

OfficeASSET Modul

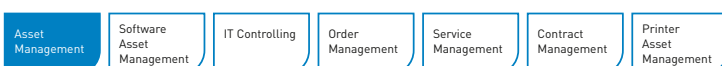
Asset Management

Mit zunehmender Komplexität der IT-Infrastrukturen fällt es immer schwerer, die Übersicht über die eingesetzten Assets wie Hardware, Software oder Peripherie zu behalten. Die Anforderungen an die Hardware steigen stetig. Neue Applikationen oder neue Versionen verlangen neue Hardware. Teilweise reicht es, Festplatten auszutauschen oder den Arbeitsspeicher zu erhöhen. Andere Systeme müssen komplett ausgetauscht werden, um effizient arbeiten zu können. Hier noch den Überblick zu behalten ist kaum möglich.

Der Überblick über IT Assets ist jedoch nicht nur für IT Manager, Help Desk und Administratoren wichtig – auch andere Unternehmensbereiche wie beispielsweise Controlling oder der Einkauf benötigen verlässliche Daten aus der IT.

Mit dem OfficeASSET Asset Management werden neben der Abbildung Ihrer gesamten Unternehmensstruktur auch alle technischen und kaufmännischen Informationen detailliert dargestellt und den Anwendern zugeordnet. Dadurch erreichen Sie eine optimale Steuerung sowie Verwendung Ihrer IT Assets über den gesamten Lebenszyklus. Durch einen hohen Automatisierungsgrad sparen Sie Kosten und können die dadurch entstandenen freien Ressourcen anderweitig einsetzen.

IT Management, Budgetierung, Planung, IT-Leistungsverrechnung, Vertrags- und Lizenzmanagement u. m. werden bei ihren Aufgaben und Entscheidungen dadurch optimal unterstützt.



Übersicht der OfficeASSET Module

www.itam-group.com





OfficeASSET Modul

Software Asset Management

Über- oder Unterlizenziert?

Wer dem Lizenzmanagement nicht genug Aufmerksamkeit schenkt, der riskiert viel! Eine aktuelle Umfrage zu Lizenzierungsfragen (Softwareinitiative Deutschland 04/2010) zeigt, dass der deutschen Wirtschaft 2010 alleine durch nicht korrekt lizenzierte Software ein Schaden von bis zu dreißig Milliarden Euro entstehen wird.

Denn die Kreativität der großen Softwarehersteller ist zu einer immer größeren Last für die IT Budgets geworden. So sorgen die Hersteller durch ständige Veränderungen ihrer Lizenzmetriken, gewandelte Produktstrategien, aber auch Ankündigung von Supportleistungen schon nach relativ kurzer Zeit dafür, dass Bestandskunden ständig nach- oder neu lizenzieren müssen oder in Rechtsunsicherheit geraten. Das seit Jahren erfolgreiche Vertriebsmodell „Lizenz und Wartung“ ist für die großen Hersteller zu einem Selbstläufer geworden, der ihnen beständig und planbar Geld in die Kassen spült.

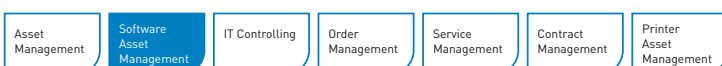
Mit dem Software Asset Management haben Sie Ihre Lizenzen fest im Griff. Die auf der Hardware installierten Softwarepakete können durch Scan Mechanismen auf die tatsächliche Softwaresituation hin überprüft und – bei Bedarf – Folgeprozesse bezüglich der Lizenzierung angestoßen werden. Die Verwaltung von Software-Verträgen wird dadurch denkbar einfach.

