

## Service Excellence

Der Weg zur strategisch aufgestellten und wertschöpfenden IT





MATERNA zählt zu den führenden, unabhängigen IT-Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen in Europa. Das Unternehmen bietet kundenindividuelle Beratung, herstellerunabhängige Konzepte sowie innovative Produkte, die als Gesamtlösung oder Lösungsmodule in Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung zum Einsatz kommen. Im Fokus steht der Nutzen der IT für das Kundengeschäft sowie die Optimierung von Prozessen auf Basis professioneller und integrierter IT-Lösungen.

Das 1980 gegründete Unternehmen beschäftigt mehr als 1.300 Mitarbeiter. Damit gehört MATERNA zu den Top 15 der deutschen IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen (Lünendonk-Liste 2009). MATERNA setzt auch in den kommenden Jahren auf ein dynamisches Wachstum.

Unternehmen brauchen an der Wertschöpfung ausgerichtete IT-Strategien, praxistaugliche Konzepte sowie innovative Lösungen – denn Strategien und Konzepte wirken erst nach ihrer Umsetzung. Wir bieten Ihnen Beratung und Lösungen von der IT-Strategie über Konzepte bis hin zur Umsetzung auf höchstem Niveau – zuverlässig, sicher, professionell. Die konsequente Orientierung am Wertbeitrag der IT steht dabei im Mittelpunkt. MATERNA ist der erfahrene Partner an Ihrer Seite und bietet die Unterstützung zur „exzellenten“ Ausgestaltung Ihrer IT-Service-Management-Strategie.



# „Service Excellence“ –

## Beratung und Lösungen für eine wertschöpfende IT

Heutige IT-Organisationen werden in den meisten Fällen als Kostenfaktor gesehen. In dieser Position unterliegt die IT einem immer größer werdenden Rechtfertigungsdruck. Dies ist zumeist mit dem Wunsch verbunden, Leistung und Qualität zu steigern. Um diesen Herausforderungen positiv zu begegnen, ist es notwendig, die IT als strategischen Partner des Business zu verstehen. In dieser Partnerschaft reagiert die IT nicht nur flexibel auf Anforderungen aus dem Business, sondern trägt vermehrt auch proaktiv zur Wertschöpfung des Business bei. IT-Organisationen müssen sich also vom technikorientierten Kostenfaktor hin zum wertschöpfenden Business-Innovator wandeln. Dieser Herausforderung stellt sich MATERNA im Rahmen seiner Beratungsmethode „Service Excellence“.

### Das Ziel – die IT in der Rolle des strategischen Partners

Wichtig für die Wettbewerbsfähigkeit einer Organisation ist eine hoch verfügbare und performante IT. Stabile und leistungsfähige IT-Umgebungen mit geringen Ausfallzeiten bestimmen immer häufiger, wie leistungsfähig Geschäfts- und Verwaltungsprozesse sind und welche Qualität sie haben. Die Bereitstellung hochqualitativer und auf die Bedürfnisse des Business ausgerichteter IT-Services setzt effektive und effiziente IT-Service-Management-Prozesse voraus. Welche hohe Bedeutung diesen Prozessen zukommt, ermittelt MATERNA bereits seit 2003 in der jährlich durchgeführten IT-Service-Management (ITSM) Executive-Befragung. Auf die Frage, welcher Nutzen durch die Etablierung der ITSM-Prozesse wahrgenommen wird, finden sich wiederholt folgende Aussagen:

- Statt in bereichsinternen Silos wird in übergreifenden Prozessen gedacht.
- Die Leistungserbringung und die damit verbundenen Kosten werden transparent.
- Überwachungs- und Steuerungsmechanismen in der IT werden etabliert.
- Risiken in der IT und durch die IT werden berechenbar und vermeidbar.
- Die Grundlage für die Erfüllung von Compliance-Anforderungen wird gelegt.
- Entscheidungen von IT-Portfolio- und Sourcing-Fragen werden erleichtert.

Studienergebnisse sowie Erfahrungen aus Projekten der vergangenen Jahre zeigen, dass sich Wettbewerbsvorteile bereits dann ergeben, wenn die IT als strategischer Partner positioniert wird. Dieses Ziel ist erreicht, wenn die IT-Strategie fester Bestandteil der Business-Strategie geworden ist und die IT-Organisation vorausschauend und proaktiv wertschöpfend im Sinne des Business wirkt.

