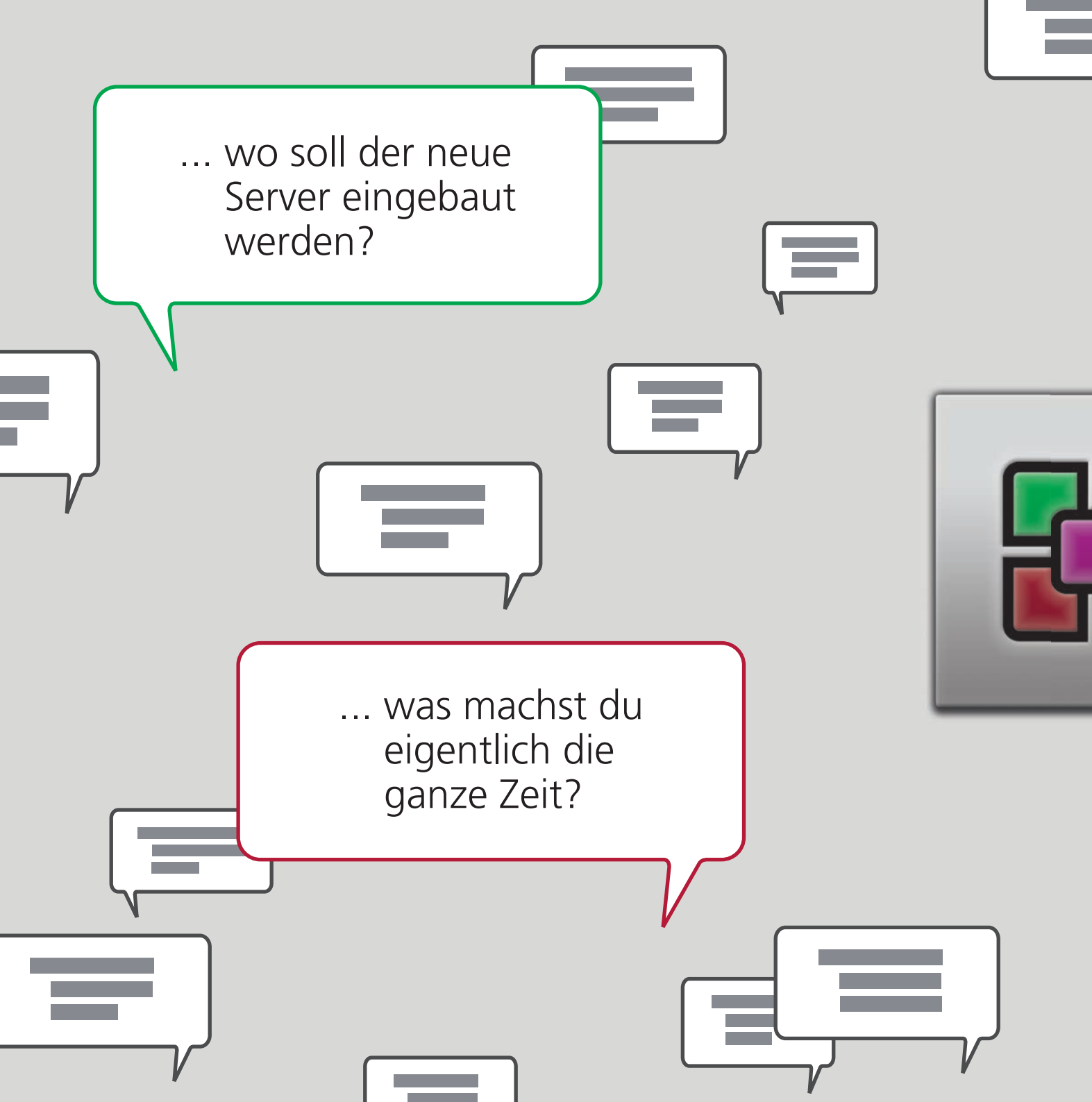



Hey Joe ...

The image features a light gray background with several white speech bubbles of various sizes and orientations. Each bubble contains three horizontal gray bars representing text. One bubble in the upper left is outlined in green and contains the text "... wo soll der neue Server eingebaut werden?". Another bubble in the lower center is outlined in red and contains the text "... was machst du eigentlich die ganze Zeit?". On the right side, there is a gray rectangular icon representing a server rack, with three colored squares (green, purple, and red) on its front panel.