Wirtschaftliche Komponente

- Überlizenzierung vermeiden
- Kosteneffizienz
- Kalkulierbare Kosten
- Bedarfsorientierung

Rechtliche Komponente

- Unterlizenzierung vermeiden
- Rechtssicherheit gewähren
- Urheberrecht beachten
- Persönliche Haftung vermeiden



Übersicht der OfficeASSET Module

www.itam-group.com





OfficeASSET Modul

IT Controlling

Transparenz von Kosten und Leistungen

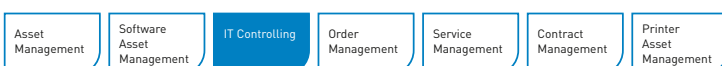
In vielen Unternehmen sind weder die IT-Kosten noch die Verteilung transparent. Auch gibt es selten eine Zuordnung der Kosten zu den Geschäftsprozessen. Daher fällt es schwer, Einsparpotentiale aufzudecken und der Rotstift wird oft willkürlich angesetzt. Allerdings gefährden unbedachte Streichungen die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens.

Gefragt ist daher ein IT Controlling, das die direkten und indirekten Kosten und Leistungen erfasst und eine effiziente und wirksame Zuordnung und Verrechnung ermöglicht. Die IT-Abteilung wird in die Lage versetzt, als internes Profit Center zu agieren und ihre Kosten z. B. monatlich vollautomatisiert auf die Nutzer verursacherbezogen zu verteilen und somit die eigene Kostenstelle zu entlasten.

Mit diesem Tool kontrollieren Sie Ihre Kosten anhand des gesamten Lifecycles in unterschiedliche Facetten:

- Finanzierungskosten
- Benutzerabhängige Kosten
- Systemabhängige Kosten
- Dynamische Kosten

Hierfür können Sie Ihre Kosten und Leistungsarten frei definieren und zuordnen. Sie können somit Ihre direkten und indirekten IT-Kosten und Leistungen vollständig auf die Verursacher oder den entsprechenden Service umlegen.



Übersicht der OfficeASSET Module

www.itam-group.com





OfficeASSET Modul

Order Management

Der Beschaffungsprozess in der IT wird immer komplexer. Eingehende Lieferungen umfassen wichtige Informationen über Komponenten, Teile, kundenspezifische Anpassungen oder Service-Leistungen. Häufig ist auch ein elektronisches Einkaufsportale (eProcurement) gefragt, das von Vertragspartnern kommen kann. Die Lieferung erfolgt oft durch unterschiedliche Kanäle, was für noch mehr Komplexität sorgt. Hieraus entsteht der Anspruch, dass die Beschaffung indirekter Produkte, die nicht direkt in die Wertschöpfungskette des Unternehmens einfließen, eine für den Lifecycle spezielle Unterstützung im Order Management für IT-Systeme benötigen.

Mit dem Modul Order Management können Sie von der Bedarfserfassung über die mehrstufige Genehmigung, Bestellung, Lieferung, Wareneingang bis hin zur Installation den kompletten Beschaffungsprozess elektronisch unterstützen.

Durch die ausgefeilten Prozesse wird eine sichere und kostengünstige Beschaffung gewährleistet. Fehler werden weitestgehend ausgeschlossen.

Funktionen des Order Managements

- Bedarfsprozesse, Rückgabeprozesse
- Überwachung der Beschaffungsbudgets
- Elektronischer IT-Katalog (Punch Out Möglichkeit)
- Orderprozesse für Hardware, Software, Leistungen, Benutzerkonten / Rechte
- Genehmigungsprozesse (Workflows)
- Wareneingangsprozesse
- Installationsprozesse
- Integrierte Lagerverwaltung
- Integrationsmöglichkeit in ERP-Systeme (z. B. openTRANS-Schnittstelle zu SAP für Bestellungen und Wareneingangsbuchungen)