Die Entwicklung und Verbreitung international anerkannter Standards bekräftigen die von MATERNA gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen. So existiert mit der IT Infrastructure Library® (ITIL®) ein Rahmenwerk, das Konzepte und praxiserprobte Ansätze für IT-Service-Management-Prozesse beschreibt. Neben Prozessen zur Bereitstellung und zum Betrieb von IT-Services umfasst ITIL® auch Prozesse zur kontinuierlichen Überprüfung und Optimierung der IT-Services. Insgesamt zielt ITIL® darauf ab, Kosten zu senken, die Qualität zu steigern und die Zufriedenheit der Kunden auf der Seite des Business zu erhöhen.



Die Etablierung der ITSM-Prozesse ist die Voraussetzung für ein Management-System, das zweierlei erfüllt: Überwachung und Steuerung der IT-Kosten einerseits und der IT-Leistung, -Qualität und des Wertschöpfungsbeitrags andererseits. Teil dieses Management-Systems ist ein wirkungsvolles Risiko-Management, das auch Compliance- und Audit-Anforderungen erfüllt. Regelwerke wie zum Beispiel SOX, BASEL II, COBIT, ISO 20000 und ISO 27001 unterstützen hierbei. Die Norm ISO 20000 beispielsweise definiert Kriterien, anhand derer die Einführung der IT-Service-Management-Prozesse und eines Management-Systems überprüft werden können. Unabhängige und akkreditierte Zertifizierungsstellen übernehmen die Überprüfung nach ISO 20000. Dieser international anerkannte Standard ist ein neutrales Prüfsiegel und damit ein objektiver Qualitätsnachweis einer IT-Organisation gegenüber den Kunden.

Standards wie ITIL®, COBIT oder ISO 20000 beschreiben Prozesse auf einem allgemeinen und abstrakten Niveau oder nennen grundlegende Kriterien, die im Rahmen einer Zertifizierung geprüft werden. Standards geben keine ausreichenden Hinweise, wie die erforderlichen Strukturen in einer individuellen Organisation optimal umgesetzt werden sollen. Diesen Wertbeitrag liefert MATERNA seinen Kunden durch die Beratungsmethode „Service Excellence“.



MATERNA ist Ihr Partner für ein strategisches, geschäftsorientiertes IT-Service-Management. Wir bieten Ihnen IT-Management-Beratung sowie die Implementierung der zugehörigen IT-Lösungen.

## Mit Beratung und Technologien zur „Service Excellence“

MATERNA unterstützt IT-Organisationen auf dem Weg zur strategisch aufgestellten und wertschöpfenden IT. Die Beratungsleistungen von MATERNA umfassen auch den Auf- und Ausbau von Systemlösungen für die effiziente Durchführung und Automatisierung von ITSM-Prozessen.

Zu den Beratungsleistungen zählen die Entwicklung und Validierung von IT-Strategien sowie die Ausarbeitung kundenindividueller Vorgehensweisen zur Etablierung von IT-Service-Management-Prozessen in Organisationen. Für die Umsetzung dieser Prozesse stehen Management Consultants mit langjähriger Praxiserfahrung und ITIL®-Zertifizierungen zur Seite. ISO-20000-zertifizierte Berater begleiten IT-Organisationen vom Projektstart bis zur erfolgreichen Zertifizierung durch eine offizielle und unabhängige Prüfinstitution. Über die Beratung in ablauf- und aufbauorganisatorischen Fragen hinaus erarbeiten unsere Berater Anforderungen an eine geeignete Systemunterstützung und bilden diese auf Architekturvorschläge ab. In Abstimmung mit dem Kunden prüft MATERNA darüber hinaus, ob sich Systemressourcen virtualisieren lassen und sich der Automatisierungsgrad unter dem Aspekt der Effizienzsteigerung erhöhen lässt.

Neben den herstellerunabhängigen Beratungsleistungen bietet MATERNA Lösungen für die systemseitige Implementierung von Service-Management-Initiativen sowie für die Service-Automatisierung an. Für die Überwachung und Steuerung von Netz-, System- und Anwendungskomponenten stehen System-Management-Lösungen zur Verfügung, die Funktionen für ein End-to-End Monitoring, Performance Management und Business Impact Management implementieren.

