

Methodengestütztes
Service Management

Verwaltung von Produkt- &
Service-Portfolios

Automatisierte Dokumentation

Vertrags- & Auftragsmanagement

Produkt- & Service-Lifecycle

FNT ServicePlanet

Das effiziente Werkzeug für das Design und die Bereitstellung standardisierter Produkte und Services im IT Service Management

Als einen der wesentlichen Treiber für das Entstehen von heterogenen Service-Landschaften werden in IT-Organisationen häufig hohe Kundenansprüche identifiziert. Die daraus resultierende Bereitstellung einer Vielzahl an individuellen Business Services verschärft die Problematik der Festlegung, Gewährleistung und Überwachung von Leistungsvereinbarungen. Die fehlende Dokumentation über Abhängigkeiten, Vertragsdaten und zusätzlichen Detailinformationen von instanziierten Services macht eine effiziente Verwaltung fast unmöglich. Denn ohne einen Gesamtüberblick sind ineffiziente Prozesse und intransparente Preis- und Kostenstrukturen die Folge. Die Komplexität steigt zusätzlich, wenn Infrastrukturressourcen und Services als Bestandteil eines Business Services von externen Zulieferern und Dienstleistern bezogen werden.

Um den Ansatz der Standardisierung von Business Services in der gesamten Wertschöpfungskette erfolgreich umzusetzen, benötigen Service Manager eine methodenbasierte Lösung, mit der sie ihre Business Services flexibel in wiederverwendbare Bausteine zerlegen und im Sinne des Variantenmanagements modular zusammenstellen können. Nur so kann ein marktorientierter Prozess etabliert werden, mit dem sich Skaleneffekte und eine optimierte Ressourcennutzung realisieren lassen. Gleichzeitig

können mithilfe der Wiederverwendung von standardisierten Komponenten eine Vielzahl von Konfigurationsmöglichkeiten angeboten werden, die aus Kundensicht als individuelle Services wahrgenommen werden.

FNT ServicePlanet bildet die Grundlage für das Definieren, Verwalten und Überwachen von Business Services und Service Assets über den gesamten Service-Lifecycle. Durch die Standardisierung von Produkten und deren Bestandteilen werden alle produkt- und servicerelevanten Informationen in einer zentralen Datenbank dokumentiert. Produkte können somit effizient wiederverwendet und Services in gleichbleibend hoher Qualität zu kontrollierbaren Kosten flexibel zur Verfügung gestellt werden.

FNT ServicePlanet unterstützt als mehrsprachige, mehrbenutzerfähige und web-basierte Software den Benutzer mit einer personalisierbaren Oberfläche, die nach neuesten ergonomischen Gesichtspunkten entwickelt wurde.



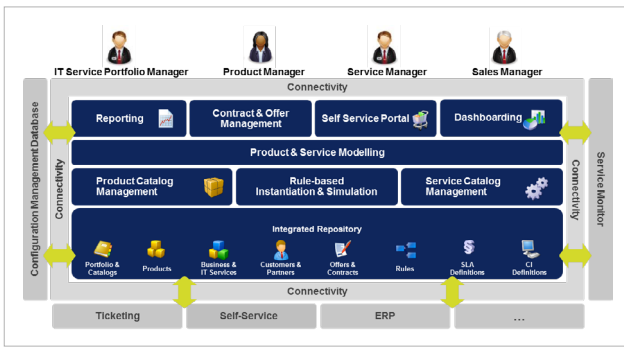


Abb 1: Übersicht der Kernfunktionen von FNT ServicePlanet

BEWÄHRTE METHODIK FÜR DAS IT SERVICE MANAGEMENT

Die „bE_Methode“, auf der das Vorgehensmodell von FNT ServicePlanet basiert, versteht sich als Ergänzung zu ITIL. Das Lösungskonzept vereinfacht die Schnittstelle zwischen dem Business- und IT-Betrieb. Mit der Verbindung von unterschiedlichen Geschäftsprozessen können die Anforderungen aller partizipierenden Abteilungen gleichermaßen berücksichtigt werden. Die abgestimmte Zusammenarbeit bis in den Geschäftsprozess hinein ermöglicht es IT-Organisationen, ihre Leistungen aus einer am Kunden- und Eigennutzen ausgerichteten Sicht heraus zu erbringen. Dafür werden Service-, Applikations- und Business-Prozessumgebungen standardisiert, um sie transparent zu machen und gezielt steuern zu können.

