

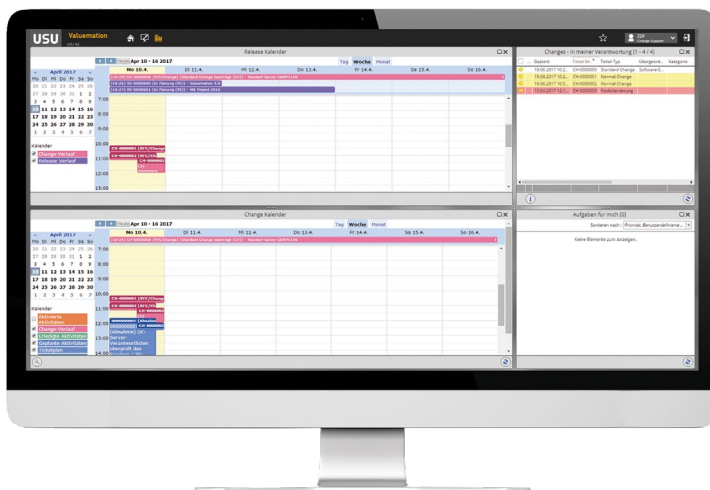
FLYER

VALUEMATION CHANGE MANAGER

IT-Störungen sind häufig auf schlecht koordinierte oder unzureichend gesteuerte Änderungen in der IT-Infrastruktur zurückzuführen. Beeinträchtigungen in der Verfügbarkeit oder gar Ausfälle von Services können insbesondere bei IT-gestützten Geschäftsprozessen enorme Kosten nach sich ziehen. Verantwortliche im IT Change Management müssen deshalb sicherstellen, dass alle Anpassungen in der IT-Infrastruktur kontrolliert, effizient und unter minimalen Einschränkungen für den laufenden Betrieb von Business- und IT-Services durchgeführt werden. Änderungen – ob geplant oder ad hoc ausgeführt – dürfen nur autorisiert und nach einem standardisierten, sicheren Prozess ablaufen.

Zielsetzung

— Mit dem Valuation Change Manager stellen Sie sicher, dass alle Änderungen in der IT-Servicelandschaft und IT-Infrastruktur auf Basis standardisierter Prozesse beantragt, geplant, genehmigt und anschließend kontrolliert durchgeführt werden – mit minimalen Einschränkungen für die Service-Verfügbarkeit im laufenden Betrieb. Bereits vor der Umsetzung werden Changes auf deren Notwendigkeit und Nutzen hin überprüft, hinsichtlich möglicher Risiken sowie negativer Auswirkungen untersucht und dadurch Störungen sowie verbundene Kosten so weit wie möglich reduziert.



NUTZEN

Mit Valuation

minimieren Sie Folgekosten von Service-Ausfällen und SLA-Verletzungen durch kontrollierte, geplante Changes

reduzieren Sie Risiken für die IT-Serviceverfügbarkeit durch hohe Transparenz über Abhängigkeiten in der Servicelandschaft

beschleunigen Sie die Diagnose von Fehlern in Folge von Changes durch lückenlos und revisionssicher dokumentierte CI-Anpassungen

planen und steuern Sie Changes äußerst effizient durch vordefinierte Prozesse und Genehmigungsschritte

senken Sie Kosten in der Durchführung von Changes durch standardisierte und automatisierte Change-Prozesse

Unterstützung im Change Management durch den Change- und Release-Kalender

KEY FACTS

Der Valuation Change Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation. Damit

etablieren Sie sichere und standardisierte Change-Prozesse auf ITIL®-Basis

nutzen Sie vordefinierte und flexibel anpassbare Prozesse und Genehmigungsschritte

planen Sie und steuern die erforderlichen Change-Aktivitäten und Ressourcen effizient

führen Sie Changes mit einem hohen Prozess-Automatisierungsgrad durch

dokumentieren Sie alle Changes lückenlos und reversionssicher in der SMDB bzw. CMDB

INFO

Weitere relevante Module:

- Release Manager
- CMDB Manager
- Incident Manager

Changes effizient planen und sicher durchführen

— Mit dem Valuation Change Manager steuern Sie Change-Prozesse sicher durch vordefinierte Rollen und ITIL®-konforme Workflows. Änderungen – ob geplant oder ad hoc ausgeführt – laufen somit nur autorisiert und standardisiert ab. Potenzielle Risiken für die Service-Verfügbarkeit sind möglichst auszuschließen, wofür Informationen über betroffene Configuration Items (CIs) und eine hohe Transparenz über die Abhängigkeiten und Verbindungen zu Business-/IT-Services unerlässlich sind. Mit dem integrierten Valuation CMDB Manager (optional) können Sie diese Relationen dokumentieren und grafisch visualisieren. So erkennen Sie sofort, welche Services betroffen sind und können Auswirkungen, Kosten, Vorteile und Risiken durch Changes einschätzen. Mit dem Change-Kalender sowie dem integrierten Valuation Resource Manager (optional) werden Changes geplant und dabei benötigte IT-Ressourcen, Kosten, Personalkapazitäten, Skills usw. automatisch berücksichtigt.

Vordefinierte Rollen und Change-Genehmigungsprozesse

— Zwei grundsätzliche Change-Initiatoren werden unterschieden: Ein Request for Change (RFC) wird im Zuge der Incident-/Problem-Bearbeitung erstellt, und ein Service Request ist eine störungsunabhängige Anforderung an die IT, die aus dem IT-Produkt-/Servicekatalog heraus initiiert wird. Nach ihrer Registrierung werden die Change-Anforderungen klassifiziert, regelbasiert weitergeleitet, geplant, genehmigt und anschließend sequentiell oder parallel abgearbeitet. Antragssteller und beteiligte Rollen werden automatisch über den aktuellen RFC-/Change-Status benachrichtigt. Mit dem Valuation Change Manager nutzen Sie vordefinierte Change-Prozesse und Autorisierungsschritte für Standard Changes (reguläre/wiederkehrende und bereits genehmigte Änderungen z. B. bei Service Requests), Minor Normal Changes (Änderungen mit geringfügigen Auswirkungen und Autorisierung direkt durch den verantwortlichen Change Manager), Medium Normal Changes (Änd. mit beträchtlichen Auswirkungen, ggf. nach Beratung im Change Advisory Board (CAB) mit anschließender Genehmigung), Major Normal Changes (Änd. mit gravierenden Auswirkungen und erheblichem Ressourcenbedarf durchlaufen das CAB und werden durch die Geschäftsleitung genehmigt) und Emergency Changes (bei akuten Störungen, die sofort durchgeführt werden müssen, durchlaufen ein Emergency Change Advisory Board). Diese Prozesse können Sie mit dem Valuation Business Process Manager selbstständig und flexibel anpassen.

Reversionssichere Dokumentation aller Changes

— In der integrierten CMDB dokumentieren Sie sämtliche relevanten Changes automatisch – lückenlos und reversionssicher. Changes werden direkt beim jeweiligen CI oder Servicebaustein angezeigt, was die Diagnose von Incidents in Folge von Changes sowie die Root-Cause-Analyse im Problem Management erheblich beschleunigt. Durch integrierte IT-Analytics-Funktionen (optional) stehen Ihnen zusätzliche, aussagekräftige Reports und Dashboards mit ITIL®-basierten Change-KPIs sowie Ad-hoc-Analysemöglichkeiten zur Verfügung, so dass Sie Change-Prozesse gezielt und kontinuierlich verbessern können.