



## IT Service Management

IT Service Management (ITSM) ermöglicht die optimale Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT Organisation. AnyWeb begleitet Unternehmen bei der erfolgreichen Umsetzung von ITSM Projekten. Jahrelange Erfahrung, standardisierte Prozesse und ausgezeichnete Produkte garantieren den Projekterfolg.

IT Organisationen werden heute als strategische Partner bei der Definition und Umsetzung von Geschäftsprozessen wahrgenommen. Dies bedeutet, dass neue Herausforderungen an die IT gestellt werden.

AnyWeb hat die Vision einer IT Organisation als flexibles Dienstleistungszentrum, welches in der Lage ist, seine Leistungen modular den Anforderungen des Geschäfts anzupassen. Einführung, Umstellung, selbst die Gestaltung eines Geschäftsprozesses werden dadurch vereinfacht, beschleunigt oder sogar inspiriert.

## People: AnyWeb – Die Begleiter im Projekt-Lifecycle

Seit über 10 Jahren ist IT Service Management ein strategisches Geschäftsfeld von AnyWeb. Unsere Konzepte berücksichtigen die in ITIL beschriebenen Prozesse und die Philosophie und bieten somit einen nachgewiesenen Praxisbezug. Als Werkzeuge setzen wir hauptsächlich die Produkte von HP Software und Cisco Systems ein.

Das AnyWeb ITSM Team besteht aus erfahrenen und zertifizierten Fachkräften, welche Projekte im gesamten Lebenszyklus betreuen können: Wir bieten technisches und prozessorientiertes Consulting, Implementierungen, Betriebsunterstützung und Ausbildung an. Beeindruckende Referenzprojekte und mehrfache Auszeichnungen von Herstellern bestätigen unseren Anspruch auf qualitative Höchstleistungen. AnyWeb ist HP Software Gold Business und HP Software Gold SVI Partner.

AnyWeb arbeitet mit bewährten Arbeitsmethoden und Phasenmodellen, um jederzeit die Projektkontrolle zu gewährleisten und bei langfristigen Projekten den wechselnden Anforderungen gerecht zu werden.

## Process: ITIL – Der Weg zum Ziel

Um den Entwicklungsweg zum neuen Verhältnis zwischen IT und Business zu erleichtern, ist es wichtig, wenn sich Organisationen an standardisierte und gängige Richtlinien halten können. In diesem Fall ist dies das System von ITIL (IT Infrastructure Library), welches IT Organisationen eine gemeinsame Standardsprache und Rahmenbedingungen für die Prozess- und Servicestruktur bietet.



Die aktuelle Version (ITILv3) richtet sich nach dem Lebenszyklus des IT Service: Strategie (Strategy), Entwurf (Design), Übergang in den Betrieb (Transition), Betrieb (Operation) und Verbesserung (Continual Improvement). Ziel ist, dass die Planung, Erbringung, Unterstützung und Optimierung von IT Services als wichtige Faktoren zur Erreichung der Geschäftsziele betrachtet werden.

## **Product: HP Software – Die Produkte und ITIL**

Hewlett-Packard ist der weltweit führende Anbieter von IT Management Software. Die umfassende Produktpalette und das Bekenntnis zu ITIL machen HP zu einem unschlagbaren Hersteller und Projektpartner. Ein wichtiger Vorteil beim HP Software Produktportfolio ist dessen Modularität und Skalierbarkeit: So wie die Reife im Prozess- und Businessmanagement beim Kunden wächst, so können die Produkte von HP Software implementiert werden.

AnyWeb hat sich in den vergangenen Jahren im HP Software Framework mit entwickelt und bietet in folgenden Bereichen ihre Dienstleistungen an:

### **Business Service Management (BSM)**

Das Business Service Management bietet die Verbindung zwischen dem Prozessmanagement und dem IT Service Management. Sein Ziel ist ein besseres Funktionieren zwischen Business und IT.

Einige HP Software Produkte in diesem Umfeld sind Business Availability Center (BAC), Network Management Center (NMC) und Operations Management Center (OMC).

### **IT Service Management (ITSM)**

Die Gewährleistung und Überwachung von IT Services werden im IT Service Management definiert. Wichtigstes Produkt in diesem Bereich ist der HP Software Service Manager, die Lösung, welche ein umfassendes Management von Services bietet.

### **Universal CMDB (uCMDB)**

IT Organisationen setzen zur Unterstützung im Business Service Management, IT Service Management, Change Management und Asset Management eine Datenbank für das Konfigurationsmanagement (CMDB) ein, um ein einziges Abbild der Gegebenheiten zu erstellen. Diese Initiativen tragen dazu bei, IT und Business abzustimmen und den IT Betrieb effizienter und effektiver zu gestalten.

Der Erfolg hängt auch von der CMDB ab, die eine Gesamtübersicht über alle Konfigurationselemente bietet und Abhängigkeiten sowie Wechselwirkungen verschiedener Elemente bei Business Serviceleistungen aufzeigt.

HP Universal CMDB ist eine Datenbank, die Business Service Management und ITIL-basierte Initiativen implementiert. Mit dieser Software werden neben den physischen Konfigurationselementen auch die logischen Elemente erfasst, dokumentiert und gespeichert.