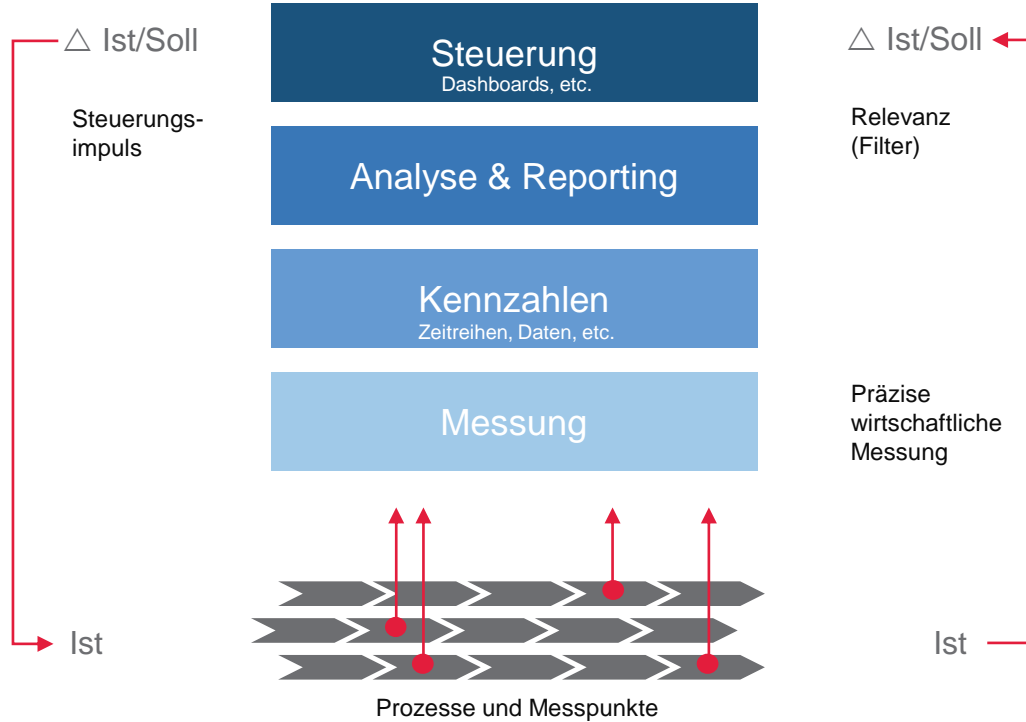




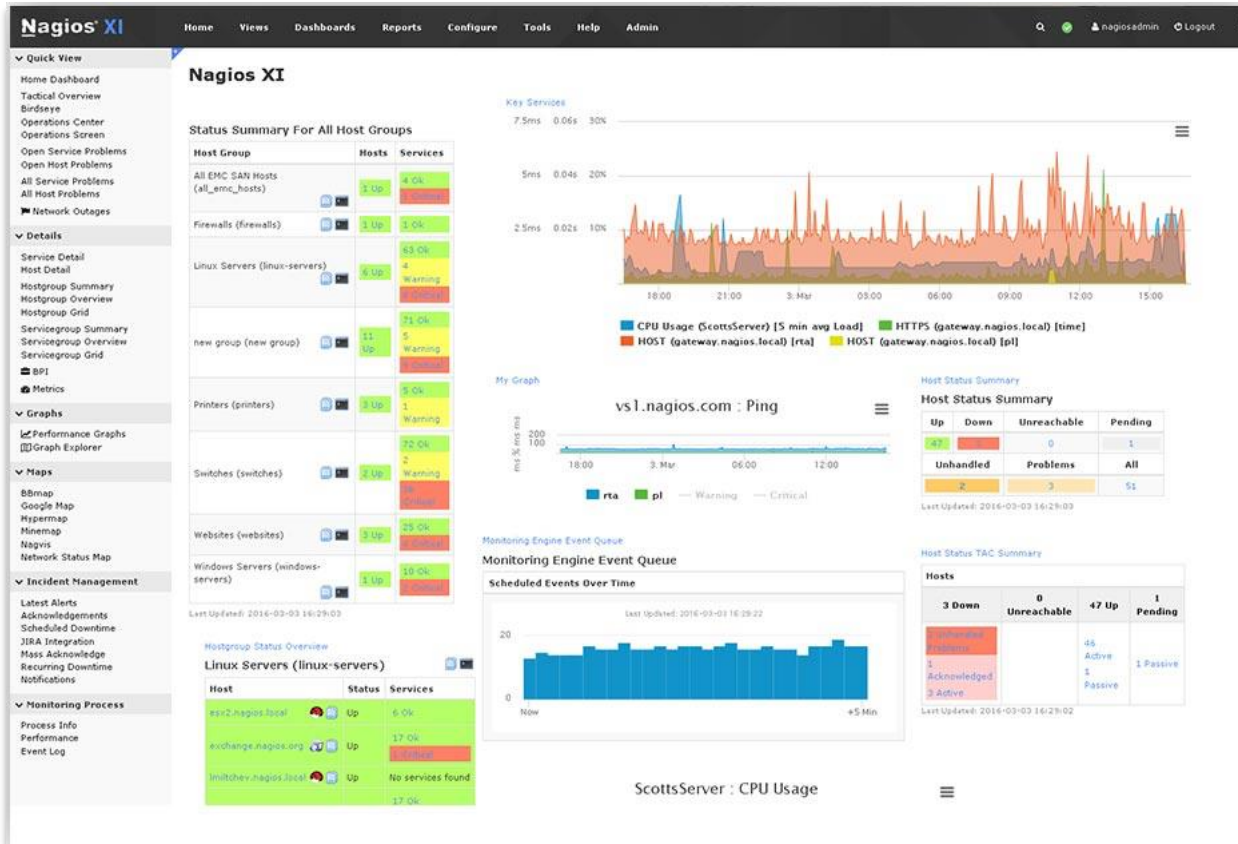
# ITSM Analytics: IT Service Management auswerten mit openLighthouse



