

Service Management leicht gemacht!

Integration, Steuerung und Bewertung
von Servicepartnern in der ÖV

Dipl.-Inf. Michael H. Bender

BRAIN FORCE SOFTWARE GmbH
SolveDirect Solutions

solvedirect
Connecting Service Partners

regio it aachen **itSMF**
IT Service Management Forum®
Deutschland e.V.



BRAIN FORCE bietet Software und Services

- Wir integrieren Business-Lösungen, optimieren ITK-Infrastrukturen und rekrutieren IT-Experten.
- Die Lösungen basieren auf Best-Practice-Vorgehensweisen, effektiven Services und innovativen Produkten.
- Kunden reduzieren ihre Total Cost of Ownership, erhöhen die Produktivität und steigern ihren Geschäftserfolg.

Business Solutions

Mit unseren Lösungen managen und entwickeln Sie Ihr Business und erzielen Wettbewerbsvorteile.

_accelerate your business

Infrastructure Optimization

Wir optimieren Ihre Infrastruktur und sorgen für eine erhöhte Produktivität bzw. eine niedrigere TCO.

- IT Service Management **solvedirect**
- Server and Data Management
- Workspace Management
- Network Management and Billing

_simplify technology

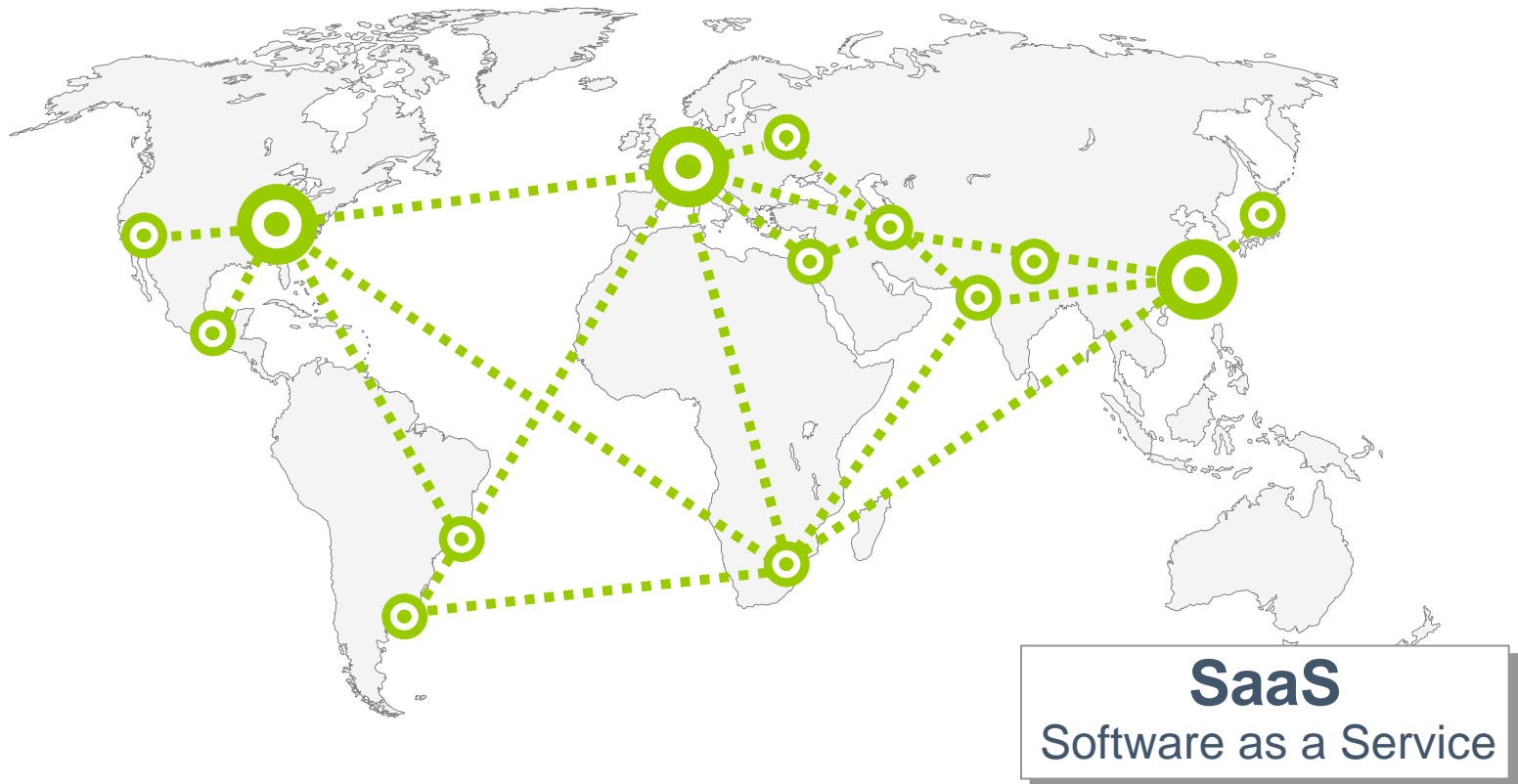
Professional Services

Wir übernehmen Managed Services, beraten Sie bei Ihren Projekten und rekrutieren für Sie die richtigen IT-Experten – individuell und nach Maß.

