

▶▶ Das Geheimnis von Erfolg
ist ein perfekter Wirkungsgrad.



Q to be[®]

Certified standard software for
IT Service Management



Das Q-Board von Q to be®

Erfolgreicher Service Management Tooleinsatz bei Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG

Bei der Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG wird Service Level Management mit der Standardsoftware Q-Board von Q to be® aktiv gelebt. Ausgehend von der deutschlandweiten Betrachtung und Bewertung der Servicequalitäten aller relevanten IT-Services, wird das Service Level Management nun auf eine internationale Ebene gestellt.

In USA und Europa bringen die standardisierten, toolgestützten SLM-Prozesse, -Dashboards und -Auswertungen von Q-Board einen messbaren Mehrwert für die gesamte IT-Organisation von Boehringer Ingelheim. Im Rahmen der anstehenden europaweiten RZ-Konsolidierung kommt dem SLM auch hier eine besondere Gewichtung zu.

Hintergrund

Um die Qualität der weltweit genutzten IT-Services konstant zu gewährleisten, setzt Boehringer Ingelheim bewährte Systems Management Tools ein, die u.a. die Verfügbarkeit der Applikationen und der Infrastruktur bzw. deren Performance (End-to-End-Antwortzeiten bzw. Zugriffszeiten) durchgängig messen und überwachen (HP OVIS, HP Service Desk). Auf der anderen Seite stehen die vielfältigen SLAs mit den Vereinbarungen der Leistungsbezieher. „Was uns fehlte, war daher eine Standardsoftware für Service Level Management (SLM), die alle Informationen und Messergebnisse der verschiedensten Tools zur IT-Infrastruktur und den Anwendungen sammelt und sie mit den landesspezifischen Zielvereinbarungen (SLAs) verknüpft, monitort und automatisiert auswertet“, erklärt Uwe Strecker, Mitglied der Arbeitsgruppe von Boehringer Ingelheim, verantwortlich für den Betrieb von Q-Board.

Nach einer gründlichen Evaluierungsphase mit mehreren Herstellern hatte sich Q to be® mit Q-Board als die für Boehringer Ingelheim am besten geeignete Lösung durchgesetzt und diese Einschätzung bis heute nachhaltig bestätigt. Mittlerweile werden allein für Deutschland mehrere hundert Vereinbarungen für über fünfzig geschäftskritische Services bzw. Prozesse betrieben.

„Nicht nur im Hinblick auf aktuell anstehende RZ-Konsolidierungen hat es sich bewährt, frühzeitig den gesamten SLM-Prozess toolgestützt mit dem Q-Board zu standardisieren“, erläutert Holger Eichhorn, Service Level Manager für Europa bei Boehringer Ingelheim.

Mehrwert im Betrieb

Mit Q-Board wird bei Boehringer Ingelheim permanent überwacht, in welchem Zustand die Services sind und ob sie das mit dem Kunden vereinbarte Soll erfüllen. So werden alle Aktivitäten im gesamten SLA-Management-Prozess von Boehringer Ingelheim zentral unterstützt.

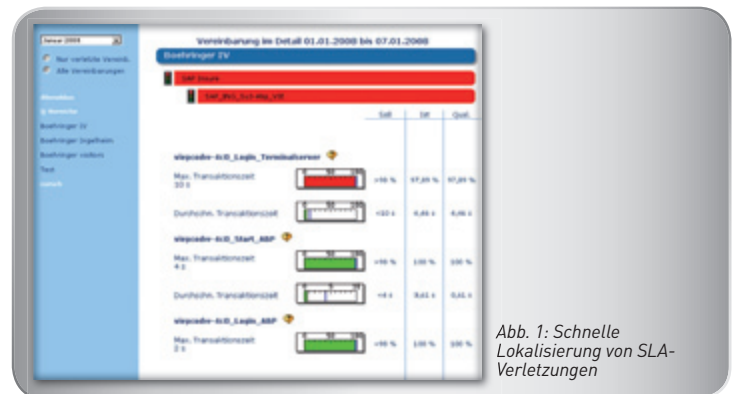


Abb. 1: Schnelle Lokalisierung von SLA-Verletzungen

Das Q-Board ist als zentrales Kommunikationsmedium des Service Managements vollständig in die Organisationsabläufe bei Boehringer Ingelheim integriert:

- ▶▶ Permanentes SLA-Monitoring / Eskalation
- ▶▶ Webportal für Betrieb, Management, Kunden
- ▶▶ Zentrales Informationsorgan für die täglichen Serviceboard-Meetings sowie in spontan einberufenen Eskalationsmeetings
- ▶▶ Kontinuierliche Performanceanalysen

Die Visualisierung der erreichten Leistungen wird in unterschiedlichen Sichten und Darstellungen mit vielfältigen Detaillierungsgraden (Drilldown) dargestellt. Bei Boehringer Ingelheim kommen folgende Sichten zum Einsatz:

- ▶▶ Die Kundensicht auf die konkret vereinbarten SLAs mit ihren aktuellen Status
- ▶▶ Eine betriebsinterne Sicht für SLA-Simulationen, -Frühwarnungen und Unterstützung bei Eskalationsprozessen
- ▶▶ Trend- und Prognoseinformationen
- ▶▶ Neartimedarstellung aktuell gestörter Services



Abb. 2: Trends und Prognosen für die Vertragserfüllung

▶▶ Leinen los für
das Q-Board von Q to be®



Neben der Verfügbarkeit von Applikationen und Infrastruktursystemen, gilt die Aufmerksamkeit nun hauptartig der Performanceoptimierung. Daher werden die fast schon unzähligen End-to-End-Messungen (HP OVIS) mit Hilfe des Q-Boards konsequent und regelmäßig analysiert bzw. ausgewertet:

- ▶▶ Auswertung von Indizien, die zu Performanceverschlechterungen führen könnten
- ▶▶ Stichhaltiges Belegen von Performanceengpässen
- ▶▶ Ausschluss von Einflussfaktoren bei Root-Cause-Analysen
- ▶▶ Detaillierte, standortbezogene bzw. „Probe“-spezifische Auswertungen
- ▶▶ Einbindung des Q-Boards in den Eskalationsprozess (ab 2008 auch Neartime im 5-Minuten-Intervall)

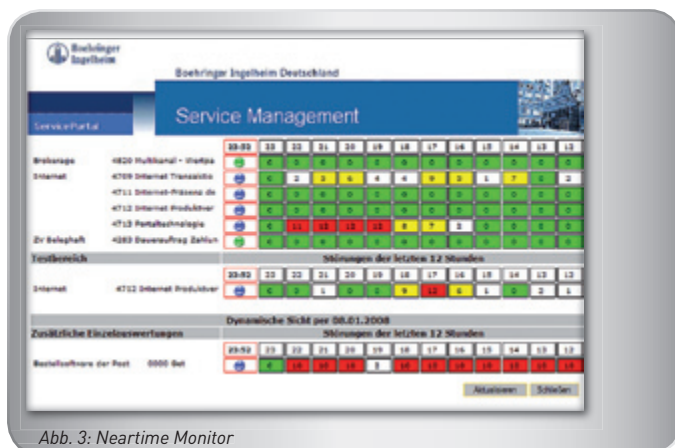


Abb. 3: Neartime Monitor

„Q to be® hat uns bei der Implementierung der Lösung hervorragend unterstützt und auch unsere Sonderwünsche schnell und unbürokratisch berücksichtigt. Die Serviceleistungen von Q to be® liegen weit über dem Durchschnitt.“ sagt Uwe Strecker, Mitglied der Arbeitsgruppe zur Einführung von Q-Board.

