

FAQ

Enterprise Service Management

Technische Fragen

Wie geht man vor, um ESM einzuführen und mit wem muss ich sprechen?

Bei der Einführung eines Service Managements lassen sich zwei grundlegend verschiedene Vorgehensweisen unterscheiden:

- Beim **Bottom-Up-Ansatz** wird mit der Dokumentation der vorhandenen Infrastruktur begonnen. Der Service ist hierbei noch nicht definiert und kann auf Basis der vorhandenen Informationen gestaltet werden.
- Beim **Top-Down-Ansatz** ist der Service bereits definiert und die Dokumentation erfolgt auf Basis der benötigten Servicekomponenten.

Beiden Ansätzen ist gleich, dass sie nicht ohne eine Vorplanung und ein genaues Konzept realisiert werden können.

Da die Einführung eines Enterprise Service Managements ein komplexes Projekt mit vielen Schnittstellen ist und sich in der Regel über einen längeren Zeitraum erstreckt, empfiehlt es sich bereits in der Vorplanung einen Experten einzubinden.

Sind die derzeitigen ITIL Tools in der Lage die neuen Aufgaben zu übernehmen?

Mit den Open Source Tools openITCOCKPIT (Monitoring), OTRS (Ticketing) und i-doit (CMDB) gibt es eine Tool Suite, die in der Lage ist, alle Teilbereiche eines Enterprise Service Managements abzudecken:

- Die CMDB dient als zentrale Dokumentation, die alle Informationen zu den CIs enthält.
- Das Ticketing bildet den Single Point of Contact (SPoC) für die Prozesssteuerung, das Request Fullfilment sowie das Incident- und Problemmanagement.
- Das Monitoring übernimmt die Überwachung der Services und der daran beteiligten Komponenten.

Idealerweise stellen sich die Tools untereinander die relevanten Informationen über Schnittstellen gegenseitig bereit.

Empfehlung: Bei der Auswahl der Tools sollte daher darauf geachtet werden, ob diese sich in die vorhandene Infrastruktur über Schnittstellen integrieren lassen. Hierbei zeigt sich, dass insbesondere Open Source Tools eine extrem hohe Anpassungsfähigkeit bieten.

Heißt das, dass das aus der IT betriebene ESM auch für das gesamte Unternehmen eingesetzt werden kann?

Der Grundgedanke bei einem Service ist erstmal unabhängig davon, ob es sich um einen IT-Service oder Non-IT-Service handelt. Im Laufe der Zeit hat sich die interne IT zum internen IT-Serviceprovider entwickelt und das Gleiche entsteht jetzt in Bezug auf das gesamte Unternehmen.

Sehr viele Service Management Themen der verschiedenen Abteilungen eines Unternehmens lassen sich mit dem gleichen Tool abdecken. Ausschlaggebend ist hierbei, dass sich die Tools flexibel anpassen und erweitern lassen, um auch den Anforderungen unterschiedlicher Geschäftsbereiche zu entsprechen. In vielen Unternehmen hat sich gezeigt, dass die IT durch ihre Tools-Erfahrung ein hervorragender Ansprechpartner für das Service-Design und -Gestaltung ist.

Technische Fragen

Kann man Kosten von ITIL Tools auch auf andere Fachbereiche umlegen bzw. weiterreichen?

Generell können die Kosten auf einzelne Fachbereiche umgelegt werden. Eine generell gültige Antwort kann man hierfür allerdings nicht geben, da die Möglichkeiten der Verrechnung zu vielschichtig sind.

Beispielsweise könnte die Berechnung pauschal pro Fachbereich erfolgen oder auf Nutzerbasis. Auch besteht die Möglichkeit, dass Neuanforderungen dediziert durch einen Fachbereich getragen werden.

Es empfiehlt sich, gemeinsam mit einem Serviceprovider ein Verrechnungskonzept zu gestalten.

Weitere Informationen

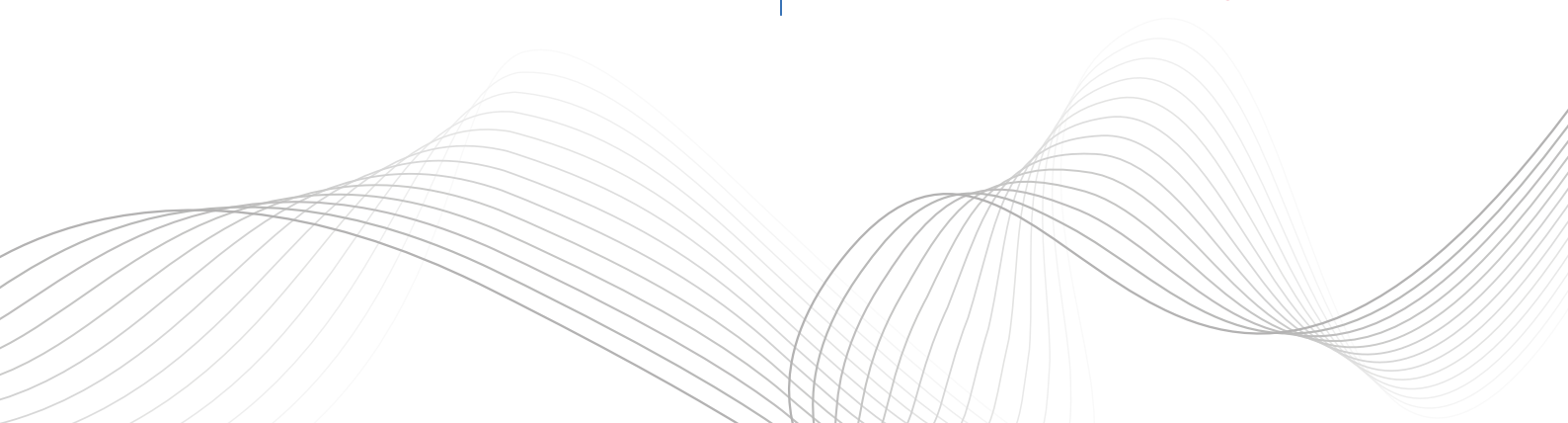
Gibt es dieses Webinar auch als Download?

