



SAS® IT Management Solutions

IT Management auf einer gemeinsamen Informationsbasis – Mehrwert für das Unternehmen

IT-Manager beschreiben heute ihre Rolle als Dienstleister und „strategischer Partner bei der Wertschöpfung“ statt als Verwalter von Betriebsmitteln.

Eine der größten Herausforderungen für IT-Manager liegt in der Ausrichtung der IT auf die strategischen Ziele des Unternehmens: Durch IT Governance und IT Value Management sollen Unternehmen den größtmöglichen Nutzen aus ihren IT-Dienstleistungen ziehen. Geschäftsprozesse optimal unterstützen und gleichzeitig die IT-Kosten und die IT-Risiken minimieren – das sind die Aufgaben eines modernen IT-Service-Managements.

Auch die Beziehung zwischen der IT und ihren Anwendern verändert sich. Aus Benutzern von Produktionsmitteln werden Kunden eines Dienstleisters. Und diese Dienstleister sind nicht mehr „Monopolisten“. Sie sind Anbieter, die sich dem Wettbewerb stellen müssen – intern oder extern. Und sie müssen ihre Leistungen auf der Basis von Verträgen anbieten: mit zugesicherter Qualität, wettbewerbsfähigen Preisen und einem klar definierten Wert für den Kunden.

Diese Entwicklung fordert IT-Manager, denn sie müssen

- Umfassend den Wert, die Kosten und die Risiken der Dienstleistung IT steuern – gleichgültig ob der IT-Dienstleister tatsächlich ein eigenständiges Unternehmen ist oder nicht
- die vertragliche Seite der Dienstleistung IT aufsetzen und managen, d. h. Service Level Agreements definieren und Service Level Management durchführen

- die Qualität, die Kosten, die Preise und die Abrechnung bzw. Verrechnung der IT-Dienstleistungen messen, steigern und managen
- den Bedarf und die Leistungskapazität in der Gegenwart und in der Zukunft modellieren und vorhersagen
- den Mehrwert ihrer Services gegenüber den Standarddienstleistungen externer Anbieter nachweisen
- die strategische Bedeutung ihrer Abteilung und Ihrer IT-Produkte vermitteln

Das Angebot der SAS® IT Management Solutions unterstützt das IT-Management dabei mit Softwarelösungen für:

- IT-Kennzahlensysteme und IT Scorecarding
- IT Service Level Management
- IT-Leistungsverrechnung
- IT-Kostenmanagement, IT Financial Management
- IT Performance, Resource and Availability Management
- IT-Kapazitätsplanung

SAS IT Resource Management – technische Überwachung und Analyse von IT-Dienstleistungsprozessen.

SAS IT Resource Management ermöglicht der IT-Abteilung den kompletten Überblick über ihre Systemlandschaft und bietet somit die Voraussetzung zur Optimierung von IT-Prozessen. Die Lösung sammelt Daten aus unterschiedlichen Plattformen, Netzwerken und TK-Anlagen sowie allen wesentlichen Systemmanagement-Anwendungen und führt diese prozessorientiert in einer gemeinsamen Informationsbasis zu-

sammen. Umfassende Berichts- und Analyseanwendungen setzen darauf auf und liefern aussagefähige Berichte und Analysen zu System-Performance und -Verfügbarkeit, Investitions- und Kapazitätsplanung sowie Service Level Reporting.

Komplett wird das Bild über die System- und Anwendungslandschaft mit der Lösung SAS IT Resource Management für SAP Systeme. Sie bietet Schnittstellen für die Übernahme der SAP Systemdaten für das interaktive und zeitnahe Reporting.

SAS IT Resource Management überwacht, analysiert und extrapoliert Leistung und Service Levels und somit das breite Spektrum der Hard- und Software-Ressourcen Ihrer IT-Infrastruktur. Umfassende und tief gehende Informationen und ein hoher Grad an Automatisierung unterscheiden diese Lösung von anderen.