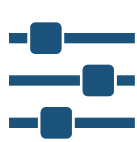
# Aktive Steuerung des Ist durch zielgrößenorientierte Kennzahlen



# Technische Kennzahlen allein reichen nicht aus zur Steuerung ein IT-Organisation



# Vom operativen Reporting zur Analyse



## Operatives Reporting

- Was passiert gerade?
- Wie viele Tickets sind aktuell offen?



## Dashboards/ Scorecards

- Was ist passiert?
- Wie viele Tickets wurden in der letzten Woche geöffnet und wie ist der Vergleich zur Vorwoche?



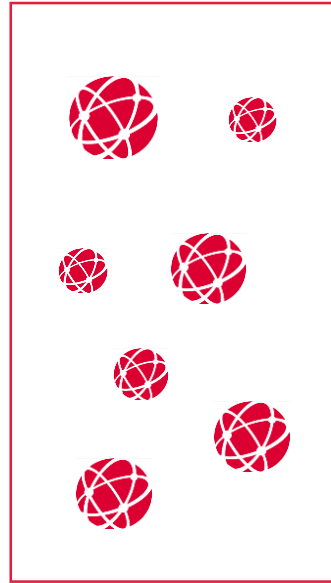
## Analysen

- Warum ist es passiert?
- Warum gibt es in der letzten Woche eine Steigerung der geöffneten Tickets?
- Gab es relevante Changes/ Ausfälle?

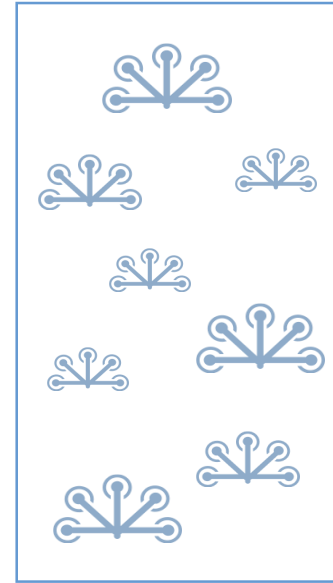
# Neue Erkenntnisse durch die Verknüpfung von Daten