Kunden können Beratungsleistungen sowie Systemlösungen unabhängig voneinander und modular beauftragen oder sich für individuelle Kundenszenarien paketieren lassen. Um die Komplexität der ITSM-Thematik zu beherrschen und schnell die gewünschten Ergebnisse zu erzielen, ist eine strukturierte methodische Vorgehensweise erforderlich – sowohl bei der Beratung als auch bei der Einführung eines Systems. Die Basis für dieses methodische Vorgehen bildet die umfangreiche Erfahrung aus zahlreichen, erfolgreich durchgeführten IT-Service-Management-Projekten, die MATERNA in seiner Beratungsmethode „Service Excellence“ zusammengeführt hat.



## Der Beratungsansatz „Service Excellence“

Die abstrakte Beschreibung bestehender Normen und Best-Practice-Rahmenwerke reicht für eine Umsetzung im Kundenszenario nicht aus. Gefordert sind eine kundenindividuelle Anpassung und Konkretisierung der Normen und Rahmenwerke, wie MATERNA dies im Rahmen von „Service Excellence“ umsetzt.

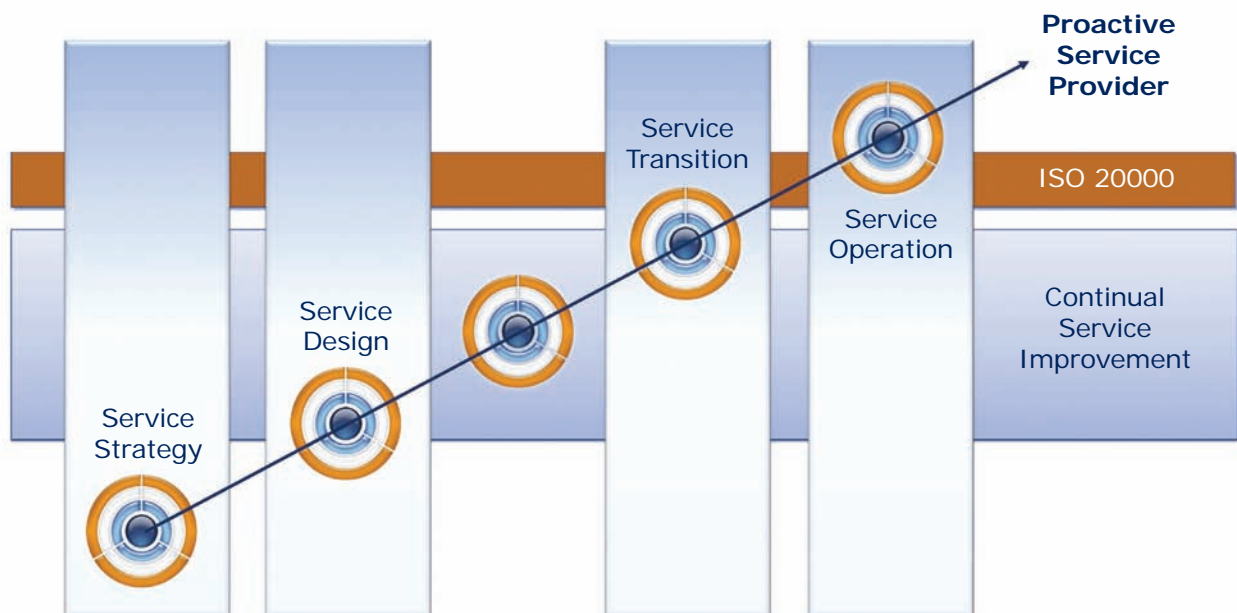
### *Phasen – der transparente Weg mit definierten Meilensteinen*

Auf dem Weg zu einer strategisch aufgestellten und wertschöpfenden IT verfolgt MATERNA ein phasenorientiertes Vorgehen. Die angebotenen MATERNA-Leistungen lassen sich den folgenden Phasen zuordnen:

- In der **Strategy**-Phase berät MATERNA den Kunden bei der Definition der übergeordneten IT-Ziele sowie bei der Entwicklung bzw. Validierung einer ITSM-Strategie. Ausgehend von einem ganzheitlichen Big Picture wird mit dem Kunden eine Roadmap zur Umsetzung der ITSM-Strategie erarbeitet.
- In der **Assessment**-Phase unterstützt MATERNA die Analyse und Bewertung der Gegebenheiten beim Kunden im Hinblick auf die definierten IT-Ziele. Für identifizierte Defizite werden in Abstimmung mit dem Kunden Verbesserungsmaßnahmen festgelegt, priorisiert und initiiert.
- In der **Design**-Phase werden Prozessmodelle, Organisationsstrukturen sowie Systemarchitekturen entwickelt. Um zu überprüfen, ob die geschaffenen Strukturen und Lösungen nachhaltig sind, entwirft MATERNA ein begleitendes Kennzahlensystem. Die Modelle, Strukturen und Architekturen dienen als Konzept für die anschließende Umsetzung.