SAS Service Level Management – strategische Steuerung von IT-Dienstleistungen

Das Service Level Management ermöglicht der IT-Abteilung, ihren Kunden messbare, transparente und vergleichbare Dienstleistungen und IT-Produkte anzubieten. Anwendungen und Serviceleistungen sowie unternehmensweite Applikationen sind Bestandteile von IT-Prozessen. Ihre Verfügbarkeit, Reaktionszeiten bei Problemen, Antwortzeiten und weitere Faktoren werden zur Bewertung der IT-Prozesse zusammengefasst.

Service Level Management gibt Antwort auf zwei wesentlichen Fragen: Arbeitet die IT wirtschaftlich? Und ist sie leistungsfähig genug, die vielfältigen Anforderungen der Kunden zu erfüllen?

Mit SAS Service Level Management lassen sich alle Dienstleistungen der IT strategisch definieren, planen und – nach Verfahren wie denen der ITIL – bewerten. Die Lösung ermöglicht ein vollständiges Bild aller Prozessketten mit Drill-Möglichkeiten bis zu den Systemdaten und wird somit zum aktiven Instrument zur Steuerung der Service Level Agreements, mit dem sich Engpässe und Risiken frühzeitig erkennen lassen.

SAS IT Kostenmanagement – neue Methoden des Managements von IT-Kosten

Die SAS Lösung für IT-Kostenmanagement bringt Transparenz in die Kostenstrukturen der IT-Dienstleistungen. Damit wird die Voraussetzung geschaffen, dass die IT wie auch ihre Kunden die IT-Kosten aktiv steuern können.

Dafür bietet die Lösung die Möglichkeit der IT-Prozesskostenrechnung. Mit IT-Prozesskostenrechnung (auch Activity Based Costing genannt) können Sie IT-Ausgaben den Prozessen, Produkten oder Kunden der IT zuordnen und Kostentreiber identifizieren. Damit steht erstmals eine Lösung zur Verfügung, die automatisiert die IT-Kosten für die Unterstützung der Geschäftsprozesse eines Unternehmens analysiert und transparent macht.

SAS IT Leistungsverrechnung – automatisierte Kostenverrechnung von IT-Dienstleistungsprozessen

Mit der Leistungsverrechnung von SAS erfolgt eine automatisierte Berechnung aller anfallenden IT-Kosten sowie eine Zuordnung der Belastungen zu den jeweiligen Verursachern. Sie erhalten eine übersichtliche und detaillierte Aufstellung über die jeweiligen Positionen und damit gleichzeitig wichtige Aussagen für zukünftige Investitionsentscheidungen.

Die Leistungsverrechnung von SAS ist in der Lage, komplexe und unterschiedliche Verrechnungsmodelle umzusetzen und sich an ständig neue Geschäftsstrukturen anzupassen.

SAS IT Kennzahlensystem – ganzheitliche Bewertung von IT-Dienstleistungsprozessen

Ein IT-Kennzahlensystem macht die Leistungsfähigkeit der IT transparent. Es definiert Prozessketten mit den darüber liegenden Geschäftsprozessen. Ihre Performance lässt sich nach etablierten Standards bewerten (z. B. ITIL, COBIT). Eine IT-Scorecard erfasst neben technischen auch die so genannten weichen Faktoren, wie z. B. die Zufriedenheit der Kunden, und wertet sie aus. Unter Einbeziehung von betriebswirtschaftlichen Kennzahlen kann ein Entscheider die IT-Abteilung somit betriebswirtschaftlich messen.



SAS Institute GmbH
In der Neckarhelle 162
D-69118 Heidelberg
Tel: +49 (0)6221/415-0
Fax: +49 (0)6221/415-101

www.sas.de

World Headquarters
and SAS Americas
SAS Campus Drive
Cary, NC 27513 USA
Tel: +1 (1)919 677 8000
Fax: +1 (1)919 677 4444
U.S. & Canada sales:
+1 (1)800 727 0025