_tailormade services

SolveDirect Solutions

- Integration aller am Serviceprozess beteiligten Partner auf der weltweit größten IT-Service Management Plattform



Faster. Better. Cheaper.

Software (install)

Software-as-a-Service

- Schnelle Implementierung
- Kein Investment in Hard- oder Software → Zentral gehostet
- Reduzierte Komplexität

„Bis 2012 wird mindestens ein Drittel der Ausgaben für Business Application Software auf Software as a Service basieren.“

Februar 2008

Gartner

Lizenzen

Versteckt
Kosten

Consultants
Infrastruktur
Wartung
Personal
Upgrades



Für alle IT-Service Management Anforderungen – Die richtige Lösung

SD.bridge 



SD.bridge

Automatisierte
Systemverbindung
(1:n)

Effiziente
Kommunikation
zwischen
Servicepartnern

ServiceDesk SD² 



ServiceDesk SD²

On demand Help
Desk Lösung

Flexible und
wirtschaftliche
Applikation

SD.cube ML 



SD.cube ML

Integrationsplattform

Multi Level Service
Management

Ziele unserer Kunden:

Service Prozesse mit minimalem Aufwand maximal zu automatisieren

- Umfassendes Service Management System
- Integration einer bestehenden Systemlandschaft
- Durchgehende Mandantenfähigkeit
- Controlling durch KPI und SLA Management
- Multilingual = International (Konzernintegration)
- State of the Art Technologie (SOA) & Prozesse (ITIL)
- „Rund um die Uhr“- Verfügbarkeit
- SaaS oder Eigenbetrieb
- Höchste Security Standards
- Kurze Projektlaufzeit
- Bestes Preis / Leistungs-Verhältnis am Markt



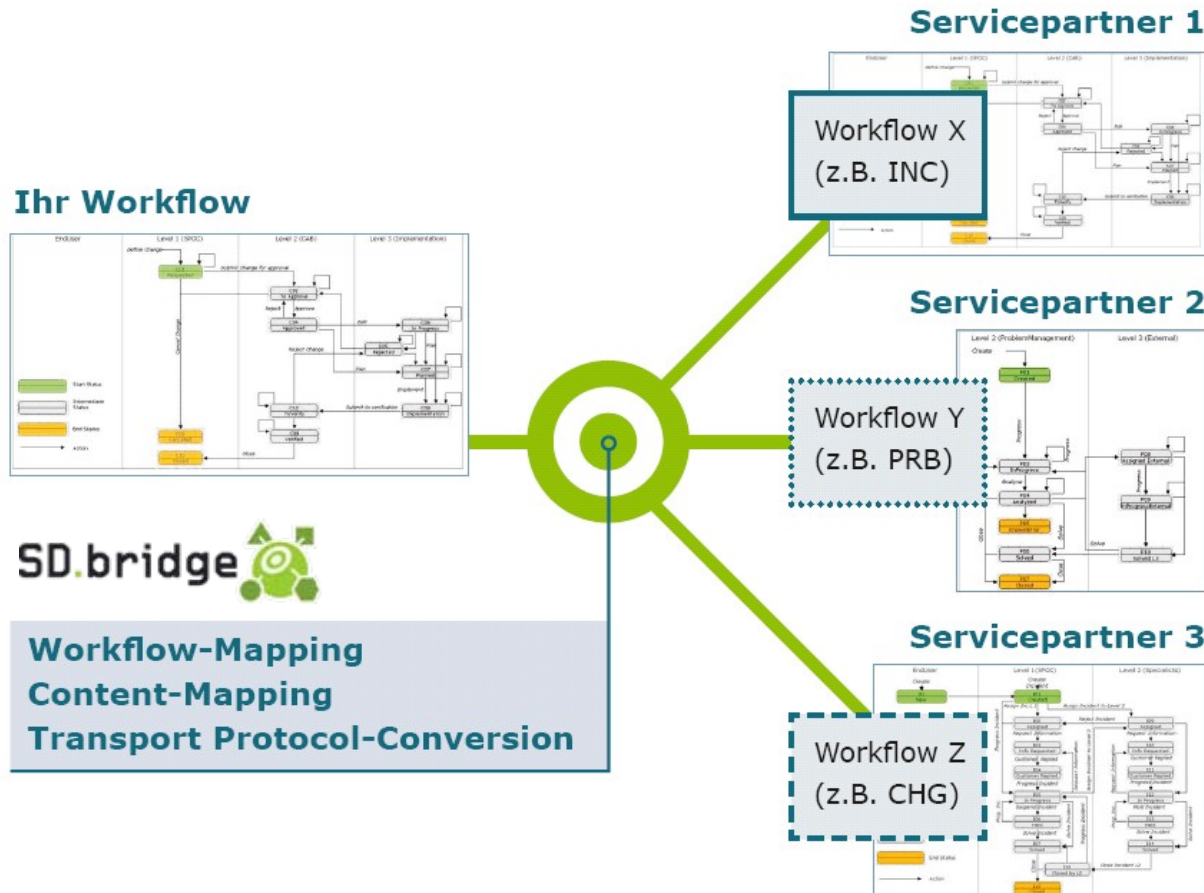
Automatisierte Systemverbindung (1:n)
Effiziente Kommunikation zwischen Servicepartnern