Helpdesk

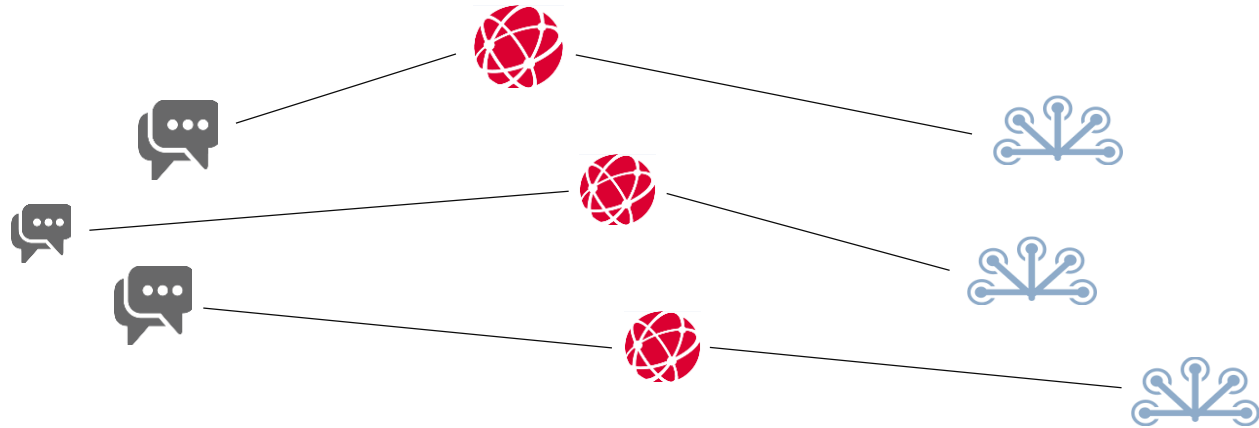


Configuration Management



Monitoring

# Neue Erkenntnisse durch die Verknüpfung von Daten



Helpdesk



Configuration Management



Monitoring



# Optimieren Sie Ihre IT-Services durch...



... einen 360°-Blick auf Ihre Leistungserbringung, das auf einem integriertem Datenhaushalt basiert



... einen Überblick aller relevanten KPIs innerhalb eines Dashboards (z.B. Reaktionszeiten, Verfügbarkeiten, etc.)



... schnelle und flexible Analysen mithilfe von Self-Service Funktionen (z.B. Drill-Downs zur Fehleranalyse)

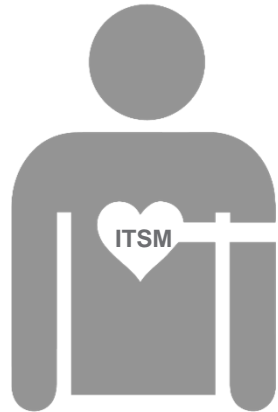


... ansprechendes Service Level Reporting für Ihre Kunden mit State-of-the-Art Datenvisualisierungen