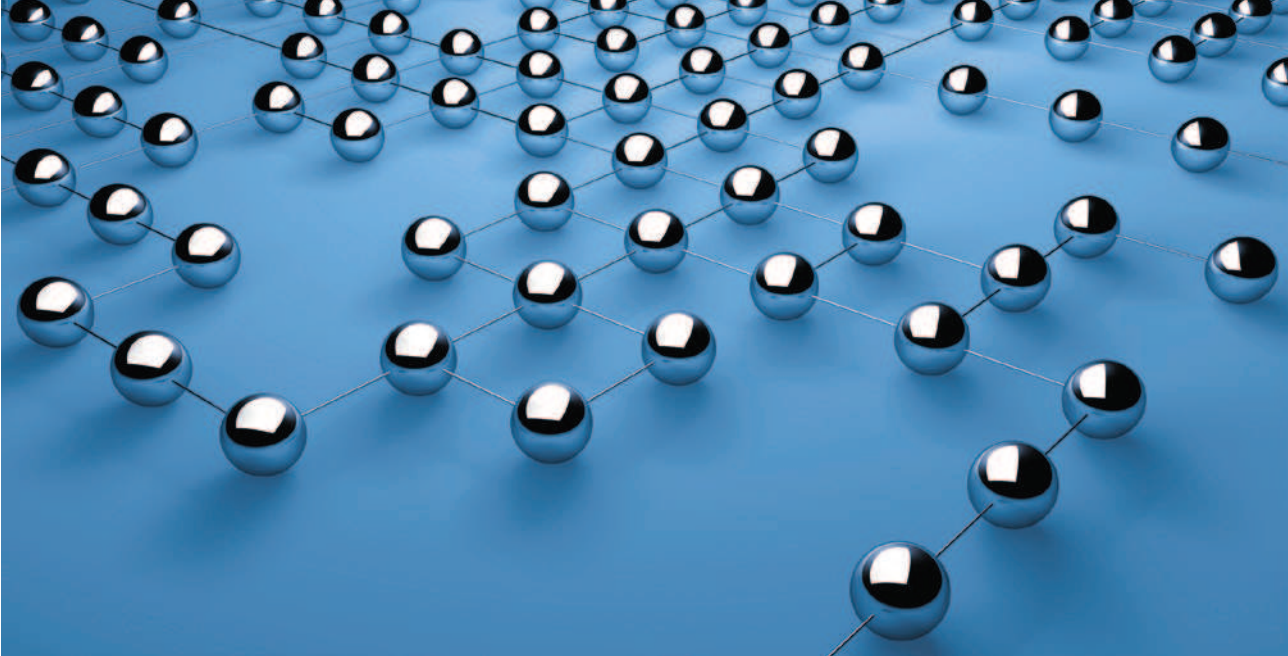
Das Order Management bietet neben der Bestellung von Artikeln auch die Möglichkeit, Leistungen und Rechte/Accounts zu beantragen bzw. zu kündigen. Die Beschreibung der Leistungen kann individuell gestaltet und mit internen Verrechnungspreisen (Modul: IT Controlling) versehen werden. Beispielsweise können Sie im Katalog einen Standardarbeitsplatz speichern, der aus mehreren Artikeln besteht und Verrechnungspreise für Installationsleistungen enthält. Die Bedarfsteller sehen in diesem Beispiel weder die einzelnen Artikelbezeichnungen noch die Einkaufspreise, sondern lediglich die Leistungsbeschreibung mit dem einmaligen oder periodischen Verrechnungssatz.



Übersicht der OfficeASSET Module

www.itam-group.com





OfficeASSET Modul

Service Management

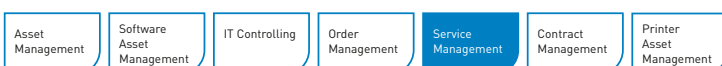
„Ein Service ist eine Möglichkeit, einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen. Ergebnisse werden durch Leistung erreicht und sind einer Reihe von Beschränkungen unterworfen. Services erhöhen die Performance und reduzieren die Beschränkungen. Dies erhöht die Chance das gewünschte Ergebnis zu erreichen.“

(Quelle: itSMF International)

Angesichts des zunehmenden Kostendrucks, des technologischen Fortschritts und der damit verbundenen ständigen Veränderungen stehen die Unternehmen vor der Herausforderung, erstklassige und stabile IT Services zu bringen und dabei die menschlichen und technologischen Ressourcen effizient einzusetzen. Und nicht zuletzt ihre Prozesse kontinuierlich zu steuern und zu optimieren.