- Beschleunigte Serviceprozesse
 - Vollständig automatisierter Datenaustausch zwischen unterschiedlichen Systemen in Echtzeit unter Beibehaltung der eigenen Workflows
- Reduzierte Kosten
 - Eine einzige Verbindung mit allen internen und externen Systemen (1:n)
- Höhere Transparenz
 - Alle internen und externen Servicekennzahlen jederzeit im Überblick

Die Idee 1:n

- Beschleunigung und Vereinfachung aller Serviceprozesse zwischen unterschiedlichen Systemen



Verbinden Sie Ihre Servicewelt!

Sparen Sie durch **Integration**:
Steuerung Ihrer **Servicepartner**,
-prozesse und **-systeme** auf
einer einzigen Plattform.

- **Höhere Effizienz** mit durchgängigen Serviceprozessen
- **Kostengünstig** - Beibehaltung der vorhandenen Systeme
- **Einheitliche Steuerung** eine zentrale Applikation
- **Transparenz - KPIs auf Knopfdruck**

Integrationskalkulator

Berechnen Sie das Einsparpotenzial für Ihre Serviceprozesse!

Berechnen Sie schnell und einfach wieviel Sie durch **Integration** der Serviceprozesse, -partner und -systeme mit den **SolveDirect** Lösungen **sparen** können. [Details...](#)



Tragen Sie Ihre Servicekennzahlen ein:

1. Anzahl aller B2B Verbindungen im Serviceprozess, mit	<input type="text" value="2"/>
▪ internen/externen Servicepartnern (Customer/Provider) ▪ unterschiedlichen Servicesystemen ▪ im Serviceprozess eingebundenen Systemen für CRM und ERP	
2. Anzahl der Tickets (aller B2B Verbindungen):	<input type="text" value="1500"/> / Monat
3. Arbeitskosten pro Helpdesk-Mitarbeiter/Agent:	<input type="text" value="25"/> € / Std
4. Arbeitskosten pro Eskalations-Manager:	<input type="text" value="62.5"/> € / Std
<input type="button" value="Berechnen"/>	
Kosten des Serviceprozesses OHNE SolveDirect*:	<input type="text"/> €
Kosten des Serviceprozesses MIT SolveDirect*:	<input type="text"/> €
Ersparnis MIT SolveDirect:	<input type="text"/> % <input type="text"/> €

www.solvedirect.com/calculator.html

Ersparnis Berechnen >

Integration ist der Schlüssel

- Zeit und Kostenersparnis
 - Vorhandene Applikationen und Workflows bleiben bestehen
 - Zentral verwaltete Lösung
 - 1:n - Eine universelle Schnittstelle
- Hohe Datenqualität
 - Automatisierte Prozesse
 - Durchgängige Arbeitsabläufe
 - Geringe Fehlerquote
- Permanenter Überblick
 - Zentrale und neutrale Auswertungen
 - Aktueller Status 7x24 über Service Level
 - KPI integrierbar



Integrationsplattform Multi Level Service Management

Drei Schwerpunkte im IT-Service Management

■ **Komplexität**

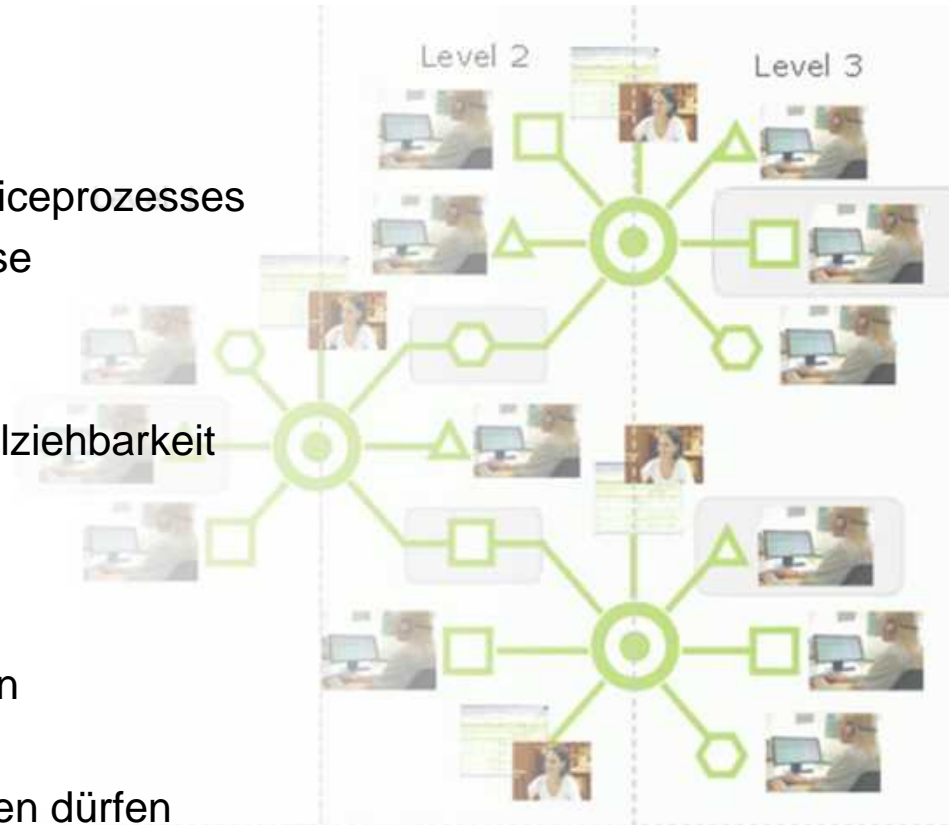
- Steigender Vernetzungsgrad
- Dynamische Servicebeziehungen
- Rollenwechsel innerhalb eines Serviceprozesses
- Hochgradig individualisierte Prozesse