▶▶ Ausblick und Fazit

Seit Februar 2007 ist das Q-Board auch am USA-Standort Ridgefield/NY im Einsatz. Auch hier zeigte sich die hohe Flexibilität von Q-Board, da Boehringer Ingelheim diese Lösung als Full Managed Service „exportieren“ konnte. Messungen aus USA und aus Deutschland werden zu homogenen Auswertungen konsolidiert. Weitere, internationale Standorte sollen diesem Modell folgen.

Der gesamte SLM-Prozess wird mit Q-Board auf eine einheitliche Betriebs- und Reportingplattform gestellt, was einen messbaren Mehrwert für die gesamte IT-Organisation von Boehringer Ingelheim bedeutet. „Mit Hilfe der Standardsoftware Q-Board können wir unseren IT-Service ständig und nachweislich verbessern. Mit Q-Board wurde die Qualität unserer IT-Service-Leistungen erst messbar und transparent sowie standardisiert darstellbar gemacht.“ erläutert nochmals Holger Eichhorn, Service Level Manager bei Boehringer Ingelheim.

▶▶ Auszeichnungen

Die Standardsoftware Q-Board 3.0 ist im Januar 2008 mit dem ITIL V3-Zertifikat der unabhängigen Prüfungsstelle „ITIL Certified Tool“ ausgezeichnet worden. Im Jahr 2005 wurde das Q-Board bereits mit dem ITIL-Best-Practice-Award von „ITIL Certified Tool“ ausgezeichnet.



Q to be®

Certified standard software for
IT Service Management

▶▶ Q to be®

Die Q to be® ist einer der führenden Lösungsanbieter für IT Service Management und ist seit 2003 mit ihrem Hauptsitz und Entwicklungsstandort in Deutschland sowie Vertretungen in der Schweiz und in den USA international präsent. Die Fokussierung liegt ganz auf der nach ITIL V3-zertifizierten Standardsoftware Q-Board für IT Service Management. Die ITIL-zertifizierten Mitarbeiter von Q to be® kommen aus leitenden Bereichen des Service Managements sowie des System- und Netzwerkmanagements. Q to be® unterhält Partnerschaften zu international bedeutenden Softwareunternehmen.

▶▶ Q-Board

Die Standardsoftware Q-Board ermöglicht es Unternehmen, IT Service Management transparent sowie ITIL-konform aufzubauen und zu automatisieren. Der gesamte Prozess des IT Service Managements kann somit effizient und effektiv in und für die eigene Organisation und deren Kunden betrieben werden.

Q-Board ist eine Software Suite, die unabhängig jegliche vorhandenen Messwerte und Messergebnisse aus beliebigen Informationssystemen und Anwendungen in Beziehung zu Zielvereinbarungen jedweder Art setzen kann. Diese Zielvereinbarungen (SLA/OLA/UC), deren Dokumente und wiederum deren Entstehung werden zentral verwaltet und gepflegt (Contract-/Dokumenten-/Workflow-Management).

Aktive Workflowunterstützung erleichtert darüber hinaus den gesamten Ablauf im Service Level Management Prozess für alle Beteiligten. Statistische Analysemöglichkeiten, Prognosen und Trendberechnungen und ein mehrstufiges Eskalationskonzept decken alle gängigen Anforderungen ab.

Die korrespondierende Web-Plattform macht je nach Bedarf die aktuellen Vertragszustände grenzenlos, neartime und einfach zugänglich. Der vollständig automatisierbare Erstellungs-, Freigabe- und Distributionsprozess für die Servicereports rundet die bewährte Anwendung professionell ab.

Mit dieser Lösung arbeiten viele erfolgreiche Unternehmen aus den Branchen Automobil, Bank, Behörde, Financial Service Provider, Pharma/Chemie, IT-/SAP-Service Provider, Telekommunikation sowie Versicherungen.

Informieren Sie sich jetzt über die einzigartigen Möglichkeiten von „Q-Board“

Fon: 0700. 27578623
oder im Internet unter: www.qtobe.net



Q to be®

Certified standard software for
IT Service Management

www.qtobe.net
info@qtobe.net