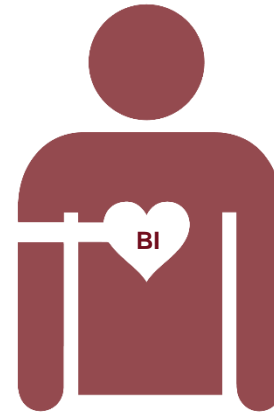


... proaktives Handeln, das auf prediktiven Analysen beruht

# Das Beste aus zwei Welten...



)))●(((open  
**LIGHT**  
HOUSE

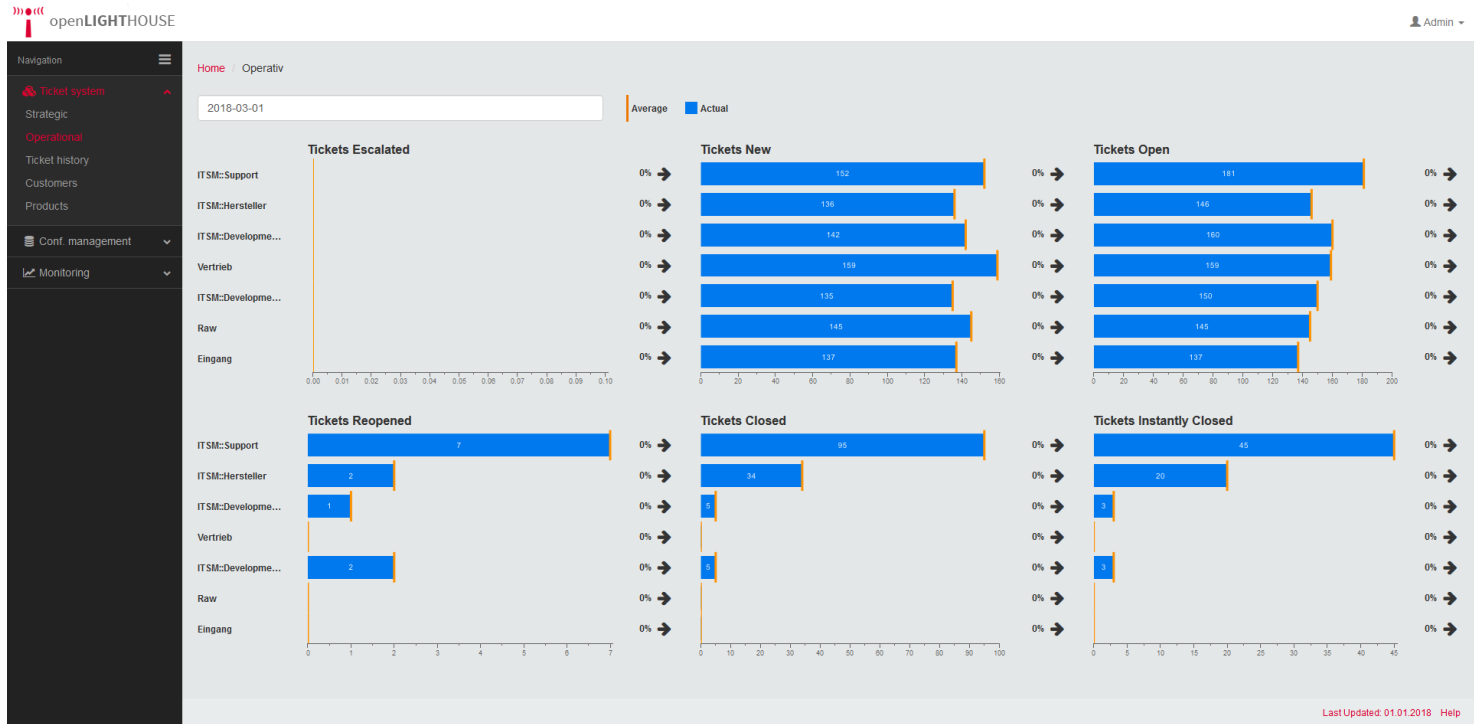




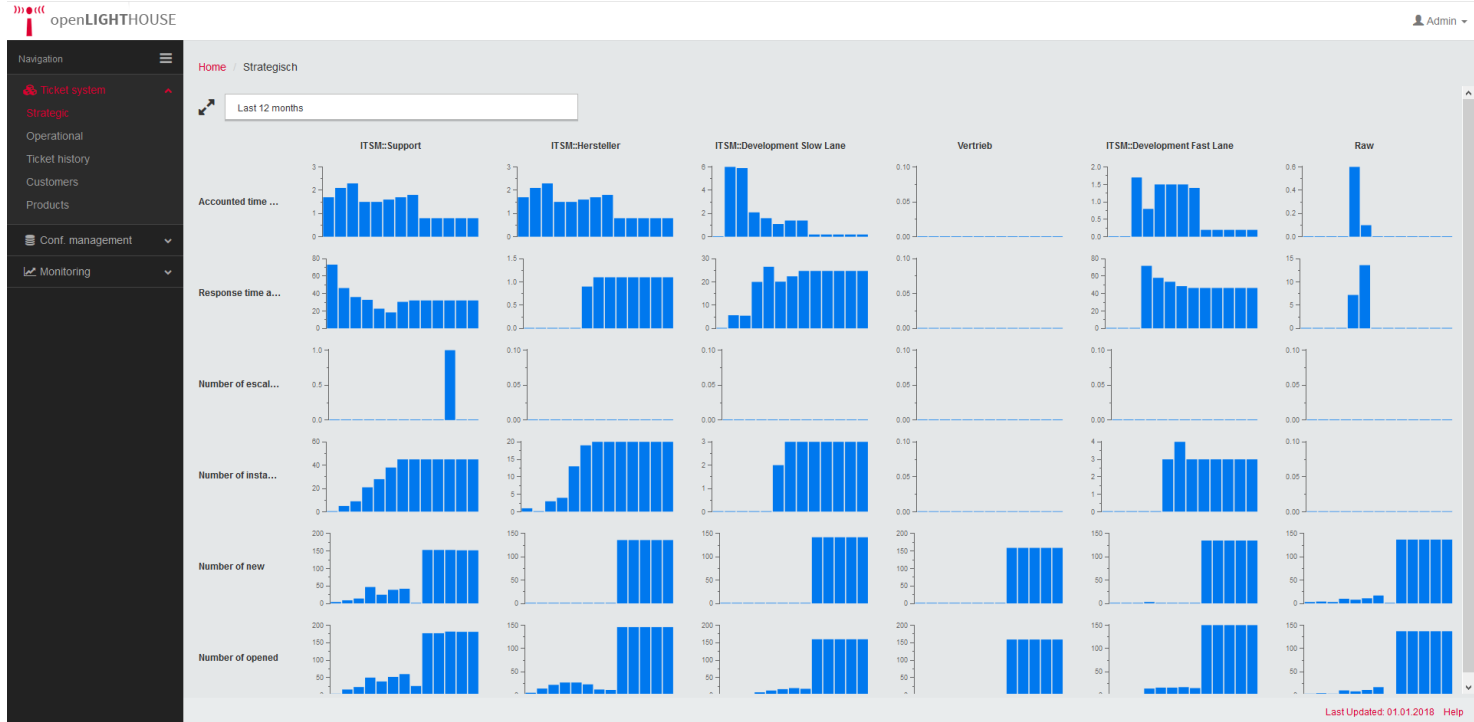
# ITSM Analytics mit openLIGHTHOUSE



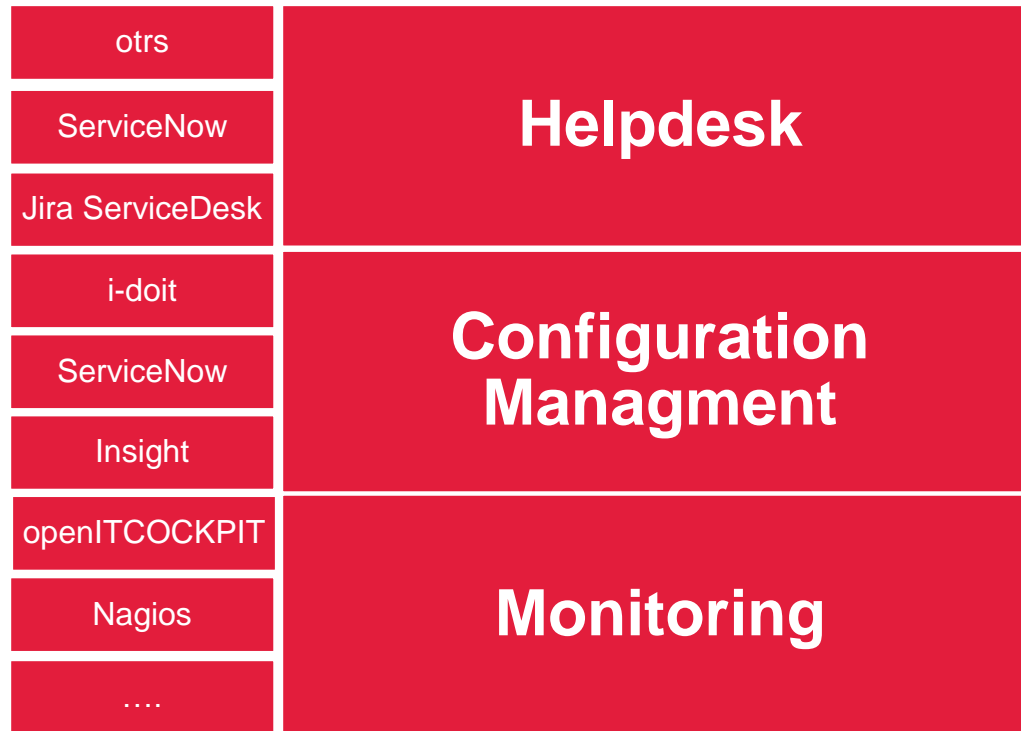
# Exemplarisches Dashboard



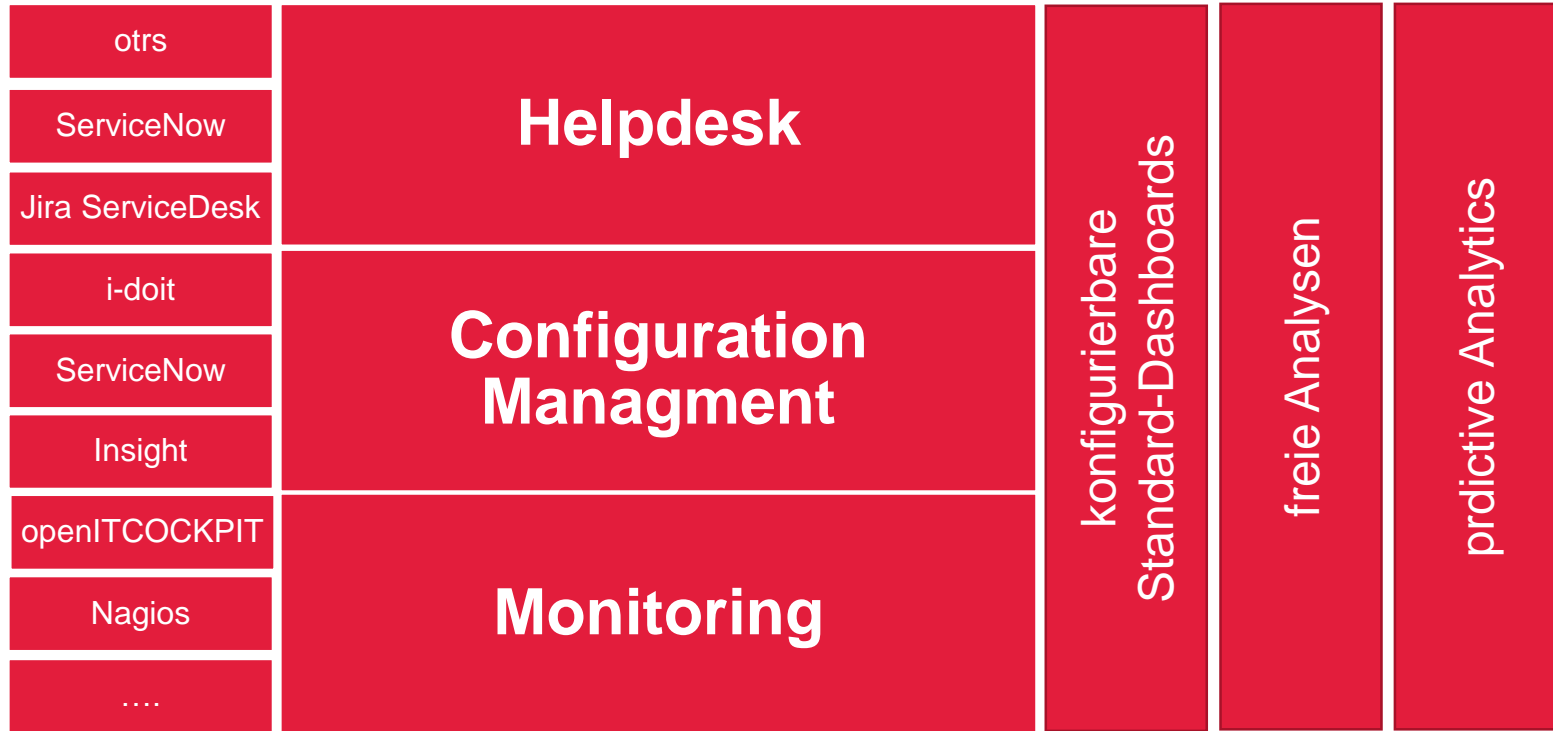
# Exemplarisches Dashboard



# Module



# Funktioen



# Herausforderung Produktentwicklung

- Tool-Set  
Pentaho PostgreSQL, CrateDB, Python/R
- Frameworks  
für PDI und Dashboards
- Unterstützte Devices
- Deployment, Installationspakete
- Testverfahren  
für PDI und Dashboards

# Q&A





## Ihr Ansprechpartner

Stefan Müller

Director Big Data Analytics

 [stefan.mueller@it-novum.com](mailto:stefan.mueller@it-novum.com)

 +49 (0) 661 103-942

### **it-novum GmbH**

Deutschland:

Hauptsitz Fulda: Edelzeller Straße 44 • 36043 Fulda • Tel. +49 (0) 661 103 333

Niederlassung Düsseldorf: Königsallee 92a • 40212 Düsseldorf

Niederlassung Dortmund: Ruhrallee 9 • 44139 Dortmund

Österreich:

Office Park 1 / Top B02, 1300 Vienna-Flughafen • Tel. +43 (0) 1 227 87 139