- In der **Establishing**-Phase unterstützt MATERNA sowohl bei der organisatorischen als auch bei der systemtechnischen Umsetzung. Organisationsstrukturen werden den Anforderungen entsprechend umgebaut, Rollen im Kontext der definierten Prozesse mit Verantwortlichen besetzt.
- In der **Evaluation**-Phase berät MATERNA bei der Definition von Systemanforderungen sowie bei der Durchführung von Ausschreibungsverfahren bestehend aus Request for Proposal (RfP) und Proof of Concept (PoC). Eingegangene Angebote werden anhand abgestimmter Kriterien analysiert und bewertet.
- Als **phasenübergreifende** Leistungen bietet MATERNA das Coaching von Programm- und Projektleitern sowie die fachliche Schulung von Mitarbeitern in der IT-Organisation an.

MATERNA begleitet Organisationen phasenübergreifend von der Strategiefindung bis hin zur operativen Umsetzung der Strategie. Die Beratungsleistungen können aber auch phasenweise nach Bedarf genutzt werden, je nachdem in welcher Phase sich ein Kunde auf dem Weg zum proaktiven Service-Provider befindet bzw. wie die individuellen Ziele eines Kunden ausgeprägt sind. Zudem prüft MATERNA bei der Unterstützung ausgewählter Phasen, inwieweit die notwendigen Eingangsvoraussetzungen für die Durchführung einer Phase vorliegen.



Der Weg zur „Service Excellence“ umfasst fünf Disziplinen sowie unterschiedliche Reifegrade.



### **Disziplinen – die zielführende Reihenfolge der Prozessumsetzung**

Bei der Festlegung der Vorgehensweise orientiert sich MATERNA an etablierten Standards zur Strukturierung der ITSM-Prozesse und -Aufgaben. Als Big Picture verfolgt MATERNA stets einen ganzheitlichen Ansatz, wie auch bei ISO 20000 gefordert. Bei der Umsetzung des Big Pictures werden Best Practices entlang des gesamten Service Lifecycle berücksichtigt, wie sie in ITIL® V3 dokumentiert sind. Neben dem Service Lifecycle adressiert „Service Excellence“ auch die kontinuierlichen Verbesserungsprozesse.

Insgesamt umfasst „Service Excellence“ mit dem Service Lifecycle und der kontinuierlichen Verbesserung zwei zentrale Konzepte aus ITIL® V3 und lehnt sich dabei inhaltlich an die fünf Kernpublikationen aus ITIL® V3 an:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Für die Umsetzung erarbeitet MATERNA einen Stufenplan, in den die langjährigen Erfahrungen aus zahlreichen Projekten sowie die Ergebnisse von Marktbefragungen einfließen. Der Stufenplan beschreibt, in welcher Reihenfolge die einzelnen Disziplinen des IT-Service-Managements in einem Projekt in bewährter Weise eingeführt werden sollten. Da die einzelnen Disziplinen eng miteinander verzahnt und zum Teil voneinander abhängig sind, ist eine detaillierte Umsetzungsabfolge entscheidend für den Projekterfolg.

Mit dieser Vorgehensweise kann sich der Kunde stufenweise von einer passiv reagierenden IT-Organisation zu einem proaktiv agierenden Service-Provider weiterentwickeln. Ist diese höchste Stufe erreicht, arbeitet der Service-Provider eng mit dem Business zusammen und generiert Mehrwerte für das Unternehmen.

