

rimac on omniSuite



Themenpaket
Business Service-Management

SIE WISSEN, WAS IHR KUNDE WIRKLICH BENOTIGT, KONNEN VORAUSSCHAUEND AGIEREN UND POTENZIELLE PROBLEME BEREITS IM VORFELD VERHINDERN.

Mit dem Themenpaket haben Sie nicht nur die technischen Komponenten oder einzelnen Services im Blick, sondern auch die davon beeinflussten Geschäftsprozesse.

Komponenten und Services werden einem Geschäftsprozess zugeordnet, der dann in seiner Gesamtheit betrachtet werden kann. Das Zusammenspiel zwischen den Business Services und den unterstützenden IT-Services wird so deutlich.

Das Themenpaket ist eine vorgefertigte Metalösung für das Business-Service-Management, das schnell an Ihre individuellen Anforderungen angepasst wird und Ihnen einen deutlichen zeitlichen Vorteil bei der Umsetzung verschafft.

ZIELE THEMENPAKET

Durch den Einsatz des Themenpaketes lassen sich die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit von Systemen und Services sicherstellen bzw. steigern durch

- schnelle Identifizierung von Störungen und Ausfällen
- Vermeidung von Fehlern
- Erhöhung der Erstlösungsrate von Störungen im Service Desk
- Erhöhung der produktiven Zeit, ausgedrückt in MTBF und MTBSI
- Verkürzung der Reparaturzeiten (MTTR) von Störungen
- Verkürzung von Wiederherstellungszeiten nach Systemausfällen



UMFANG THEMENPAKET

Mit dem Themenpaket lassen sich unternehmensspezifische Anforderungen schnell und einfach umsetzen:

- vorgegebene Modellvorschläge und Lösungstemplates erleichtern und vereinfachen die Anforderungsspezifikation (so muss „das Rad nicht noch mal erfunden“ werden)
- Modellvorschläge u.a. für die Abbildung
 - von Serviceketten, Servicehierarchien und Prozesslandkarten
 - der Applikationslandschaft
 - der IT-Infrastruktur sowie
 - der verschiedenen Beziehungsarten/-typen zwischen den verschiedenen Objekten

Die Modellvorschläge können einfach und schnell adaptiert werden und umfassen:

- Metamodell
- Vordefinierte Analysen
- Funktionen und Trigger

Solution

UNTERSTÜTZUNG DURCH DAS THEMENPAKET

Fehlervermeidung

- durch Simulationen von Störungen.
Beispiel: welche Kette von Ereignissen kann zu einer Störung eines IT-Services bzw. Business-Services führen („Was-wäre-wenn-Szenarien)
- durch Simulationen der Auswirkungen von Änderungen auf IT-Services bzw. Business-Services

Ziel:

Ermittlung der erforderlichen Maßnahmen, um Störungen und Ausfälle zu vermeiden

UNTERSTÜTZUNG DURCH DAS THEMENPAKET

Störungsbearbeitung/Problembeseitigung

- automatische Component Failure Impact Analysis (CFIA):
 - welche Auswirkungen haben Störungen und Ausfälle von IT-Komponenten auf IT-Services und Business-Services unter Berücksichtigung der Klassifizierung der jeweiligen Beziehung der unterstützenden IT-Services?
 - welche Nutzer sind betroffen?
 - wie kritisch ist der Ausfall oder die Störung?
 - wer behebt das Problem?
- automatische Root Cause Analysis (RCA): welche Ursache hat eine Störung oder ein Ausfall eines IT-Services oder Business-Services?

Ziele:

- Störungen und Ausfälle schneller und genauer erkennen
- die Reparaturzeit von Störungen sowie die Wiederherstellungszeiten der IT-Services bzw. Business-Services verkürzen

Kontrollierte Änderungsverwaltung

- durch Registrierung und Dokumentation aller Änderungen
- durch Historisierung von Änderungen
- durch Dokumentation von Baselines als Rückfallposition: wie sahen die von der Änderung unmittelbar und mittelbar betroffenen CIs zum Zeitpunkt der Änderung aus?
- durch Auditierung/Überwachung der CMDB durch automatische Ist-/Soll-Abgleiche

Ziele:

- immer aktuelle und korrekte Daten für die Durchführung der genannten Aufgaben
- Nachvollziehbarkeit von Änderungen
- schnelles Rücksetzen von vorgenommenen problembehafteten Änderungen

Solution

UNTERSTÜTZUNG DURCH DAS THEMENPAKET

Life-Cycle- und Statusüberwachung

Jede Änderung des aktuellen Zustands der IT-Komponenten und der IT-Services bzw. Business-Services wird festgehalten.

Somit können wichtige Auswertungen und Analysen, wie z.B.