DEFINIEREN UND STANDARDISIEREN VON PRODUKTEN

Der Kern des Vorgehensmodells von FNT ServicePlanet ist die Trennung zwischen Produkt und Service. Der Begriff „Produkt“ beschreibt dabei eine IT-Dienstleistung auf einer konzeptionellen Ebene. Er wird in seine einzelnen Bestandteile dekomponiert, die bei der Definition anderer oder neuer Produkte wiederverwendet werden können. Anhand von Merkmalen werden die einzelnen Eigenschaften eines Produktelements bestimmt und grundlegende Konfigurationsmöglichkeiten, Kosten und Preise sowie Service-Level-Agreements (SLAs) festgelegt. Die Dekomposition erfolgt dabei über mehrere Ebenen, welche grundsätzlich in Geschäfts-, Produkt- und Fertigungssicht gegliedert sind.

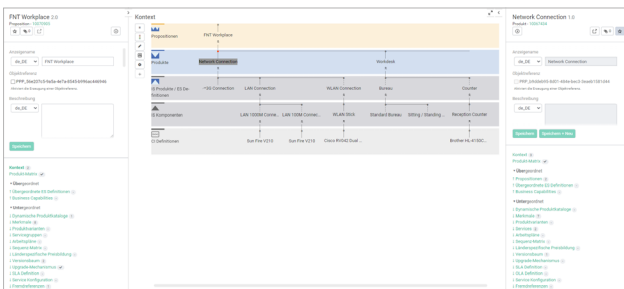


Abb 2: Grafische Unterstützung bei der Konfiguration eines Produktbaumes

Unterstützt wird der Anwender in dieser Prozessphase mit einer grafischen Oberfläche zur Definition und Modellierung von Produktbäumen. Ebenso können Abhängigkeiten zwischen den Produkten und Produktelementen grafisch dargestellt werden. Alle Produktmerkmale und deren Auswirkungen auf die zugrundeliegenden Kosten und Preise können in einer detaillierten Matrix definiert werden und dienen als Grundlage für die effiziente Instanziierung von Services.

ARBEITSPÄNE

Bei der Produktdefinition können Arbeitspläne mit den notwendigen operationellen und administrativen Aufgaben zur Leistungserbringung, wie beispielsweise Installationsanleitungen, Inbetriebnahme oder Komponentenaustausch, dokumentiert werden, die dann für die nachgelagerte Service-Erstellung bereitstehen. Durch diese vordefinierten Workflows wird die Leistungserbringung schneller, effizienter und zuverlässiger, was zur dauerhaften Steigerung der Zufriedenheit Ihrer Kunden führt.

PRODUKTKATALOG UND -PORTFOLIO

Alle verfügbaren Produkte inklusive der zur Service-Erstellung notwendigen Informationen und Verknüpfungen stehen dem Service Portfolio Manager für ein frei definierbares Portfolio zur Verfügung. Mithilfe der Kategorisierung und Katalogisierung von Produktangeboten kann die Freigabe von Produkt-Portfolios für ausgewählte Kunden und Gruppen gezielt gesteuert werden. So lassen sich Produkte bei voller Kontrolle und Überblick mit den verbundenen Kosten und Abhängigkeiten schnell und einfach neu erstellen oder variieren.

PRODUKTVERSIONIERUNG UND LEBENSZYKLUS

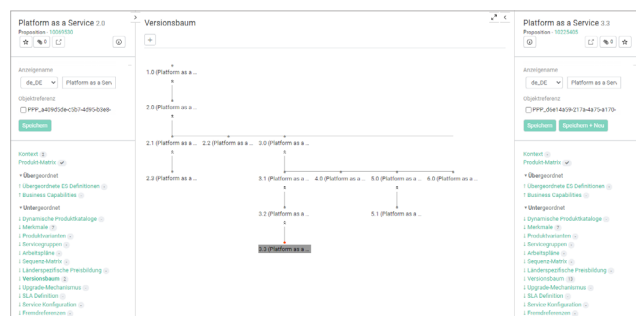


Abb 3: Übersicht der Versionierung von Produktkomponenten

Die Anpassung und Aktualisierung von Produkten oder Produktelementen kann mithilfe der Versionierung genau dokumentiert werden. Zur besseren Übersicht bietet FNT ServicePlanet eine grafische Baumdarstellung mit allen Haupt- und Unterversionen an.

