderungen von Unternehmen vollständig abdecken zu können, hat yim sein ganzes Wissen aus 20 Jahren Projektgeschäft in ITIL und ESM-Tools gebündelt und bietet diese in unterschiedlichen Leveln als 360° ESM für Unternehmen an. Sie können aus den unterschiedlichen Leveln auswählen. Auch ein Upgrade in die nächste Stufe ist jederzeit machbar, da diese aufeinander aufbauen.

Projektarbeit

Wir sind die “verlängerte Werkbank” Ihrer ESM Abteilung und unterstützen diese bei der Umsetzung komplexer Projekte, der Durchführung von Upgrades oder der Integration anderer Systeme.

ESM-Versicherung

Sollte es schwerwiegende Probleme mit Ihrem ESM System geben, stehen wir den Kollegen Ihrer ESM Abteilung jederzeit - gerne auch 24*7 - mit Rat und Tat zur Seite und unterstützen bei der Wiederherstellung Ihres Betriebs.

Outtasking

Die Menge an Aufgaben im ESM Kontext kann schnell ungeahnte Ausmaße annehmen. Wir unterstützen Ihre ESM Abteilung als “Backfill” im Tagesgeschäft und übernehmen in diesem Rahmen einzelne Aufgaben.

Outsourcing

Wir sind Ihre ESM Abteilung. Mit unserem 360° Managed Service haben Sie und Ihre Kollegen Zeit sich auf strategische Themen und Projekte zu konzentrieren, während wir Ihr ESM System überwachen, das Tagesgeschäft abdecken und notwendige Anpassungen an Ihrem System vornehmen. Ergänzt durch unseren 24*7 Service können Sie sicher sein, dass Ihr System rund um die Uhr optimal betreut und funktionsfähig ist.

Evaluationskriterien

Berücksichtigen Sie bei der Entscheidung über die Vorgehensweise die folgenden Kriterien, um die richtige Entscheidung zu treffen - sodass die Ziele Ihres Teams und Ihres Unternehmens am besten erreicht werden können.

1. Zeitrahmen
2. Menschen, Wissen & Kompetenz
3. Gesamtbetriebskosten (TCO)

Übersicht der unterschiedlichen Level:

Eine gute Dienstleistung und eine noch bessere Qualität kann nur erbringen, wer sich fokussiert und in Knowhow investiert. Damit yim Ihre Anforderungen optimal erfüllen kann, haben wir uns auf die Produkte uCMDB, Asset Manager und SMAX von Micro Focus konzentriert.

Die nachfolgenden Leistungsbeschreibungen beziehen sich immer auf unser Portfolio.

Je mehr Komplexität - desto mehr yim im Einsatz!

Projektarbeit

ESM-
Versicherung

Outtasking

Outsourcing

Projektarbeit

- Sie wollen Ihre Prozesse nach ITIL einführen?
- Sie benötigen eine CMDB oder eine Pflege der Daten und Parameter?
- Sie wollen Ihre Prozesse neu ausrichten oder ein ESM-Tool einführen?
- Sie haben ein ESM-Tool von Micro Focus und wollen es optimieren?

Egal welche Aufgaben rund um Ihre ESM Umgebung können wir von yim für Sie im Rahmen eines Projektes erfüllen.

Sehr gerne helfen wir Ihnen bei der richtigen Portionierung der unterschiedlichen Aufgaben, dem Setzen der Meilensteine und der Durchführung des Projektes.

Nutzen Sie unsere langjährige Erfahrung und die tief technische Kompetenz zur erfolgreichen Umsetzung Ihrer Anforderung - **In Time und Budget!**

ESM-Versicherung

- Ihr vorhandenes ESM-System läuft soweit stabil und einige Ihrer Prozesse sind nach ITIL umgesetzt, aber trotzdem fehlt Ihnen etwas?
- Liegt es auch bei Ihnen daran, dass Ihre IT mit der Umgebung arbeitet, sie jedoch nicht optimiert, da die Zeit oder das Knowhow fehlt und daran, dass ESM nicht der Fokus der täglichen Arbeit ist?

Dann hilft die ESM-Versicherung auch sicherlich Ihnen: Mit der ESM-Versicherung bleibt das Knowhow bei Ihnen im Haus.