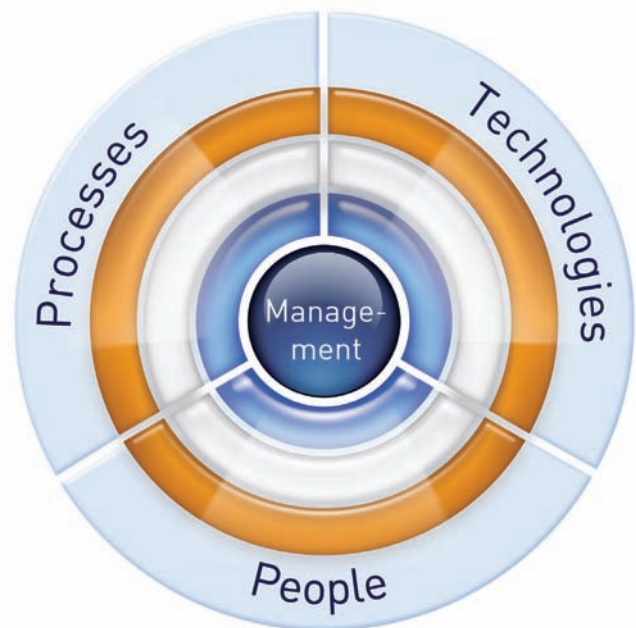
### **Dimensionen – die Einheit von Prozessen, Organisation, Technologien**

„Service Excellence“ berücksichtigt alle Elemente einer IT-Organisation, die aufeinander abgestimmt werden und zusammenspielen müssen, um eine exzellente IT-Service-Qualität zu leisten. Da diese Elemente integrativ berücksichtigt werden und wirken müssen, heißen sie Dimensionen:

- Die **Prozesse** strukturieren Aufgaben, um auf diese Weise geplante Ziele zu erreichen. Im Zusammenhang mit Prozessen werden Rollen definiert, die für bestimmte Aufgaben zuständige Verantwortungsbereiche festlegen.
- Die **Organisation** strukturiert die Mitarbeiter in der Art, dass sie in Prozessen effektiv eingesetzt und Ressourcen effizient verwaltet werden. Erst die Mitarbeiter der IT-Organisation erwecken die Prozesse zum Leben.
- Mit den **Technologien** der eingesetzten Systeme lassen sich Prozesse effizient durchführen und die Mitarbeiter in der Organisation werden entlastet. In vielen Fällen bilden die Systeme auch die Basis für ein Ressourcen-schonendes Management-System.

Das **Management** bildet eine Klammer um die genannten Dimensionen. Es setzt die Strategie fest (vgl. Disziplin Service Strategy) und stellt das Controlling der etablierten Strukturen und Lösungen sicher. Identifizierte Verbesserungspotenziale werden aufgegriffen und Verbesserungsmaßnahmen so ausgerichtet, dass die Ziele erreicht werden (vgl. Disziplin Continual Service Improvement).

Sind die Dimensionen optimal aufeinander abgestimmt und bis zu einem gewissen Reifegrad ausgeprägt, lassen sich die Disziplinen erfolgreich etablieren und entfalten eine nachhaltige Wirkung.



„Service Excellence“ ist kein rein technisch orientierter Ansatz. „Service Excellence“ berücksichtigt alle Elemente, die zu einer hohen Service-Qualität notwendig sind: Prozesse, Organisation und Technologien.



## **Reifegrade – der Entwicklungsstand der IT-Organisation**

Der Reifegrad beschreibt, inwiefern eine IT-Organisation bereits darauf vorbereitet ist, als proaktiver Partner des Business zu handeln. „Service Excellence“ unterscheidet – analog zu ISO 20000 – zwischen den aktuellen und den angestrebten Reifegraden, mit denen die einzelnen Disziplinen im Unternehmen bereits verankert sind bzw. etabliert werden sollen. In einem Assessment stellt MATERNA den aktuellen Reifegrad fest. Gemeinsam mit dem Kunden werden der gewünschte Reifegrad und Maßnahmen definiert, um den Reifegrad in die gewünschte Richtung auszubauen.

Zur Einordnung des Reifegrades sieht „Service Excellence“ die Abstufungen „Basic“, „Managed“ und „Best Practice“ vor. Die drei Reifegrade bauen aufeinander auf und bilden so die stringente Entwicklung einer IT-Organisation ab:

- Der Reifegrad **Basic** zeichnet sich dadurch aus, dass grundlegende Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten definiert und etabliert sind. Die Aufbauorganisation ist in wesentlichen Teilen an die Prozesse angepasst. Beteiligte und betroffene Mitarbeiter kennen die Prozesse. Der einzelne Mitarbeiter ist im Umgang mit zentralen und unterstützenden Technologien geschult und kann gemäß der Prozessdefinitionen handeln. Die eingeführten Technologien erfüllen die wichtigsten Anforderungen der etablierten Prozesse.
- Der Reifegrad **Managed** vervollständigt die bisher eingeführten Prozesse und fügt weitere unterstützende Prozesse hinzu. Die Prozesse sind über Schnittstellen miteinander verzahnt und wirken übergreifend auf die beteiligten und betroffenen Bereiche der Organisation. Mitarbeiter in den unterschiedlichen Bereichen und Abteilungen besitzen ein fundiertes Verständnis über die Wirkzusammenhänge und handeln bewusst entlang der Prozessdefinitionen. In weiten Teilen der Organisation sind Technologien zur Unterstützung der Mitarbeiter eingeführt. Ein etabliertes Management-System überwacht die Prozesse und die Organisation.