Das Service Management bietet die mandantenfähige Unterstützung sowohl zu den Anwendern (Service Desk) als auch zu den Kunden (SLA). Das ITIL-konforme System unterstützt prozessgesteuert mit seinen integrierten und individuell anpassbaren Workflows den/das

- **Service Desk**, die zentrale Prozess- und Kommunikationsschnittstelle zwischen Ihren Anwendern und Ihrer IT-Organisation.
- **Incident Management** bei der schnellstmöglichen Wiederherstellung gestörter Services bei minimaler Beeinträchtigung des laufenden Geschäftsbetriebs.
- **Problem Management** bei der Minimierung/Behebung nachteiliger Auswirkungen von Störungen in der IT-Infrastruktur.
- **Change Management** bei der Erarbeitung und Bereitstellung standardisierter Methoden und Verfahren für eine effiziente und prompte Handhabung aller Änderungen in Ihrer IT-Infrastruktur.
- **SLA Management** bei der Sicherstellung der Übereinstimmung zwischen erbrachter und vereinbarter Leistungen.
- **Eskalationsmanagement** im Ablauf der Vorgänge im System, um die in Service Level Agreements zugesagten Zeitrahmen einzuhalten. Dabei handelt es sich zum einen um die Terminüberwachung durch das System und zum anderen um die Benachrichtigung der betreffenden Mitarbeiter durch das System bei Terminüberschreitungen.



Übersicht der OfficeASSET Module

www.itam-group.com





OfficeASSET Modul

Contract Management

Rechtlich bindende Verträge und Vereinbarungen liegen fast jeder Geschäftstransaktion zugrunde. Sie enthalten Klauseln, Bedingungen, Fristen, Verpflichtungen und Meilensteine. Diese müssen IT-Organisationen in dem gesamten Lebenszyklus des Vertrages verwalten und verfolgen. Nur so können die Geschäftsvorteile maximiert und mit Verträgen verbundene Kosten sowie Risiken minimiert werden. Besonders die IT kennt zunehmend komplexere Verträge und die für einen bestimmten Arbeitsplatz oder Service zutreffenden Vereinbarungen nehmen dramatisch zu.

Das Contract Management gibt eine vollständige Kontrolle über Lieferantenverträge und unterstützt Vertragsarten, wie Bestell-, Miet-, Leasing-, Wartungs-, Aufwands-, Rahmen-, Abruf- sowie benutzerdefinierte Verträge.

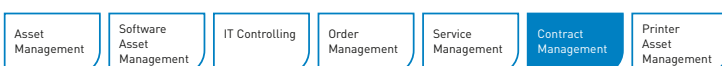
Es verbindet die Vertragsbeziehung mit den Service Level Agreements und den Lieferanten-Verträgen und liefert

somit Leistungsparameter als Grundlage zur Unterstützung bei der Neuverhandlung von Lieferantenkonditionen.

Geprüfte und freigegebene Vertragsbedingungen werden in einer Bibliothek gehalten und stellen damit die Einhaltung der Unternehmens- und Einkaufsrichtlinien sicher.

Automatisierte Benachrichtigungen und Alarme helfen bei der Fristenkontrolle und bei der Einhaltung von Abmachungen. So kann über die Vermeidung von Vertragsstrafen hinaus eine kontinuierliche Ertragsmaximierung aus jedem Vertrag erzielt werden.

Hinterlegte Zahlungspläne reduzieren den manuellen Verwaltungsaufwand und erhöhen die Arbeitseffizienz. Die Vertragsverwaltung wird erleichtert und die Lieferantenbeziehung verbessert.



Übersicht der OfficeASSET Module

www.itam-group.com