Wir helfen Ihren Mitarbeitern, wenn es brennt und wichtige Anforderungen erfüllt werden müssen.

Im Rahmen der ESM-Versicherung werden auch regelmäßige Bereinigungen der Listen und Log-Files gemacht, um das System stabil am Laufen zu halten. Außerdem wird die Dokumentation regelmäßig geprüft und angepasst.

Wir unterstützen Sie gerne dabei, Ihr System noch sicherer zu machen!

Outtasking

Wenn Ihnen die ESM-Versicherung nicht reicht und Sie noch mehr Aufgaben regelmäßig an yim abgeben wollen, damit Ihre Mitarbeiter andere Dinge erledigen können, helfen wir gerne.

Beim Outtasking arbeitet yim ausschließlich bei Ihnen im System. Die Tickets werden entsprechend Ihrer Anforderungen von unseren Spezialisten abgearbeitet. Aus der Erfahrung haben Kunden zwei unterschiedliche Vorgehensweisen, welche wir beide vollständig unterstützen:

- a) Ihre Mitarbeiter schauen sich die Tickets an und bestimmen, ob sie es selbst machen oder an yim „weiterleiten“. Diese Aufgaben werden dann von uns erledigt.
- b) Unsere Mitarbeiter sind ebenfalls in Ihrem System unterwegs und arbeiten die priorisierten bzw. wichtigsten Aufgaben der Reihe nach ab.

Die regelmäßige Pflege des Systems wie z.B. Bereinigung der Listen und Log-Files, Bugfixing, detaillierte Release-Planung etc. werden dabei ebenso übernommen, um einen stabilen Betrieb gewährleisten zu können. Die Prüfung der neuesten Releases auf Funktion und Notwendigkeit eines Upgrades der ESM-Systemlandschaft wird von yim ebenfalls angeboten, damit Sie als Kunde immer den „YIM PROVEN“ Standard erhalten.

Für SMAX stellt Micro Focus monatlich einen Patch bereit, dessen Prüfung immer auf unserem Testsystem im hauseigenen Labor durchgeführt wird. Die uCmdb bekommt im Normalfall ein Update pro Quartal. Die Prüfung muss aufgrund technischer Anforderungen bei Ihnen im Hause erfolgen.

Das Upgrade selbst oder Changes können als Option dazu gebucht werden. Dazu wird ein separates Angebot erstellt. Kunden im Outtasking bekommen für zusätzliche Dienstleistungen einen reduzierten Preis für die Arbeit verrechnet.

Outtasking-Verträge werden auf Jahresbasis abgeschlossen.

Outsourcing

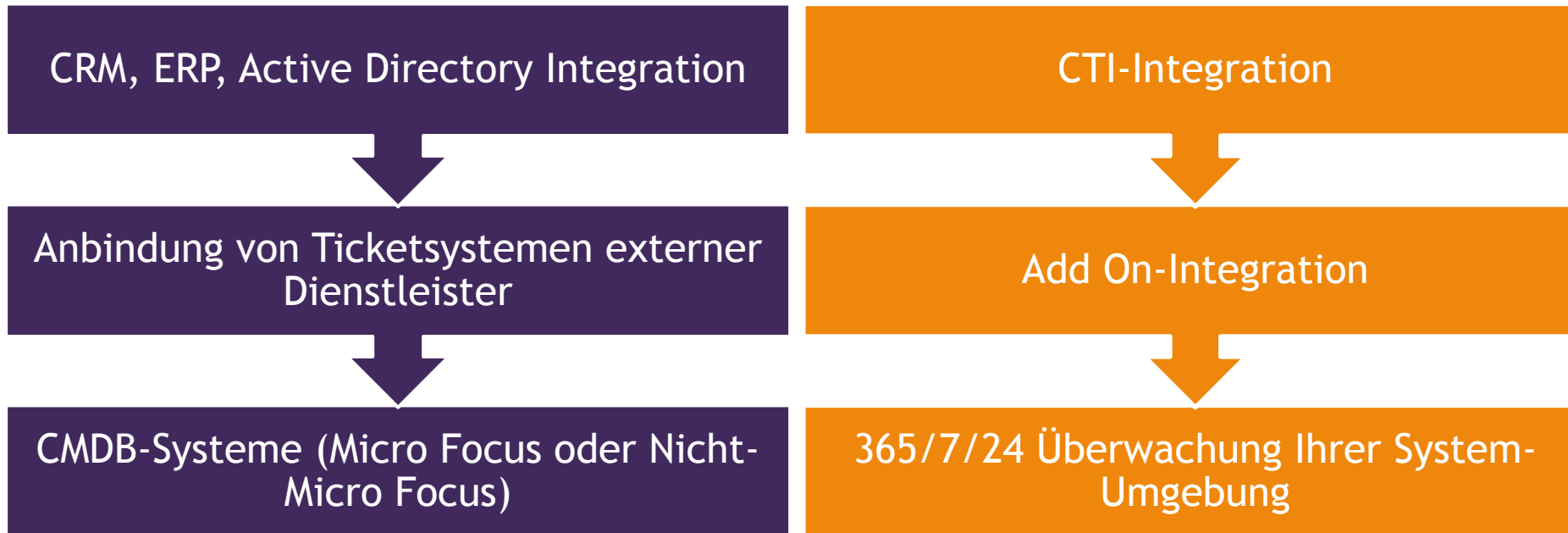
Viele unserer Outsourcing-Verträge haben sich auf Basis von Projekten entwickelt. Im Rahmen der Beratung und Implementierung wurde yim angefragt, den Betrieb des gesamten Systems zu übernehmen.

