

Unsere Leistungen

- Wir beraten Sie bei der Analyse und Optimierung Ihrer IT Service-Prozesse und Workflows, gemäß den ITIL® V.3 Best Practises.
- Wir stellen Ihnen nach ITIL® V.3 zertifiziertes Projektpersonal zur Verfügung (Level: ITIL® V.3 Expert)
- Wir unterstützen Sie mit Personal für operative IT-Prozessrollen (z.B. Service Delivery Management, Release and Deployment Management, Supplier Management, Continual Service Improvement).
- Unser Projektpersonal kann auf langjährige Erfahrungen im IT Service Management in unterschiedlichen Branchen zurückgreifen.

ITIL® Vorteile auf einen Blick

- ITIL® bietet Organisationen ein systematisches Management- und Optimierungsmodell für den Betrieb Ihrer IT Services.
- Sie sichern und optimieren die Qualität Ihrer IT Services und erreichen damit eine hohe Zufriedenheit bei Kunden und Anwendern.
- Der Aufwand für das Design, die Inbetriebnahme und den täglichen Betrieb Ihrer IT Services sinkt – die Produktivität steigt.
- Sie können ein IT Service-Portfolio bereitstellen, das sowohl kunden- als auch betriebsgerecht strukturiert ist.
- ITIL® V.3 ist der heutige de-facto-Standard für professionelles IT Service Management.



Das innovative
Software-Systemhaus

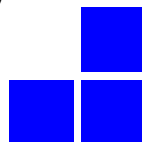
■ SBM – IT Service Management

IT Service -
Steuerung und
Optimierung mit
ITIL® Best Practises

Effektive Unterstützung
Ihrer Geschäftsprozesse
durch optimal betriebene
IT Services



Alle Texte und Abbildungen © SBM GmbH
ITIL® is a Registered Trade Mark, and a
Registered Community Trade Mark, of the
Office of Government Commerce (OGC)
and is registered in the US Patent and
Trade Mark Office.



SBM GmbH

Bahnhofstraße 11
52064 Aachen

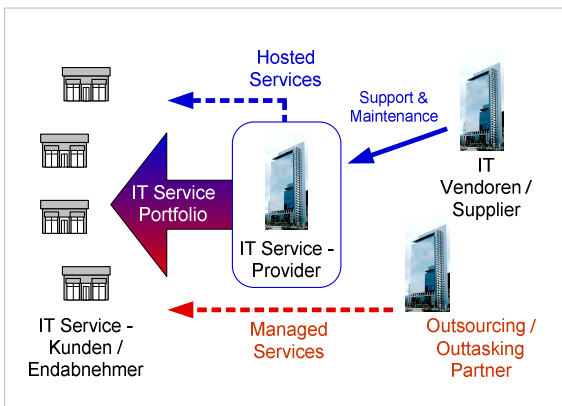
Tel: 0241/990087-0

Fax: 0241/990087-22

eMail: sbm@sbm.de • <http://www.sbm.de>

End-to-End-Controlling der Servicequalität über SLA-Kennzahlen

In vielen IT Portfolios setzen sich die für die Endkunden erbrachten Leistungen bereits zu einem nicht unbedeutenden Teil aus fremdbezogenen Teilleistungen oder Service-Modulen zusammen. Dies ermöglicht dem Service-Provider die erforderliche Flexibilität bei der Gestaltung und Budgetierung seines Portfolios.

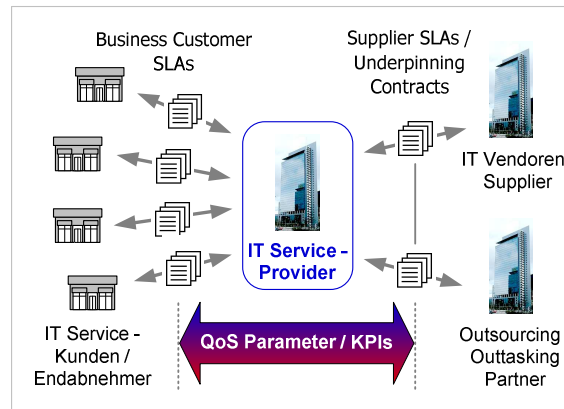


Der IT Service-Kunde (intern oder extern) kann darüber die Art und Menge der vom Provider bezogenen IT Services so anpassen, dass seine Geschäftsprozesse optimal unterstützt werden.

Stichworte:

- Outsourcing
- Outtasking (selektives Outsourcing)
- Application Service Providing (ASP)
- Managed Services

In diesem Szenario entsteht jedoch für den Provider auch die Herausforderung, die zugesagte Servicequalität über die gesamte Service Delivery Chain erfolgreich zu managen.

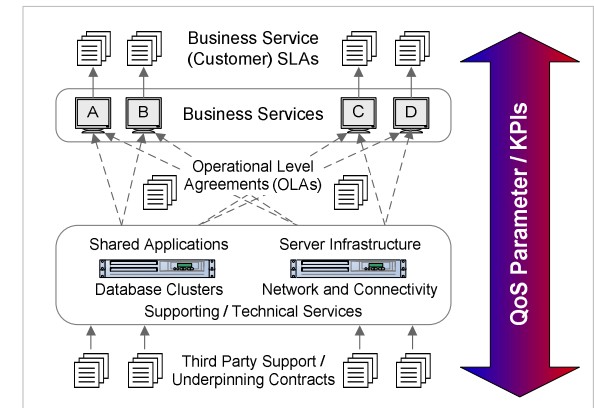


Unsere Leistungen:

- Wir unterstützen Ihre Service Delivery mit aussagekräftigen Analysen der relevanten Kennzahlen (Support, Verfügbarkeit, Kapazität und Performance) über die Service Delivery Chain.
- Wir identifizieren eventuelle Deckungslücken in den Servicequalitäts-Parametern aller relevanten SLAs, OLAs und Underpinning Contracts.
- Wir erarbeiten für Sie Service Management Konzepte, mit denen die in den Business SLAs vereinbarte Qualität für das gesamte Service Portfolio gesichert werden kann.
- Wir definieren Service Improvement - Maßnahmen und/oder unterstützen Ihren Continual Service Improvement - Prozess nach ITIL® V.3.

Quality of Service (QoS) - Management für komplexe IT-Umgebungen

Das Qualitätsmanagement von komplexen IT-Umgebungen erfordert den sicheren Umgang mit einer Vielzahl von QoS-Parametern. Insbesondere ist zu berücksichtigen, in welcher Form die zur Kundenseite angebotenen Business Service - Qualitäten von der Ebene der Technical oder Supporting / Shared Services abhängen. Die hierfür relevanten Parameter werden in der Regel über Operational Level Agreements (OLAs) definiert und gesteuert, als interner Entsprechung der Business SLAs.



Unsere Leistungen:

- Wir unterstützen Ihr Portfolio-Management beim Abbilden neuer Services auf bestehende Servicemodelle und QoS-Parameter.
- Wir bieten Ihrem IT Service Management langjährige Erfahrung in der Erstellung, Verhandlung und Vereinbarung von SLAs, OLAs und Supplier - Verträgen.