■ **Transparenz**

- Fokus auf Messbarkeit und Nachvollziehbarkeit
- Aussagefähigkeit auf Knopfdruck

■ **Kostensenkung**

- Heterogene Tool-Landschaft mergen
- Spezialisierung nutzen
- „best of breed“ technology verwenden dürfen



Integration, Management und Steuerung aller Serviceprozesse, -systeme und -partner auf einer einzigen Plattform

- Integration aller Systeme
 - B2B Systemverbindung der ERP und Supplychain Lösungen sowie Partner auf einer Plattform
- Management aller Services
 - Zentrale Applikation für alle internen und externen IT-Serviceabläufe transparent auf einer Plattform
- Steuerung aller Prozesse
 - Monitoring der Service Supply Chain mit real-time KPIs



Umfassende Funktionalität

Serviceprozesse: Schneller. Besser. Günstiger.

SD.ServiceManager

Externe Anwendungen: Einfach integriert

SD.FunctionPorts

Intelligentes Datenmanagement: Automatisch

SD.DataBroker

Mehr Informationen = Bessere Entscheidungen

SD.cockpit

CMDB-Aufbau: Flexibel und erweiterbar

SD.DataManagement

CMDB-Update: Smart und schnell

SD.synchroniser

Effiziente Kommunikation zwischen Servicepartnern: 1:n

SD.bridge

Neuer Partner? Anbindung leicht gemacht

SD.BridgeBuilder

Kundenzufriedenheit messen

SD.survey

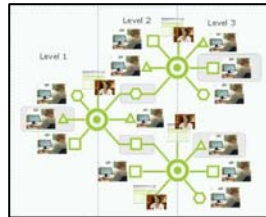
Verbinden Sie Ihre Servicewelt!

360° Steuerbarkeit der Service Supply Chain

Service Management



Multi Partner



ERP



CMDB
Data Sync



Integrate.
Manage.
Control.



Alles auf einen Blick:

- ▶ Real-time Sicht
- ▶ Eine einzige Lösung
- ▶ Multi Level Controlling

SLAs



SD.cockpit: Alles auf einen Blick

Service Kennzahlen

- Abbildung interner & externer KPIs
- Hochgradig individualisierbar
- Optimale Illustration für jeden Datentyp
- Alle Berichte in Echtzeit
- Automatisierbare Reports

The screenshot displays the Solvedirect SD.cockpit interface. At the top, there are navigation tabs for 'Service Level', 'Open Calls', 'Incidents', 'Problems', 'Changes', 'Releases', 'Orders', 'Operational Level', 'Customer View', 'Volumes', 'Service Time', 'Users', 'Inventory', 'Docu', and 'Links'. The main content area is titled 'Service Level KPI' and shows a collection of key performance indicators. A red arrow points from the 'Service Kennzahlen' header to this section.

Key features visible in the dashboard include:

- Service Level Check**: A list of various service level checks and their status.
- Calls Open SL Response**: A bar chart showing the number of calls open for each category (Incident, Order, Change, Problem, Release) across different time periods.
- Calls Open SL Recovery**: A set of pie charts showing the recovery status for Incident, Order, Change, Problem, and Release categories.
- Call SL Recovery 12 Months**: A detailed bar chart showing the percentage of calls recovered over a 12-month period, broken down by category and month.
- Change Volume per Category 12 Months**: A bar chart showing the volume of changes for each category over 12 months.
- Change Volume per Customer 12 Months**: A bar chart showing the volume of changes for each customer over 12 months.
- Call SL Recovery 12 Months**: A detailed bar chart showing the percentage of calls recovered over a 12-month period, broken down by category and month.
- Call SL Recovery 12 Months**: A detailed bar chart showing the percentage of calls recovered over a 12-month period, broken down by category and month.
- Call SL Recovery 12 Months**: A detailed bar chart showing the percentage of calls recovered over a 12-month period, broken down by category and month.

At the bottom right, there is a Google Maps widget with a red arrow pointing to it, and a footer with the text 'Unternehmensexterne Informationen' and the logo for 'ITSMF IT Service Management Forum Deutschland e.V.'.