KONFIGURATION UND INSTANZIIERUNG VON SERVICES

Konfiguriert und bestellt sich ein Kunde nun ein Produkt, so wird es zu einem IT-Service instanziiert. Daraus ergibt sich die Formel „Produkt + Kunde = Service“. Durch diese entscheidende Trennung von Produkten und instanziierten, kundenbezogenen Services wird die unabhängige, markt-orientierte Weiterentwicklung und Flexibilität des Produkt-Portfolios ermöglicht. Gleichzeitig werden alle Informationen über den erbrachten Service auf Basis der zu Grunde liegenden Produktdefinition automatisch in FNT ServicePlanet über den gesamten Lebenszyklus dokumentiert.

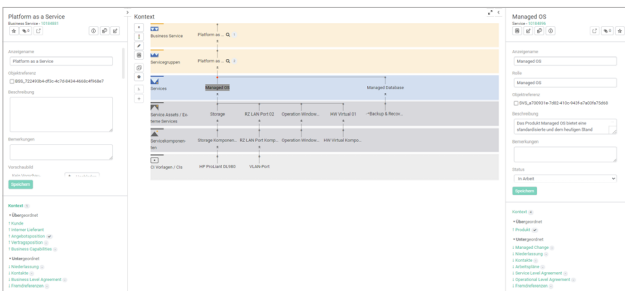


Abb. 4: Instanziierung eines Services auf Basis der Produktdefinition

Während der Konfiguration von Business Services steuern endkundenorientierte Merkmale automatisch die notwendigen technischen Parameter, ohne das ein tiefgreifendes Fachwissen seitens des Benutzers notwendig ist. Die automatisierte Aktualisierung von möglichen Konfigurationsvarianten von Services, die sich durch neue Produktversionen mit geänderten Leistungs- oder Rahmendaten ergeben, ermöglicht dabei ein reibungsloses Change Management von servicerelevanten Infrastrukturrressourcen.

In Ergänzung zu der standardisierten Instanziierung von Services bietet FNT ServicePlanet zusätzlich die Dokumentation von Services ohne eine zugrunde liegende Produktdefinition an. So kann dem Anwender eine größtmögliche Kontrolle über die notwendigen IT-Ressourcen bei gleichzeitiger Flexibilität für kundenspezifische Service-Variationen ermöglicht werden,

STATUSGETRIEBENER WORKFLOW

Eine statusgetriebene Vorgehensweise unterstützt den Anwender bei der Instanziierung und Pflege von Services. Bei der Erstellung eines Services kann damit sichergestellt werden, dass alle wichtigen Prozessschritte durchlaufen sind, um mit der automatischen Dokumentation des Lifecycles von Objekten Revisionsicherheit und höchste Datenvalidität zu erzielen. Darüber hinaus lassen sich im Rahmen der Analyse auch Probleme in der Bereitstellung von Services direkt erkennen und gezielt vermeiden.

ANGEBOTS- UND VERTRAGSMANAGEMENT

Zur Abbildung der betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge von erbrachten Services verfügt FNT ServicePlanet über einen umfangreichen Verrechnungs- und Verwaltungsbereich für Angebote und Verträge von Kunden und Lieferanten. Neben der Erfassung relevanter Kunden- und Zuliefererdaten sowie Agreements (Business Level Agreements, Service Level Agreements, Operational Level Agreements) wird ein rechtsverbindliches Anbieten und Kontrahieren von Business Services ermöglicht. Sämtliche Angebote und Verträge werden dabei mit dem entsprechenden Status dokumentiert und zentral in einem System gepflegt.

REPORTING UND DASHBOARDING

Mit den umfangreichen Auswertungsfunktionen von FNT ServicePlanet können sämtliche Informationen über den aktuellen Produkt- und Service-Lebenszyklus jederzeit abgerufen werden. Dem Anwender stehen dafür verschiedene, vordefinierte Dashlets zur Verfügung, die er individuell und rollenbasiert auf seiner Startseite platzieren kann. Diese beinhalten neben Favoriten und häufig verwendeten bzw. zuletzt bearbeiteten Datensätzen und Funktionen auch verschiedenste Auswertungen, Trendanalysen und Statistiken zu den Produkten und Services. Die individuellen Dashboards können komfortabel per Drag & Drop zusammengestellt und gezielt Benutzerrollen zugänglich gemacht werden.

