

IT Service Provider gibt es in unterschiedlichsten Ausprägungen. Vergleicht man allerdings die Geschäftsziele jener Provider, die ein großes Portfolio an Leistungen bis hin zu Application Management anbieten, dann reduzieren sich diese Unterschiede auf einen kleinen Teil der Geschäftsziele.

Der Katalog der IT Komponenten, die Konfiguration der Infrastruktur, die Funktionen des System Management und die Prozesse der Betriebsführung können grundsätzlich nach sehr ähnlichen Schemata aufgebaut werden. Nur in sehr wenigen und meist historisch begründeten Fällen sind Ausnahmen lohnenswert.

Damit gewinnt ein IT Service Provider auf organisatorischer Ebene keine Wettbewerbsvorteile. Diese muss er vielmehr durch die Qualität seines IT Service Management zu erreichen suchen. Die kritischen Merkmale sind dabei Automatisierung der Prozesse und hochwertige Skills der Mitarbeiter.

Die Prozessbeschreibungen der *IT Infrastructure Library (ITIL)* sind ein valider Anfang eines Modells für den Betrieb eines IT Service Providers. Allerdings muss bedacht werden, dass

- der Detaillierungsgrad der originalen ITIL Prozesse ungenügend ist,
- neue Technologien und Infrastrukturen eine teilweise Änderung der Prozesse erfordern,
- die kritischen ITIL Prozesse technisch eng gekoppelt werden müssen und
- bestimmte Automatisierungsgrade der Prozess mit den aktuellen Produkten nicht erreichbar sind.

Ausgehend von der Entwicklung von System Management Software hat sich its.d&m auf den Weg gemacht, Prozessmodelle, Methoden und Tools zu entwickeln, die den Nutzen einer Reorganisation tatsächlich realisieren:

- Anpassung der its.d&m Prozessspezifikation auf die Unternehmensstruktur
- Aufbau und Integration eines Service Catalog
- Integration und Erweiterung der kritischen Funktionalitäten
 - Order Management
 - Deployment und Delivery
 - System Operating
 - Application Management

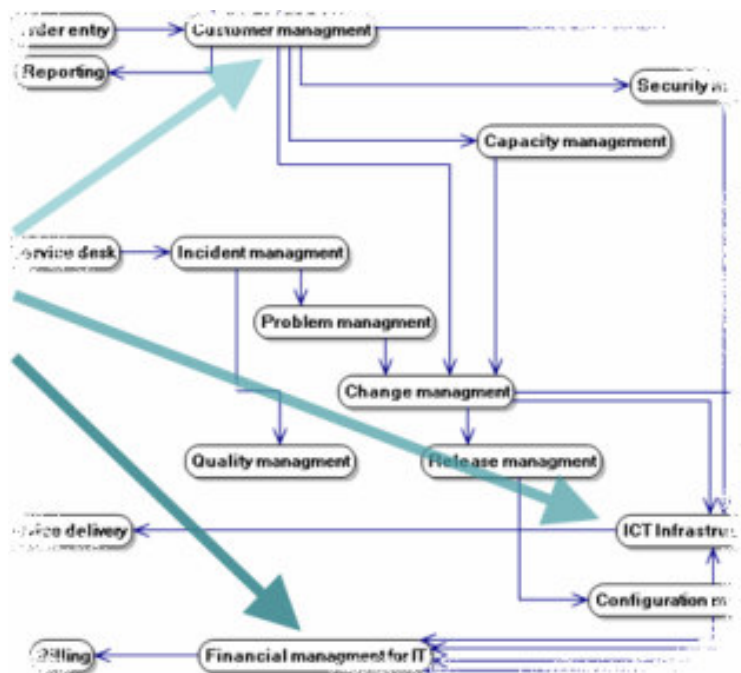
- Financial Management

- Technische und betriebswirtschaftliche Bewertung der Zielszenarien

its.d&m sieht ihre Beteiligung sehr früh in IT SM Projekten, um die technischen Möglichkeiten zur engen Kopplung und hohen Automatisierung der Prozesse aufzuzeigen und zu planen.