Einen Link zum aufgezeichneten Webinar haben alle Teilnehmer erhalten. Auf <https://www.youtube.com/watch?v=p-ugWiwpf-M> wird die Aufzeichnung in den nächsten Tagen ebenfalls abrufbar sein.

Gibt es dafür eine Art Zusammenfassung, auf der man die Installation und Konfiguration des Connectors nachlesen kann?

Wir können Ihnen das Handbuch als PDF zukommen lassen.

Bitte kontaktieren Sie hierfür info@it-novum.com



Zuverlässiger Support, Consulting und erfolgreiche Projektdurchführung

- it-novum bietet auf Ihre individuellen Business-Anforderungen abgestimmte Support-Modelle. Für die Verfügbarkeit Ihrer Open Source-basierten Systeme stehen wir bei Bedarf mit entsprechenden Supportverträgen gerne zur Verfügung.
- Die it-novum Maintenance-Abteilung unterstützt Sie im täglichen Betrieb Ihrer ITSM-Lösung und lässt sich an zugesicherten Service Level Agreements (SLA) messen.
- Als IT-Beratungshaus mit profunder technischer Expertise im Business Open Source-Bereich grenzt sich it-novum von den Standardangeboten der großen Lösungsanbieter ab. Unser Ziel ist es, Ihnen eine qualitativ hochwertige Beratung in allen Projektphasen zu bieten – von der Analyse, über die Konzeption bis hin zur Umsetzung.
- it-novum stellt fachübergreifende Projektteams zur Verfügung, bestehend aus Entwicklern, Consultants und Wirtschaftsinformatikern. Als Entscheidungshilfe vor Projektbeginn dient ein Proof of Concept.
- Durch die Praxissimulation und den erstellten Prototypen können Sie sich risikofrei für eine neue Software entscheiden und profitieren von sicherer Planbarkeit, klarer Projektmethodik und vernünftiger Kalkulation.

Führend in Business Open Source-Lösungen und -Beratung

it-novum ist das führende IT-Beratungsunternehmen für Business Open Source im deutschsprachigen Markt. Gegründet 2000 aus dem Fachbereich IT der KAP Beteiligungs-AG heraus, ist it-novum heute eine Konzerntochter der börsennotierten KAP Beteiligungs-AG.

Mit unseren 75 Mitarbeitern betreuen wir vom Hauptsitz in Fulda und den Niederlassungen in Berlin und Wien aus vorwiegend große Mittelstandskunden sowie Großunternehmen im deutschsprachigen Raum.

Wir sind zertifizierter SAP Business Partner und langjähriger akkreditierter Partner zahlreicher Open Source-Produkte. Unsere Schwerpunkte sind die Integration von Open Source mit Closed Source und die Entwicklung kombinierter Open Source-Lösungen und -Plattformen.

Mit seiner ISO 9001:2008 Zertifizierung gehört it-novum zu den wenigen Open Source-Spezialisten, die die Businessstauglichkeit ihrer Lösungen auch durch ein Qualitätssicherungssystem belegen.



Für Deutschland:



Christoph Weiß | Senior Account Manager

Christoph Weiß ist bei it-novum „Mann der ersten Stunde“: Er berät Kunden seit 1999 in den Bereichen Systemmonitoring (openITCOCKPIT) und IT-Service Management. Seine zwanzigjährige Erfahrung in der IT gibt Christoph Weiß in Webinaren und Workshops an Kunden aus Mittelstand und Großunternehmen weiter.

✉ christoph.wess@it-novum.com ☎ +49 (0) 661 103-763



Dirk Seiffert | Account Manager

Seit zwei Jahrzehnten beschäftigt sich Dirk Seiffert professionell mit Open Source. Als Gründer und Geschäftsführer im Linux-Umfeld setzte er schon in den 90er Jahren auf quelloffene Software im Unternehmenseinsatz. Seine Spezialthemen sind SAP-Monitoring und integrierte Service Managementprozesse zwischen Monitoring, CMDB und Ticketsystem.

✉ dirk.seiffert@it-novum.com ☎ +49 (0) 661 103-888

Für Österreich:



Peter Lipp | Sales Manager

Mit mehr als 20 Jahren Erfahrung in der IT-Branche leitet Peter Lipp it-novums Geschäftsstelle in Wien. Als Sales Manager für Österreich betreut er große Unternehmen und Mittelstandskunden vor Ort und berät sie auf das komplette Portfolio von it-novum. Der Vertriebsexperte ist sehr gut vernetzt und bekleidete verschiedene leitende Vertriebspositionen bei internationalen Softwareherstellern.

✉ peter.lipp@it-novum.com ☎ +43 (0) 1 71728-415

it-novum GmbH Deutschland

Hauptsitz Fulda:
Edelzeller Straße 44 · 36043 Fulda
Tel. +49 (0) 661 103-333
Niederlassungen in: Berlin und Dortmund

it-novum GmbH – Niederlassung Österreich

Office Park 1 · Top B02 · 1300 Wien-Flughafen
+43 (1) 227 87-139