... wo soll der neue Server eingebaut werden?

... was machst du eigentlich die ganze Zeit?



... kannst du mal schnell
die Berechtigung für
Herrn Meier ändern?

... warum funktioniert
die Buchhaltung
nicht mehr?

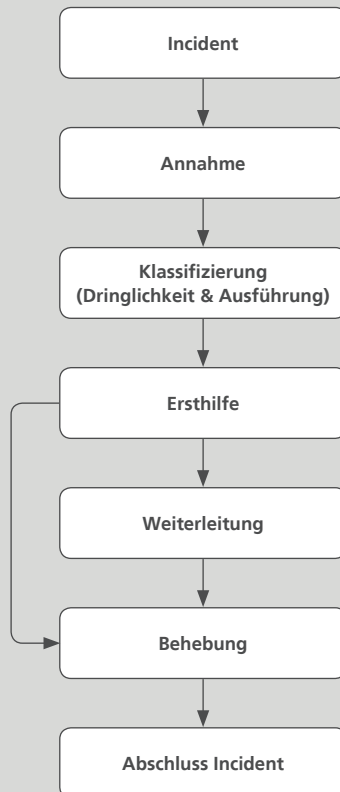
MISSION

Schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen IT-Betriebes und die Minimierung der Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.

NUTZEN

- Standardisierte Aufzeichnung aller Vorgänge
- Erhalt einer messbaren Servicequalität
- Priorisierung entsprechend Business-Impact
- Reduzierung der Reaktionszeiten

INCIDENT Management



SM-BOX

- Überwachung von Status, Verfügbarkeit und Performance der IT-Dienste
- automatisiertes Erkennen und Alarmieren bei Störungen und Abweichungen vom SLA
- Visualisierung der Auswirkungen auf Geschäftsbetrieb im Business Service Monitoring



SM-DESK

- Unterstützung eines standardisierten Ablaufs im Prozess der Störungsbearbeitung
- SLA-Einhaltung durch vordefinierte Priorisierung anhand des betroffenen Geschäftsprozesses
- Transparenz durch Erfassung von Aktivitäten, Bearbeitern und Aufwänden



SM-DOCU

- Visualisierung der aktiven/passiven Netzwerkteilnehmer und ihrer physikalischen Verbindungen
- Datenzugriff aus dem Systemmonitoring auf Dokumentationsdaten
- revisions sichere und messbar aktuelle Dokumentation der IT-Umgebung

MISSION

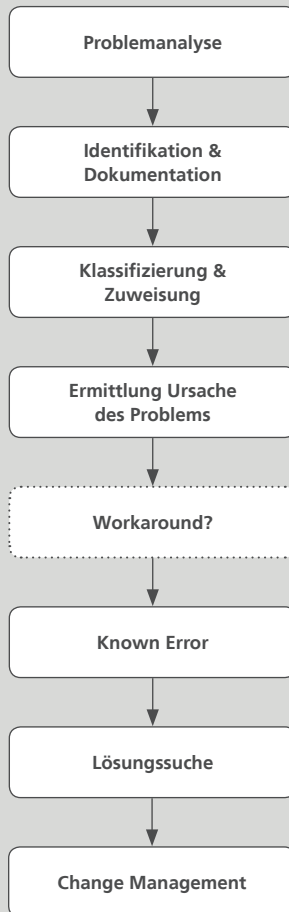
Langfristige Stabilisierung der IT-Infrastruktur durch nachhaltige Beseitigung der Ursachen von Störungen.

NUTZEN

- Proaktive Störungsidifikation
- Reduzierte Wiederholungsrate von Störungen
- Effiziente Ursachenanalyse und Problemlösung
- Langfristige Lösung und Störungsvermeidung

PROBLEM

Management



SM-BOX

- langfristige Aufzeichnung von Verfügbarkeits- und Performancedaten
- freie Definition von Schwellwerten zur proaktiven Vermeidung von Störungen
- Nutzung von Trend- und Adhoc-Graphen bei der Ursachenermittlung



SM-DESK

- Zusammenfassung von Störungen zu einem Problemticket
- Dokumentation der Ursache, Workaround und Lösung eines Problems
- Erhöhung der Erstlösungsquote im ServiceDesk



SM-REPORT

- Ermittlung von Störungen mit hoher Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb
- Auswertung der Häufigkeit einzelner Störungsquellen
- Analyse der Verfügbarkeitsdaten der einzelnen IT- und Business Services