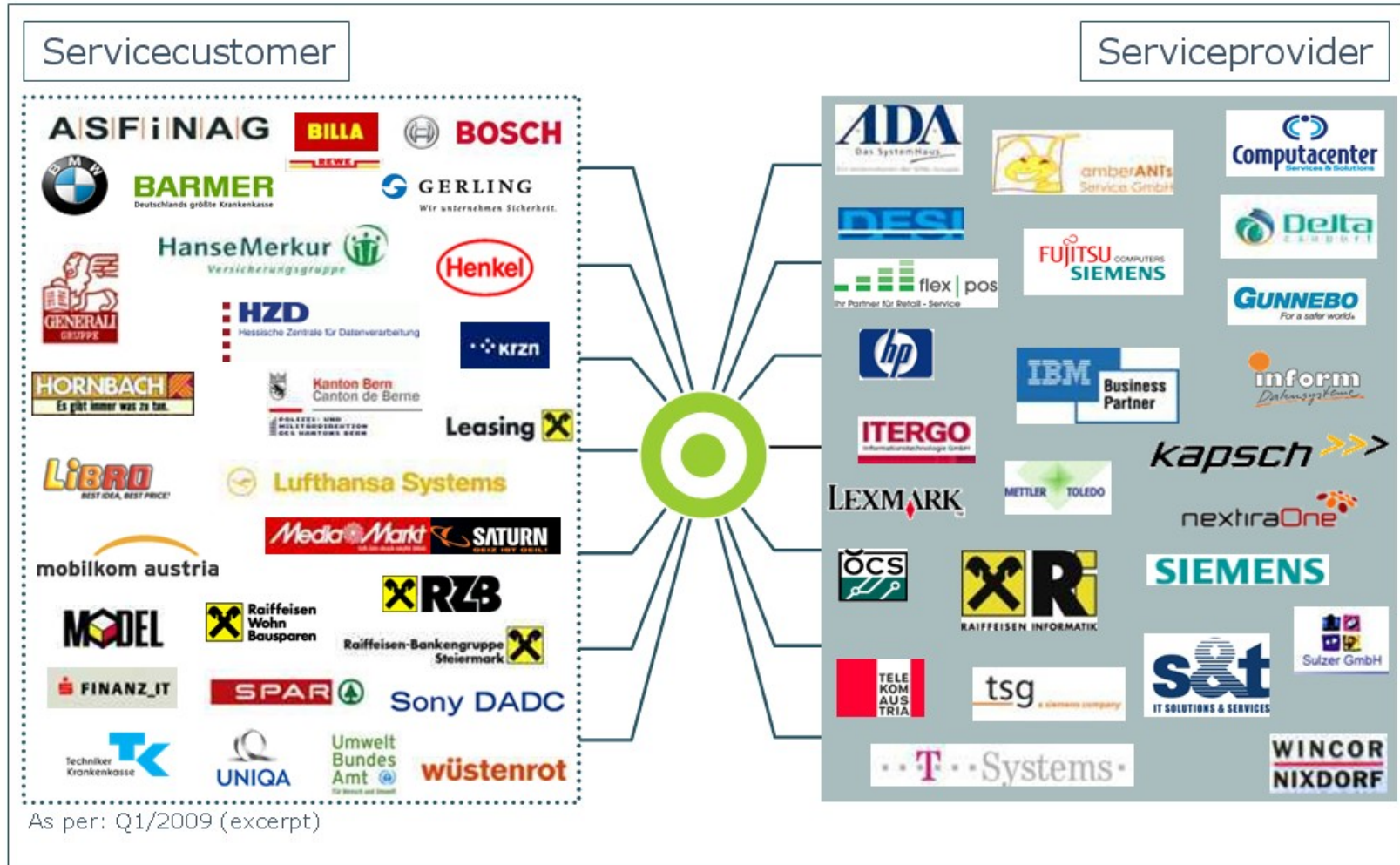
SD.cockpit: „Drill-Down“ Funktionalität

- Sofortige Nachverfolgung vom aggregierten Bericht bis zum einzelnen Ticket

The screenshot illustrates the 'Drill-Down' functionality of the s@lvedirect SD.cockpit. It is divided into three main sections:

- Top Section (Aggregated Report):** Shows a dashboard with a pie chart on the left and a table of incidents in the center. The table has columns for 'SDCallID', 'Number', and 'CallOpen'. A green arrow points from this section to the middle section.
- Middle Section (Selected Calls):** Displays a table of 54 selected calls. A specific call is highlighted, and a green arrow points from this section to the bottom section.
- Bottom Section (Ticket Details):** Shows the detailed view of a specific ticket (Call 108437758). It includes fields for RequestType, SDCallID, Problem, CallState, CallStatus, CallNotes, Customer, Location, CallerTel, Description, ContractSLA, Provider, ProviderCategories, Priority, Availability, CallOpen, EndOfResponse, EndOfRecovery, Component, Manufacturer, Type, Serial, QueueSP, ProviderTechnician, Queue2SP, ProviderTechnician2, and Remarks. A 'Solution' field at the bottom indicates 'Update to PCL 7.0'. On the right, a 'Call History' section shows a list of previous incidents.