Betreibermodell

IT Service Provider, deren Portfolio vollständig – also einschließlich Application Providing – ist, gestalten die Prozesse in der Produktion konform zu ITIL. Nach einer Konsolidierung der IT Infrastruktur und der IT Komponenten sind im Prozessmodell der its.d&m keine Anpassungen notwendig.



Viele Konsolidierungen von IT Betrieben bleiben in der Definition eines neuen Komponentenkatalogs für die IT Infrastruktur stehen. Damit sind aber maximal 15% der Einsparungspotentiale realisierbar. Weitere Potentiale werden mit Redesign der Prozesse und dem Einsatz von IT SM Tools geschöpft.

its.d&m stellt Vorgehensweisen und Templates zur Verfügung für

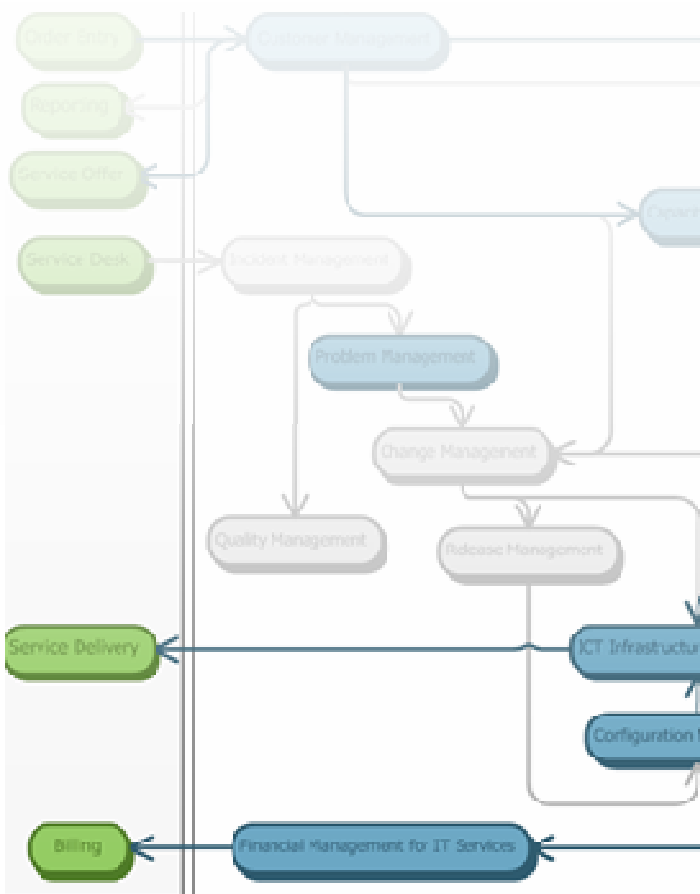
- Planung und Implementierung der Prozesse. Die Dokumentation in der Web Site und den .pdf Dateien wird angepasst.

- Service Catalog und Service Level. Templates werden angepasst und implementiert.
- Kalkulation von Kosten und Nutzen. Mit Einsatz der Templates werden Kosten und Erlöse kalkuliert.
- Planung der IT SM Tools. Evaluation der passenden Produkte und Vorbereitung der Integration dieser Tools.

Weitere Leistungen der its.d&m sind die Beratung und die Entwicklung von Lösungen in den Gebieten Financial Management, Order Management und System Management (Monitoring, Operating, Configuration).

IT Financials

Telefondienstanbieter und der Internet Service Provider haben in den vergangenen Jahren ihre Abrechnungsprozesse automatisiert. Diese Anforderungen werden nun auch an IT Service Provider gestellt.



Die kritischen IT Service Management Prozesse sind

- Order Management,

- ICT Infrastructure Management und Application Management sowie
- Financial Management for IT Service.

Zugleich sind diese Felder eng gekoppelt, d.h. eine Anwendung für Financial Management besitzt online Schnittstellen zur Übernahme von Orders, Capacities, Workloads und Inventory.

its.d&m erstellt Lösungen und Integrationskomponenten in diesen Bereichen. Ein Ergebnis ist die Entwicklung der Anwendung *IT Financials*, die zur Produktreife gebracht werden soll.