- Der Reifegrad **Best Practice** definiert die Entwicklungsstufe eines proaktiven Service-Providers. Neben den operativen Prozessen sind Prozesse etabliert, die die IT-Strategie mit der Strategie des Business abstimmen. Für Verbesserungen und Innovationen der IT und des Business ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess eingerichtet. Die Aufbauorganisation und alle Mitarbeiter der IT sind auf ein proaktives IT-Service-Management ausgerichtet, um das Optimum im Sinne des Business zu erreichen. Das Management überwacht und steuert die Prozesse und Organisation, um das Business-Optimum zu erreichen. Die eingesetzten Technologien sind miteinander integriert, so dass sich Prozesse effizient durchführen lassen und zusammenarbeiten.

Entscheidend für den Ausbau des Reifegrades ist, dass die einzelnen Stufen jeweils zur rechten Zeit genommen werden. Erst wenn eine Organisation in allen Dimensionen (Prozesse, Organisation, Technologien) einen definierten Reifegrad erreicht hat, ist es sinnvoll, sie auf die nächste Entwicklungsstufe zu heben. So lässt sich vermeiden, dass zu viele Projekte im IT-Service-Management anderweitig benötigte Ressourcen binden und den Erfolg des Engagements gefährden.



## Die „Service Excellence“-Technologien

Für die effektive und effiziente Durchführung von Prozessen ist eine systemtechnische Unterstützung der Prozesse notwendig. Für diesen Zweck unterstützt MATERNA bei der Einführung und Entwicklung von Technology Solutions in den drei Segmenten Service-Management, Service-Automatisierung und System-Management. Welche Technologie-Lösungen MATERNA anbietet, ist in den folgenden Abschnitten beschrieben:

### *Service-Management – Lösungen für effiziente ITSM-Prozesse*

Das IT-Service-Management bietet Werkzeuge und Mechanismen, um folgende Ziele zu erreichen: Sie verbessern die Qualität der erbrachten IT-Services und optimieren die Prozesse für die Bereitstellung von IT-Services sowie für den Betrieb der IT. Darüber hinaus reduziert das IT-Service-Management die langfristigen Kosten des IT-Betriebs beispielsweise durch proaktives Problem-Management, automatisiert umgesetzte Changes und die Integration von System-Management in die Betriebsprozesse. Lassen sich beispielsweise in Change-Prozessen aufwendige manuelle Administrationstätigkeiten automatisieren, entfallen kostspielige Fehlkonfigurationen und die Services werden innerhalb kürzester Zeit für das Business bereitgestellt. Darüber hinaus stellt das Business Alignment durch die Kopplung von Geschäftsprozessen und IT-Services sicher, dass geschäftskritische Anwendungen stets verfügbar sind. Somit schafft das IT-Service-Management Transparenz in der Kosten-Nutzen-Relation und ist die wesentliche Disziplin zur Erreichung eines effizienten IT-Betriebs.

MATERNA realisiert seit vielen Jahren sehr erfolgreich ITIL®-basierte IT-Service-Management-Lösungen. Das Ergebnis ist ein tiefes, branchenübergreifendes Know-how bei der Optimierung IT-gestützter Geschäftsprozesse. MATERNA bietet ein umfassendes Portfolio an Dienstleistungen im Umfeld der Einführung und Optimierung von IT-Service-Management-Lösungen. Beratungsleistungen erfolgen in Form von Workshops, Coachings und „Service Excellence“ Assessments. Darüber hinaus unterstützt MATERNA bei der Konzeption, Implementierung und bietet ein umfassendes Schulungsangebot aus einer Hand. Hierbei stehen standardisierte und praxiserprobte Vorgehensmodelle bereit. Mit mehr als 500 erfolgreich realisierten Projekten besitzt MATERNA eine marktführende Stellung in diesem Segment.