- die (durchschnittliche) Ausfallzeit des Services bzw. der IT-Komponente (Downtime)
 - der (durchschnittliche) Zeitraum zwischen der Behebung und dem Auftreten einer erneuten Störung (MTBF)
 - der (durchschnittliche) Zeitraum zwischen Störungen (MTBSI),
- für das Availability Management durchgeführt werden.

Ziel:

Grundlage für die Kontrolle von Servicevereinbarungen oder für die Definition von Verbesserungsmaßnahmen

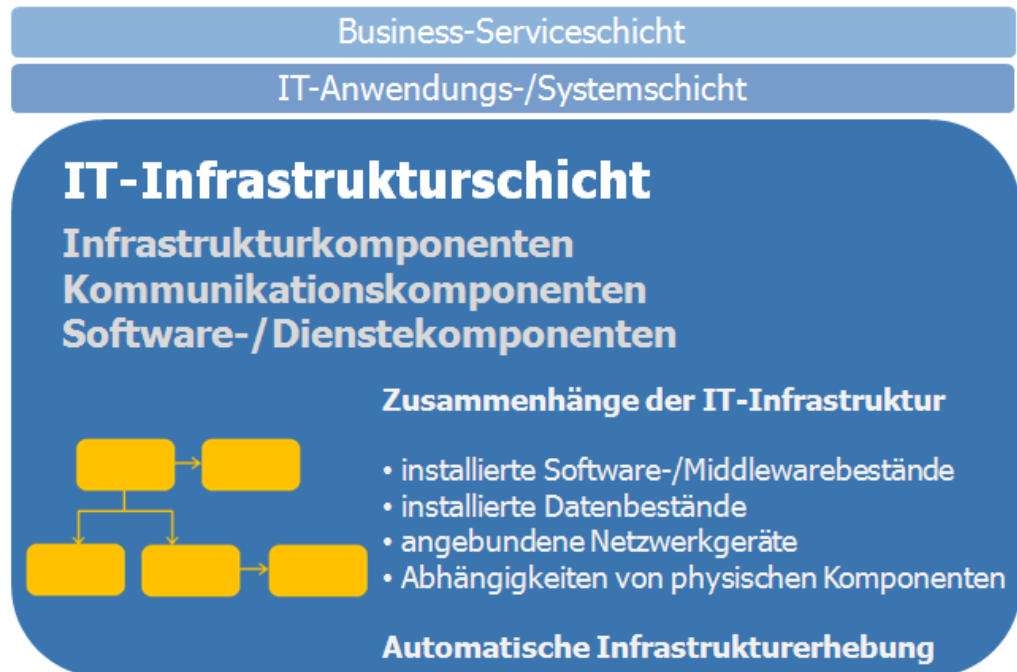
DIE ARCHITEKTUR

Business-Serviceschicht

IT-Anwendungs-/Systemschicht

IT-Infrastrukturschicht

DIE ARCHITEKTUR _ 2



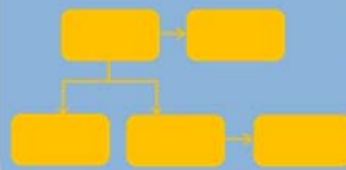
DIE ARCHITEKTUR _ 3



DIE ARCHITEKTUR _ 4

Business-Serviceschicht

Business-Komponenten
IT-Servicekomponenten
Leistungskatalog



Abbilden der Business- und der IT-Services

- erforderliche IT-Services für Business-Services
- erforderliche IT-Prozesse für IT-Services
- Servicehierarchien (Servicebäume)
- Serviceabhängigkeiten und Servicekritikalität
- vereinbarte Service-Support-Prozesse (SLAs)

IT-Anwendungs-/Systemschicht

IT-Infrastrukturschicht

DIE ARCHITEKTUR _ 5

Business-Serviceschicht

IT-Services

IT-Prozesse

IT-Anwendungs-/Systemschicht

IT-Prozesse

Installierte Software / Middleware / Datenbestände

IT-Infrastrukturschicht



SOFTWARE
BERATUNG
SCHULUNGEN
DEVELOPMENT-SERVICE
MAINTENANCE
SUPPORT

rimacon GmbH

Professionelles IT-Service Management

Wohlesbosteler Str. 40 | 21279 Hollenstedt
Telefon: +49 (0)4165 – 217247-0
Fax: +49 (0)4165 – 217247-99
E-Mail: info@rimacon.de | www.rimacon.de

Dieses Informationsmaterial beinhaltet keine Garantiezusagen, verbindlichen Vertragsangebote oder Vorgaben für spätere Vertragsinhalte. Der jeweilige Vertragsinhalt wird gesondert mit unseren Kunden nach den Gegebenheiten des Einzelfalles vertraglich festgelegt.