



Business Service Management

Zuverlässige IT Services
für stabile Geschäftsprozesse

Während früher die IT in Unternehmen vornehmlich zur Datenverwaltung genutzt wurde, gilt sie heute als der zentrale Bestandteil vieler Geschäftsprozesse überhaupt. Doch wie viel IT benötigt ein Geschäftsprozess eigentlich? Wie müssen die IT Services gestaltet sein, damit sie den Geschäftsprozess optimal unterstützen? Und wie lässt sich die Einhaltung der vereinbarten Servicequalität überprüfen?

Mit derlei Fragestellungen beschäftigt sich das Business Service Management. Primäre Zielsetzung dieser Disziplin ist, die Leistung von IT Services transparent zu machen und im Einklang mit den geschäftlichen Erwartungen dauerhaft zu gewährleisten. Neben technischen Aspekten sind hier vor allem die Interessen im natürlichen Spannungsverhältnis zwischen Service Provider und Service-Empfänger zu berücksichtigen.

Welche Geschäftsprozesse benötigen IT Services in welchem Umfang?

Die Beantwortung dieser Frage setzt ein detailliertes Wissen über die Geschäftsprozesse voraus, sowohl hinsichtlich ihrer fachlich-technischen Abläufe als auch in Bezug auf deren unternehmerische Relevanz. Die Herausforderung besteht darin, das optimale IT-Leistungsspektrum zur Unterstützung der Geschäftsprozesse unter Qualitäts- und Kostengesichtspunkten zu identifizieren.

Welche Kennzahlen eignen sich zur Beurteilung der Qualität von IT Services?

Ein Kardinalfehler ist, dass Kennzahlen herangezogen werden, die für den betreffenden Geschäftsprozess irrelevant sind oder nur unzureichend gemessen werden können. Die Folge sind Streitigkeiten und schlimmstenfalls juristische Auseinandersetzungen zwischen Service Provider und Service-Empfänger. Beide Parteien sind deshalb gut beraten, bei der Festlegung von Qualitätsindikatoren auch die Kompetenz derjenigen einfließen zu lassen, die mit der operativen Umsetzung der Qualitätskontrolle betraut sind.

Wie lässt sich die Qualität von IT Services nachhaltig prüfen?

Nichtfunktionale Qualitätsmerkmale von IT Services beziehen sich unter anderem auf deren Verfügbarkeit und Performance. Zu ihrer Messung haben sich zwei Strategien durchgesetzt, das *System Monitoring* und das *End User (Application) Monitoring*. Darüber hinaus gibt es Hybridansätze, die beide Verfahren kombinieren. Allen Ansätzen ist gemein, dass über längere Zeiträume hinweg diverse Kenngrößen im Produktionsbetrieb gemessen und die Messdaten an zentraler Stelle statistisch aufbereitet werden. Bei aufwendigeren Produkten findet darüber hinaus ein Vergleich der Messdaten mit zuvor definierten Schwellwerten statt, dergestalt, dass beim Überschreiten eines Schwellwertes Alarme ausgelöst werden. Wie bei jedem IT-Produkt, so sind auch bei der Auswahl eines geeigneten Business Process Monitoring-Systems die Kriterien Funktionalität, Integrität, Wartung und Preis ausschlaggebend.

Unser Angebot

Wir unterstützen Sie in allen Belangen beim Auf- und Ausbau eines effizienten Business Service Managements. Zu unseren Leistungsbausteinen gehören:

Schnittstellenanalyse

Wir analysieren das Zusammenspiel Ihrer Geschäfts- und IT-Prozesse und erstellen unternehmerorientierte Servicekataloge unter Berücksichtigung von betriebswirtschaftlichen, organisatorischen und technischen Aspekten.

Service Level Management

Entlang geeigneter Metriken definieren wir bedarfsgerechte und objektiv prüfbare Service Levels. Darüber hinaus unterstützen wir bei der Ausgestaltung von Service Level Agreements und Outsourcing-Verträgen.

Business Process Monitoring

Wir beraten bei der Auswahl geeigneter Business Process Monitoring-Systeme und helfen bei der Inbetriebnahme und Administration. Dies umfasst die Teilbereiche Performance Monitoring, Service Level Monitoring, Reporting und Alerting.

Schulungen

Wir schulen Sie in den relevanten praktischen, theoretischen und technischen Bereichen zum eigenständigen Aufbau und Betrieb Ihres Business Service Managements.

Unsere Tool Base (Auszug)