SolveDirect: Kunden & Partner





Gemeinsame Service Management Plattform für die Finanzverwaltungen der 16 Bundesländer



SD.ConnectDay

11. Oktober in Frankfurt / Main

Alexander Wöhrle, HZD; Henning Meyer, ITSM Consulting AG

Wiesbaden, den 12.10.2007





Wiesbaden, den 12.10.2007



KONSENS - Koordinierte neue Softwareentwicklung der Steuerverwaltung

- Bund und Länder haben sich Anfang März 2005 darauf verständigt, die Beschaffung und den Einsatz einheitlicher Software in dem Vorhaben KONSENS zusammenzufassen.
- Die Bundesländer Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen verantworten die Strategie und die Entwicklung der Finanz-Software, die bundesweit zum Einsatz kommen. Prominentes Beispiel: ELSTER

Datenverarbeitung für Hessen

Folie 2

Requirements & Decision criteria

- The states' Help Desk platforms remain
- State-internal User Help Desks
- Different interfaces
- Different statuses
 - Models
 - Interfaces
- Different categories
- Different priorities

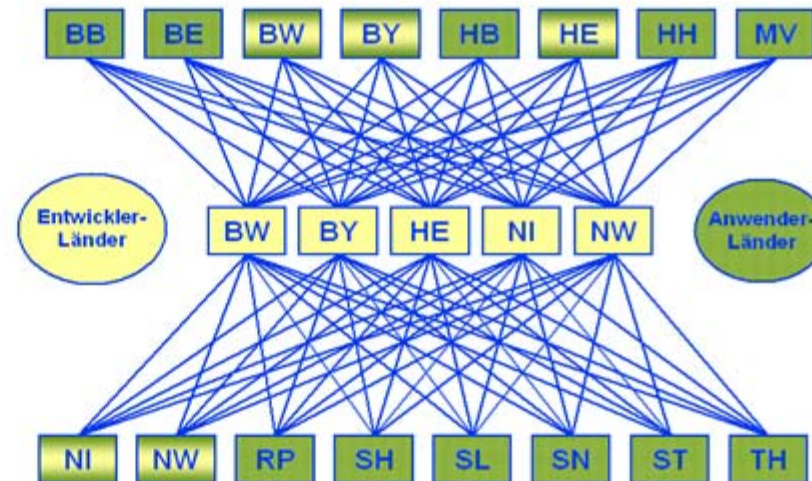
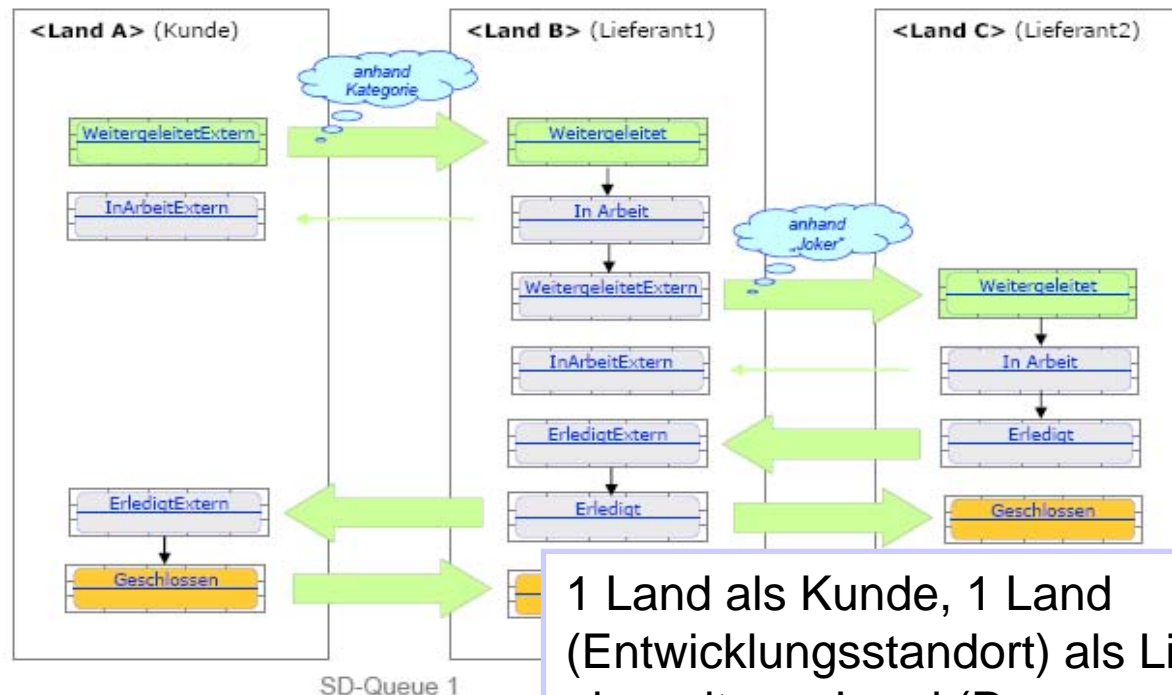