Die Vorteile für unsere Kunden sind dabei offensichtlich:

- Immer ein gut gepflegtes System
- Optimal dokumentierte Umgebungen
- Tiefes Wissen des Tools, der Prozesse und der Kundenanforderung
- Risikoübernahme durch yim am Betrieb des ESM-Systems
- Ideale Nutzung des hinterlegten Eskalationsprozesses intern und mit dem Hersteller
- Regelmäßige Überwachung, Reinigung und Pflege des Systems für eine verbesserte Verfügbarkeit (Pro-Aktive Wartung)
- Bis zu 365/24/7-Überwachung und Betreuung durch Spezialisten für einen All-you-can-Eat-Service

Zusätzliche Aufgaben

Das ESM-System ist bei keinem Unternehmen ein isoliertes Tool. Alle möglichen (und nahezu unmöglichen) Anbindungen im Unternehmen sind notwendig, um die Prozesse vollständig digitalisiert bearbeiten zu können. Daher bietet yim mit seiner umfangreichen Expertise auch die Betreuung der Schnittstellen zu angrenzenden Systemen an.



ESM Prozessberatung bei einem laufenden System ist normalerweise keine leichte Aufgabe. Im Rahmen eines Outsourcings kennen wir von yim jederzeit die volle Wahrheit und können Sie technisch sowie in den ITIL-Prozessen entsprechend zu Ihren Vorteilen beraten.

Im Falle eines gravierenden Fehlers in der ESM-Software fehlen vielen Unternehmen Fachleute und das tief technische Knowhow, um die Anforderungen richtig aushandeln oder abstimmen zu können. Als Mittelsmann in der Kommunikation zum Hersteller helfen wir unseren Kunden im Fehlerfall fehlende Kenntnisse auszugleichen und somit z.B. Fehler im System zu beheben.

Berechnung des TCO für ESM-Outsourcing

Das umfassende Wissen in diesem Segment ist für einzelne Unternehmen nicht leicht zu erlernen oder später zu erhalten. Kenntnisse in ITIL, Prozessen, Schnittstellen, Tools, Service-Life Cycle u.v.m. nötigen einen breiten und zugleich tiefen Kenntnisstand ab.

Die Kosten für regelmäßige Schulungen und Zertifizierungen sind dabei nur ein Teil des TCO. Ebenso ist die Erfahrung im Umgang der Thematik sehr wichtig, um effektiv und qualitativ hochwertig arbeiten zu können.

yim als Spezialist für ESM-Umgebungen von Micro Focus macht nichts anderes und kann Ihnen daher sehr einfach helfen, Kosten zu sparen und trotzdem das tiefgreifende Wissen im Hause zu haben - **VERSprochen!**



Lassen Sie sich die
Chance eines idealen
ESM-Systems nicht
entgehen.

Gerne helfen wir Ihnen
dabei!

yim GmbH & Co. KG

Neckarstraße 44, 65462 Ginsheim

www.y-im.de / info@y-im.de