Die Kernprozesse der Anwendung *IT Financials* sind

- Planung,
- Leistungserfassung,
- Verrechnung und
- Kontrolle

der Leistungserbringung eines IT Service Providers.

Der Nutzen aus dieser Lösung ergeben sich mit

- verbrauchsorientierter Verrechnung
- „On Demand“ Bestellung und Abrechnung
- interner Leistungsverrechnung
- automatisierter Leistungserfassung
- automatisierter Leistungsverrechnung.
- realitätsnaher Planungsbasis
- verringerten Kosten und Risiken bei Migrationen oder Outsourcing

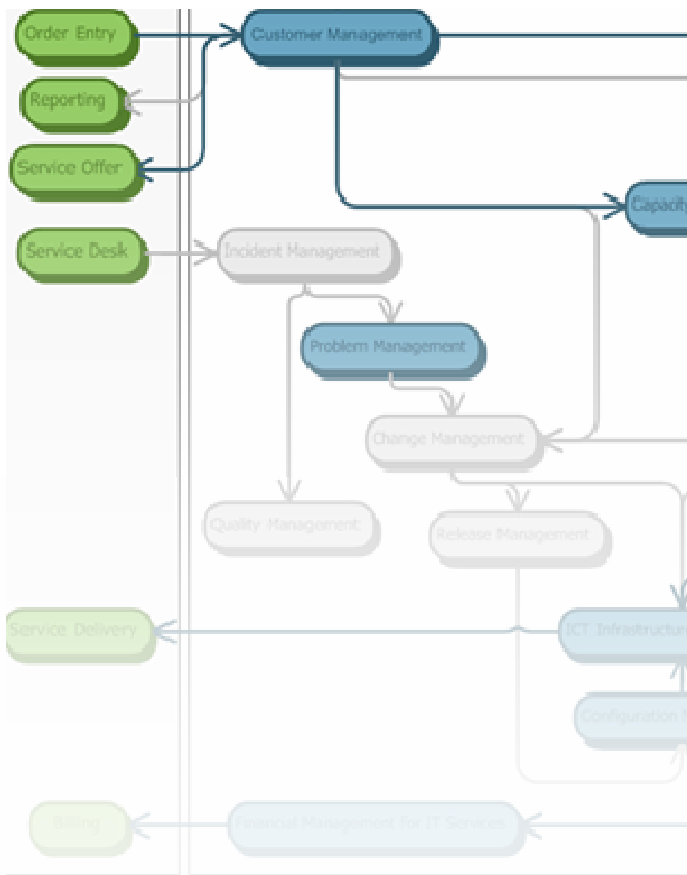
IT Financials ist eine .NET basierte Anwendung, die über ein Agentensystem auf Windows und Unix Systeme verteilt wird.

Ausführliche Erläuterungen von kaufmännischen und technologischen Aspekten der Anwendung stehen in der *Short Story IT Financials.pdf* und dem *White Paper IT Financials.pdf*.

Order Management

Eingehende Orders führen zur Bereitstellung von Hardware, Software und Konfigurationen auf Basis des Service Catalog. Nur die Bereitstellung von Hardware erfordert manuelle Aktivitäten.

Die Voraussetzung zur Automatisierung ist eine enge Kopplung mit den System Management Tools für das Deployment und mit *IT Financials* für die Verrechnung.



its.d&m hat Komponenten entwickelt, die eine Aufnahme und Verwaltung von Aufträgen auf Basis von Service Katalogen implementieren.

its.d&m hat sich zum Ziel gesetzt, das Know How zu den wichtigen Themen des IT Service Management und die vorhandenen Komponenten zu einem Produkt zu erweitern, das den Order Entry eng mit Delivery und Accounting verbindet.

Operating

Trotz bestehender Standards im Bereich IT SM (ITIL) und Datenaustausch (RosettaNet oder openTrans) können System Management Tools nach wie vor nicht direkt in IT Landschaften integriert werden.

its.d&m stellt ihr technisches Know How zur Verfügung, Produkte unterschiedlicher Hersteller zu verbinden oder IT SM Tools an Anwendungen bzw. IT Services zu koppeln.