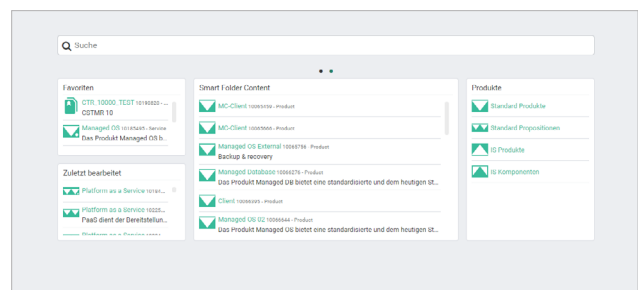


Abb 5: Ansicht einer rollen- und nutzerbasierten Oberfläche

ADMINISTRATION

FNT ServicePlanet ist „Out Of The Box“ verwendbar und bietet mit einem umfangreichen Standard-Rollen-Rechte-Konzept und der standardisierten Konfiguration von Objektklassen eine methodisch sinnvolle Grundlage, welche sich in praktisch jedem Unternehmen implementieren lässt. Umfangreiche Konfigurationsmöglichkeiten für die Benutzeroberfläche sind in einer übersichtlichen Administration zusammengefasst und ermöglichen die Anpassung an individuelle Methoden und Arbeitsweisen der Anwender.

DOKUMENTATION UND HISTORISIERUNG

Sämtliche Informationen aller Produkte, Produktbestandteile, Services und den dazugehörigen Informationen werden in einer zentralen Datenbank basierend auf einem integrierten Datenmodell dokumentiert und historisiert. Die Daten können für Abfragen und Auswertungen jederzeit abgefragt werden.

SELF SERVICE PORTAL

Das optional verfügbare Self Service Portal ermöglicht die Beantragung und Bestellung von Services durch den Serviceempfänger selbst. Ähnlich wie in einem Shop-system werden dem Kunden sämtliche für ihn freigegebene Produkte in einem Produktportfolio angeboten. Die Benutzeroberfläche mit den verschiedenen Konfigurationsmöglichkeiten basiert dabei vollständig auf dem zuvor definierten Produktkatalog und wird automatisch erzeugt. So können Service Manager mit geringem Aufwand das Produktportfolio veröffentlichen und den Kundengruppen zugänglich machen. Während die Kunden sich ihre Business Services selbst konfigurieren und bestellen, kann der gesamte Bestell- und Abwicklungsprozess reibungslos in FNT ServicePlanet abgewickelt, verwaltet und dokumentiert werden.

STANDARDINTEGRATION ZU FNT COMMAND UND FNT PROCESSCENTER

Für den automatisiertem Datenaustausch verfügt FNT ServicePlanet über eine Standardintegration zu FNT Command. Anhand der Schnittstelle werden Daten und Arbeitsaufträge zur Bereitstellung und Konfiguration von notwendigen, physikalischen Infrastrukturressourcen für die Serviceerbringung ausgetauscht. Dank der Standardintegration wird ein ganzheitliches Monitoring von Services und technischen Assets oder Configuration Items der IT-Infrastruktur über alle Unternehmensbereiche hinweg ermöglicht. Die Integration erlaubt zudem eine erfolgreiche Überwachung der angebotenen Services und eine effiziente Störungsbehebung im Fehlerfall aufgrund einer durchgängigen Root-Cause-Analyse. Die modellierten und standardisierten Produkte sind als Request Item im FNT ProcessCenter verfügbar und können dort direkt abgefragt und automatisiert weiterverarbeitet werden.

SYSTEMINTEGRATION

Die funktionsorientierte API von FNT ServicePlanet ermöglicht weiterführend die einfache Integration mit ERP-, Ticket-, Monitoring- und CMDB-Systemen, um die physikalischen Infrastrukturressourcen in Form von Configuration Items direkt am Service zu definieren.

KEY FACTS

FNT ServicePlanet steigert die Effizienz Ihres Service Managements durch die schnelle und flexible Bereitstellung standardisierter Produkte und Services in gleichbleibend hoher Qualität zu kontrollierbaren Kosten. Die Datenbank für das Product Portfolio- und Service Management bildet die Grundlage für:

- Die methodengestützte Definition standardisierter Produkte und Produktkomponenten.
- Das erfolgreiche Abbilden und Verwalten von Services und deren Service Assets über den gesamten Lifecycle.
- Die Bereitstellung von Services mit automatisierter Dokumentation in einem zentralen System.
- Eine gezielte Steuerung und erfolgreiche Überwachung der angebotenen Services.
- Die Bereitstellung und Darstellung von Service-Architekturen.
- Eine gezielte Unterstützung der betrieblichen Aktivitäten im Bereich Customer-Experience-Management.
- Eine kontinuierliche Verbesserung der Services aufgrund gezielter Auswertungen und effizienter Störungsbehebung.
- Transparenz in Bezug auf Qualität, die Einhaltung von Service Level Agreements und Kosten der erbrachten Services.
- Eine klare Übersicht im Kunden-Lieferanten-Verhältnis.