Abbildung einer 16:16 – Support- Beziehung

- Jedes Bundesland speichert die Daten Ihrer Steuerzahler im Land
→ für den Betrieb der Verfahren ist das Land verantwortlich
- Entwickelt werden die Verfahren in den fünf großen Bundesländern (Entwicklungsstandorte), die eigentliche Programmierung wiederum ist z.T. in andere Bundesländer ausgelagert
→ der 3rd-Level-Support (Entwickler) ist über mehrere Bundesländer verteilt
- Jedes Land greift bei länderübergreifenden Namensabfragen auf die Datentöpfe der anderen Ländern zu
→ eine Störung im Betrieb eines Landes kann zu einer Beeinträchtigung im Finanzamt eines anderen Landes führen
- Fazit: Jedes Bundesland kann Kunde und Lieferant für eine Störung sein

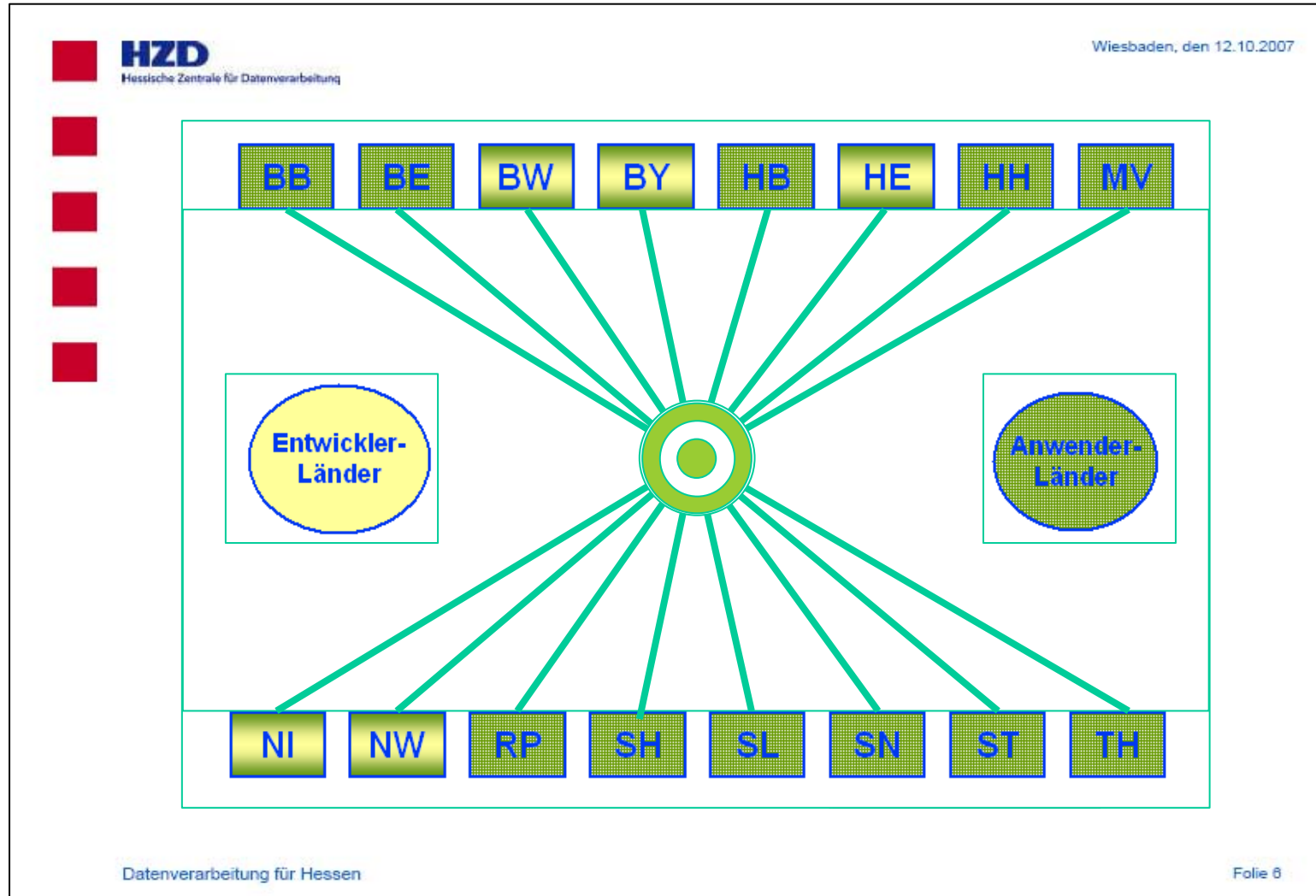
HZD – SolveDirect: Lösungbeispiel

3-Länder-Workflow „Parallel“



1 Land als Kunde, 1 Land (Entwicklungsstandort) als Lieferant 1 und ein weiteres Land (Programmierstandort) als Sublieferant (Lieferant 2)

HZD – SolveDirect: Lösungsbeschreibung





Intelligenz auf der Schnittstelle

- Betriebsmitarbeiter müssen nicht wissen, welches Verfahren in welchem Bundesland entwickelt bzw. programmiert wird!
- Die Weiterleitung eines Tickets in das richtige Bundesland erfolgt über 3-stufige Kategorisierung → die Zuordnung ist redundanzfrei auf der IM-KONSENS-Plattform hinterlegt
- Was passiert, wenn ein Ticket aufgrund einer fehlerhaften Kategorisierung an ein Bundesland geschickt wird, das die Störung nicht beheben kann?