### **Service-Automatisierung – Lösungen für Massen- und Routineabläufe**

Die Service-Automatisierung wandelt Automatisierungsinselformen hin zur einheitlichen, automatischen Bereitstellung von IT-Services. In nahezu jedem Rechenzentrum und in den meisten Kundenumgebungen existieren schon seit langer Zeit Automatisierungsinselformen, um langwierige Routinetätigkeiten ohne manuelle Eingriffe ablaufen zu lassen. Verglichen mit der Fertigung von Automobilen verbaut die Informationstechnologie aber nach wie vor Standardkomponenten in mühseliger Einzelanfertigung. Im Hinblick auf Qualität, Quantität und die optimierte – und damit automatisierte – Herstellung sind viele IT-Dienstleistungen weit entfernt von modernen Fertigungsstraßen.

In diesem Sinne bedeutet Service-Automatisierung „die Automatisierung von weiten Teilen IT-unterstützender Prozesse“. Dabei geht es nicht darum, aus IT-Sicht automatisierbare Themen in Inselform weiter auszubauen. Vielmehr geht es darum, Geschäftsprozesse und IT-Dienstleistungen zu erkennen, zu beschreiben und sinnvoll zu automatisieren, so dass die Qualität steigt, das Unternehmen agil bleibt und die Kosten gleichzeitig sinken. Typischerweise sollte Service-Automatisierung daher aus bekannten Kenngrößen des Service-Managements heraus begonnen werden. Verstöße gegen Service Levels, schwerwiegende Incidents und Massenstörungen, bekannte Probleme, Kapazitätsengpässe und schwerfällige beziehungsweise stör anfällige Changes sind gute Indikatoren und Startpunkte für die Service-Automatisierung.

Automatisierbare Prozesse müssen über Silogrenzen hinweg beschrieben und implementiert werden. Voraussetzung für schnelle Erfolge bei der Service-Automatisierung sind erfahrene Consultants, die ein profundes Know-how mitbringen. Diese können mit geeigneten Werkzeugen die Anforderungen aus den Geschäftsprozessen eines Unternehmens direkt in die Automatisierung überführen.

### **System-Management – Lösungen zur Steuerung der technischen Basis**

Im Sinne eines ganzheitlichen Ansatzes trägt das System-Management wesentlich dazu bei, die IT als Basis für Services hochverfügbar, sicher und performant zu halten. System-Management ist einer der tragenden Bausteine einer modernen Unternehmens-IT. Die Abstimmung zwischen Geschäftsprozessen und IT ist dabei eine der wesentlichen Herausforderungen. Zu ermitteln ist beispielsweise:

- ob die IT die Auswirkung von Störungen in der Infrastruktur auf die kritischen Geschäftsprozesse kennt (Impact Management, d.h. Verständnis-Ursache-Wirkung),
- ob die Bedürfnisse des Business mit den IT-Kapazitätsplanungen übereinstimmen und welche Messgrößen die Güte der Service-Vereinbarungen definieren,
- ob Service-Vereinbarungen objektiv und nachvollziehbar gemessen und protokolliert werden,
- wie aktuell und geeignet die Zahlenbasis ist, auf der Planungsentscheidungen fußen.

Die Experten von MATERNA konzipieren und implementieren Lösungen, die Organisationen dabei unterstützen, die Performance und Kapazitäten von Hardware, Software und Netzwerkkomponenten im Griff zu haben. Im Ergebnis erhält der Kunde eine maßgeschneiderte Architektur für das Management der heterogenen IT-Landschaft.

Das MATERNA-Portfolio reicht dabei von Methoden und Technologie-Know-how, über Werkzeuge marktführender Hersteller und Open-Source-Werkzeuge bis hin zu eigenen Produkten. Darüber hinaus bietet MATERNA eigene Speziallösungen für die Integration von Siemens HiPath TK-Systemen in übergeordnete IT-Management-Plattformen sowie MATERNA System-Management-Lösungen an.

Die Themen sind Event Management, Impact Management, Systemverfügbarkeit, Netzwerk-Management sowie die Integration in ein ITIL®-basiertes Service-Management.