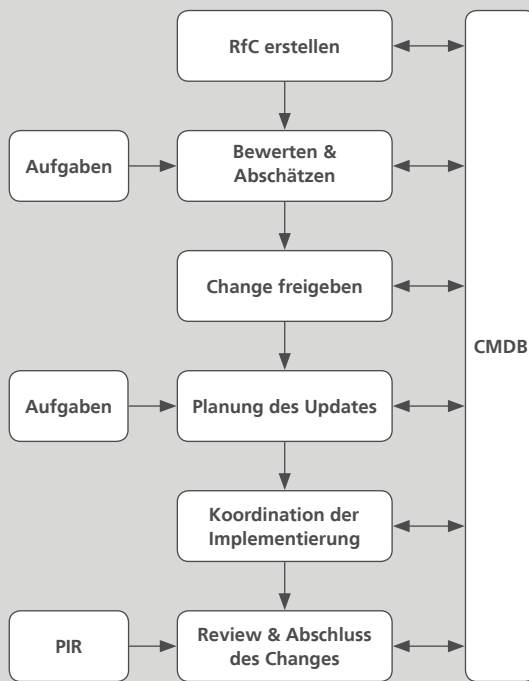
MISSION

Koordination und Kontrolle aller Änderungen an IT-Diensten zur Minimierung des Risikos, nachteiliger Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb und der Kosten.

NUTZEN

- Senkung von Risiken für Geschäftsbetrieb
- Reduzierung von Störungen und Problemen
- Abschätzung der Kosten einer Änderung
- Erfolgskontrolle nach Implementierung

CHANGE Management



SM-BOX

- schnelle Reaktion auf Fehlerzustände während der Implementierung der Änderung
- Kontrolle der Auswirkungen einer Änderung auf Verfügbarkeit und Performance
- Lieferung verlässlicher Betriebsdaten als Basis für Planungen von Änderungen



SM-DESK

- Analyse der Auswirkungen einer Änderung auf das Gesamtsystem
- transparente und klare Zuordnung von Aufgaben innerhalb des Genehmigungsprozesses
- Dokumentation aller Testergebnisse als Grundlage für eine Entscheidung



SM-DOCU

- Analyse der Auswirkung von Änderungen im Netzwerkbereich
- Patchpläne zur Vermeidung von Fehlern bei Umzug von IT-Mitteln
- revisionssichere Dokumentation aller physikalischen Changes

MISSION

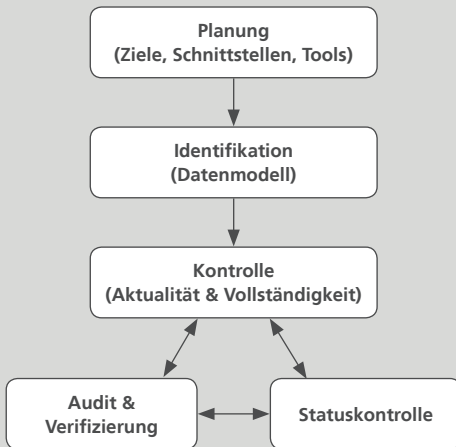
Bereitstellung aktueller und vollständiger Informationen über die eingesetzte Infrastruktur für alle am IT-Service Management beteiligten Prozesse.

NUTZEN

- Konsolidierte Sicht auf IT Infrastruktur
- Exakte Informationen zum Status eines CI
- Zugriff auf aktuelle CI-Konfiguration
- Auswirkungsanalyse für Change Management

CONFIGURATION

Management



SM-DESK

- logische Verwaltung aller IT-Mittel (Hard- & Software, Business Service, SLA, Dokumente)
- Abbildung der Beziehungen der IT-Mittel untereinander
- Bereitstellung der Daten und Beziehungen für Incident-, Problem- und Change-Management



SM-REPORT

- Aufdecken ungenehmigter Änderungen in der IT-Infrastruktur
- Überwachung der Laufzeiten von Änderungen
- Auswertung finanzieller Aspekte der IT-Service-Erbringung



SM-DOCU

- grafische Darstellung der IT-Infrastruktur (Schränke, Switches, Router, Server, Patches)
- Statusüberwachung (Planung, in Betrieb, etc.) der CI und Unterstützung von Audits
- Basis für die Planung von Changes und Change Tracking



SM-SUITE

SHD.

SHD System-Haus-Dresden GmbH

info@shd-online.de
www.shd-online.de