

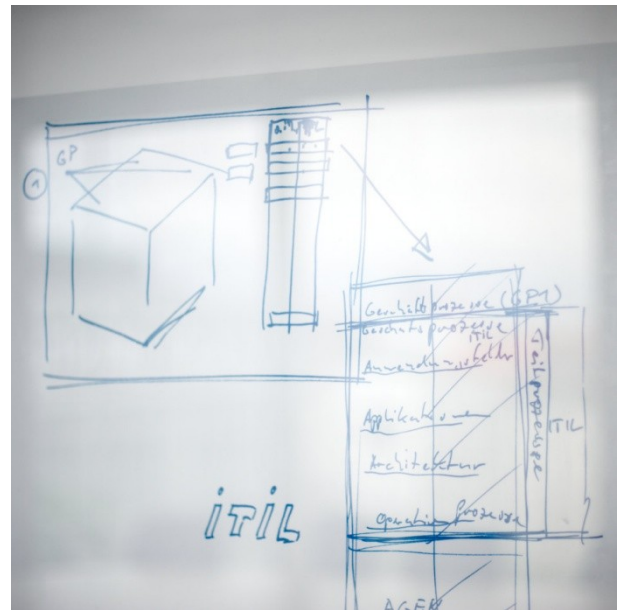
# iET-Beratung für Change- und Releasemanagement

## REFERENZ IT SERVICE MANAGEMENT

Change- und Release-Management sind neben dem Incident Management die wichtigsten Prozesse einer IT-Organisation. Sie gewährleisten, dass Änderungen an IT-Konfigurationen geplant, bewertet, autorisiert und dokumentiert werden. So können Ausfallzeiten minimiert werden.

Eine staatliche Behörde mit Sitz in München nutzte für ihr Change- und Release-Management eine Office-basierte Lösung. Diese Lösung war für die Betreuung von ca. 200 Servern und 14.000 Clients in über 600 Außenstellen nicht mehr zeitgemäß und sollte durch eine Lösung ersetzt werden, die auf der ITSM-Suite der Firma iET Solutions GmbH basiert.

matrix unterstützte dieses Projekt mit Beratungs-, Konzeptions- und Implementierungsleistungen.



### DIE HERAUSFORDERUNG

- Ablösung eines bestehenden dokumentengetriebenen Change- und Releasemanagements unter Nutzung des Tools iET ITSM 5.03
- Umsetzung muss aufgrund harter Zieltermine in sehr kurzer Zeit erfolgen
- Laufender Betrieb darf durch die Integration des neuen ITSM-Tools nicht gestört werden

### DAS ERGEBNIS – NUTZEN FÜR DEN KUNDEN

- Neu gestaltete, optimierte Prozesse mit effektiver Tool-Unterstützung
- Termingerechte Inbetriebnahme der neuen Prozesse für Change- und Releasemanagement
- Überführung der Prozesse in die neue Struktur mit minimalen Auswirkungen auf laufenden Betrieb
- Automatisierte Dokumentation der Prozesse
- Transparenzgewinn bei den Abläufen und bei der Infrastruktur

Die matrix Leistungen im Überblick:



IT CONSULTING



MANAGED SERVICES



IT SYSTEMHAUS



IT SERVICE MANAGEMENT



BACKUP



IT MONITORING



IT SECURITY

# iET-Beratung für Change- und Releasemanagement

## REFERENZ IT SERVICE MANAGEMENT

---

<b>Lösungsansatz</b>	Um die Prozesse mit Hilfe der ITSM-Suite der iET Solutions GmbH abzubilden, wurden die bestehenden Prozesse zunächst analysiert, zum Teil neu definiert und dokumentiert. Auf dieser Basis konnte dann die ITSM-Lösung an die Anforderungen des Kunden angepasst werden. Die Software-Lösung iET ITSM war durch ihre flexible Workflow-Engine und ihren modularen Aufbau besonders gut geeignet, die Anforderungen schnell und effizient umzusetzen.
<b>Vorgehensweise</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse des bisherigen Change- und Releasemanagements</li><li>• Analyse der Prozesse in der ITSM-Lösung der iET Solutions GmbH</li><li>• Definition von Zielen unter der Berücksichtigung des gegebenen Zeitfensters und Sammlung, Bewertung und Dokumentation der daraus resultierenden Anforderungen an die Prozesse</li><li>• Design der Prozesse auf Grundlage der Anforderungen unter der Berücksichtigung der beteiligten Rollen sowie der Abhängigkeiten untereinander und zu anderen Prozessen (Schnittstellen)</li><li>• Erstellung des Projektplans (Ressourcen und Zeitplanung inkl. Testplan)</li><li>• Implementierung der Prozesse mit Hilfe von iET ITSM 5.03</li></ul>
<b>Verwendete Methoden</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Datenmodellierung (Entity Relationship Model)</li><li>• Requirements Engineering</li></ul>
<b>Eingesetzte Produkte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• iET ITSM 5.03</li><li>• iET Enterprise 11.2</li></ul>
<b>Projektlaufzeit</b>	9 Wochen

---