# Vorteile von „Service Excellence“

## IT-Management aus einer Hand

MATERNA bietet eine herstellerunabhängige Beratung, individuelle Konzepte und kompetente Realisierung von IT-Management-Lösungen aus einer Hand. Wir betreuen Sie von der Prozessberatung bis zur erfolgreich umgesetzten IT-Strategie für Ihre Organisation. Sie erhalten ein Full-Service-Paket, das sich an individuellen Anforderungen orientiert.

Gemeinsam erarbeiten wir Ihre IT-Management-Strategie und begleiten Sie bei der Optimierung ausgewählter Prozesse. Unsere weitreichende IT-Prozesskenntnis und jahrelange Erfahrung haben uns in Europa zu einem der marktführenden Unternehmen in diesem Segment gemacht. Für Ihre Herausforderungen stehen Ihnen unsere Service-Management-Architekten und erfahrenen Projektleiter zur Seite. In Europa stehen über 350 Mitarbeiter bereit, davon verfügen mehr als 70 Mitarbeiter über ein ITIL®-Service-Manager-Zertifikat. Mehr als 20 Mitarbeiter sind nach ISO 20000 zertifiziert. Und über 250 Mitarbeiter haben eine ITIL®-Foundation-Ausbildung erfolgreich absolviert.

Da effizient und effektiv betriebenes IT-Management auch gut ausgebildete Mitarbeiter in den IT-Abteilungen bedingt, bietet MATERNA ein umfassendes Trainingsprogramm an. Dieses umfasst ITIL®-akkreditierte Schulungen und Simulationen sowie Tool-spezifische Schulungsangebote. Auf Wunsch paketieren wir alle Schulungen auch individuell für Ihre Organisation und führen Sie vor Ort durch.

Nutzen Sie die Vorteile eines Komplettanbieters und profitieren Sie von unserem Angebot für Beratung und Implementierung, für Support und Trainings. Wir setzen Ihre Anforderungen auf Basis einer standardisierten und praxiserprobten Vorgehensweise um. MATERNA stellt die Menschen hinter den IT-Management-Prozessen in den Mittelpunkt – daran messen wir den Erfolg unserer Projekte. Dies bestätigten mehr als 90 Prozent der MATERNA-Kunden in den zurückliegenden Support-Studien.

„Service Excellence“ hilft, einzelne Initiativen und Projekte im IT-Management zu strukturieren und optimal miteinander zu verzahnen. Darüber hinaus werden vielfältige Synergien offengelegt und die kontinuierliche Verbesserung dynamisch gestaltet. Einzelne Projekte lassen sich effektiv und effizient durchführen, indem das Projekt in überschaubare und damit optimal handhabbare Teilschritte zerlegt wird.

## Kundenindividuell anpassbar, da modular in allen Teilen

Mit „Service Excellence“ verfügt MATERNA über ein Instrument, das auf den Erfahrungen aus weit über 500 erfolgreich durchgeführten ITSM-Projekten basiert und konsequent am Mehrwert für den Kunden ausgerichtet ist. Die Beratungsleistungen sind unabhängig von einzelnen Technologien bzw. Herstellern und orientieren sich an international anerkannten Standards und Rahmenwerken. Zudem bietet „Service Excellence“ eine Reihe von Systemlösungen, die an das individuelle Kundenszenario angepasst werden können: Auf Basis des Ist-Zustandes einer IT-Organisation wird mit Hilfe von „Service Excellence“ ein Soll-Zustand erarbeitet. Die einzelnen Stufen dahin sind durch die Best Practices von MATERNA vorkonfiguriert und werden gemäß dem Kundenbedarf priorisiert. So lässt sich sicherstellen, dass alle einzelnen Disziplinen aufeinander aufbauen können und nicht erneute Silos geschaffen werden.



MATERNA ist es gelungen, das IT-Service-Management im besten Sinne zu industrialisieren – mit aufeinander aufbauenden Service-Paketen, praxiserprobten Methoden und einem darauf abgestimmten Delivery-Modell. „Service Excellence“ macht es der IT-Organisation leicht, das IT-Management mit Weitblick und in Übereinstimmung mit Unternehmens- und IT-Strategie zu optimieren – bis hin zur Zertifizierbarkeit nach ISO 20000.

### Leistungen auf einen Blick

- IT-Strategie
- Business Service Management / Business-IT-Alignment
- ITIL® (IT Infrastructure Library®)
- ISO 20000
- IT-Service-Management-Beratungsmethodik
- Schulungen und Trainings



# MATERNA

*Information & Communications*

marketing@materna.de

www.materna.de

www.materna.com