Wiesbaden, den 12.10.2007



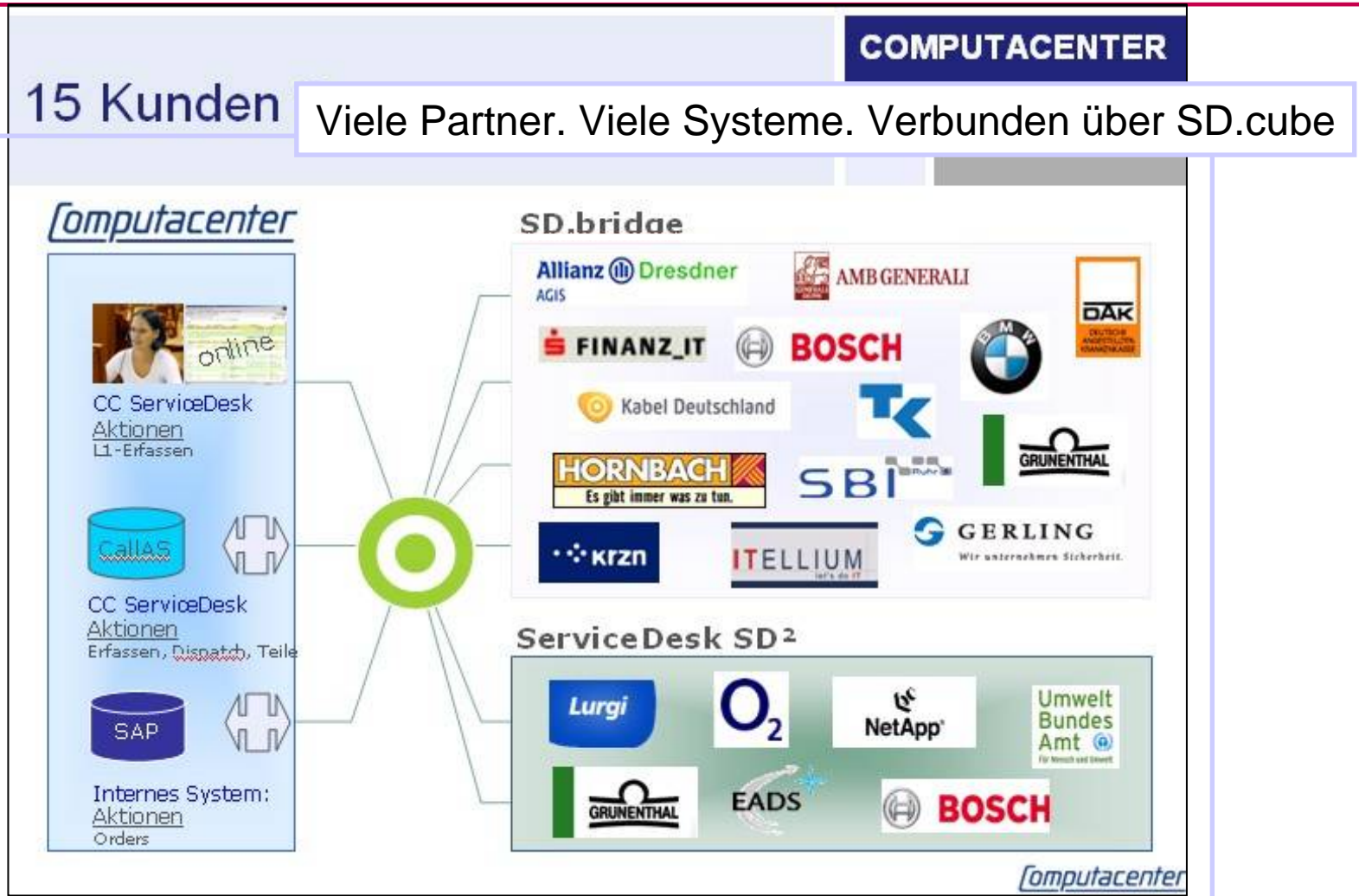


Erreichte Ziele

- Fünf Bundesländer sind mit Ihrem Länder-Tool an die IM-KONSENS-Plattform angebunden
- Alle anderen Bundesländer sind über ein Web-Front-End angebunden → Übergang zu einer Tool-Anbindung ist jederzeit möglich
- 2-Länder-Workflow und 3-Länder-Workflow mit wechselnden Lieferanten („sequentiell“) ist mit 3 Verfahren produktiv

Computacenter: Integration mit SD.cube ²FIT-ÖV

Forum ITSM in der Öffentlichen Verwaltung



Danke für ihre Aufmerksamkeit...

- **Dip. - Inf. Michael H. Bender**
Sales Director Germany
 - Tel: +49 2471 133 99 - 78
 - Mobil: +49 171 413 82 41
 - michael.bender@solvedirect.com



SolveDirect Solutions
www.solvedirect.com

- **BRAIN FORCE SOFTWARE GmbH**
www.brainforce.com