

SIM-X

„Das Referenzmodell für modulare IT-Services“

Smarter IT Management modular,
flexibel und kostentransparent

Smarte IT Module, übergreifend kombinierbar

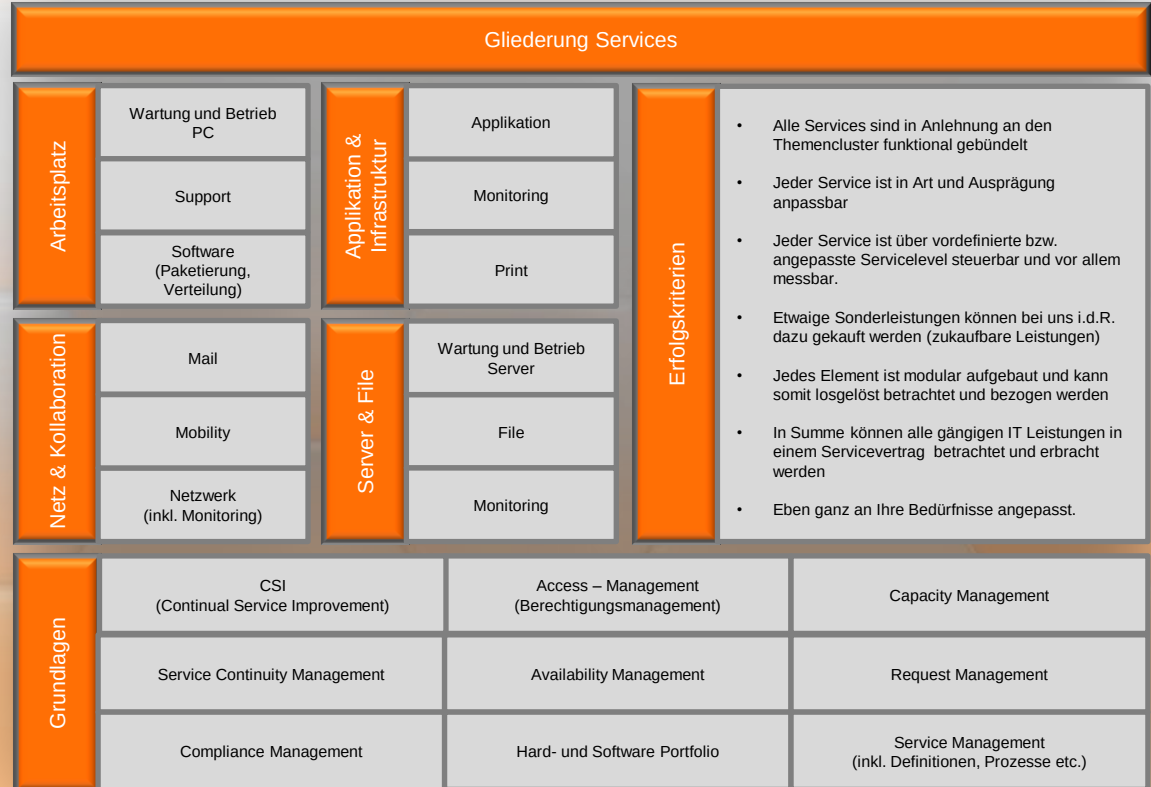
Problemstellung Anwendersicht:

- ⊗ Mangelnde Transparenz über verfügbare und konsumierte IT-Services
- ⊗ Geringe Steuerungsmöglichkeiten der Kosten
- ⊗ Lange Vorlaufzeiten für neue innovative Lösungen

Problemstellung in der IT Sicht:

- ⊗ „Unendliche“ Erwartungshaltung der Kunden
- ⊗ Hoher manueller Aufwand für viele individuelle Services

Unsere modulare Lösung:

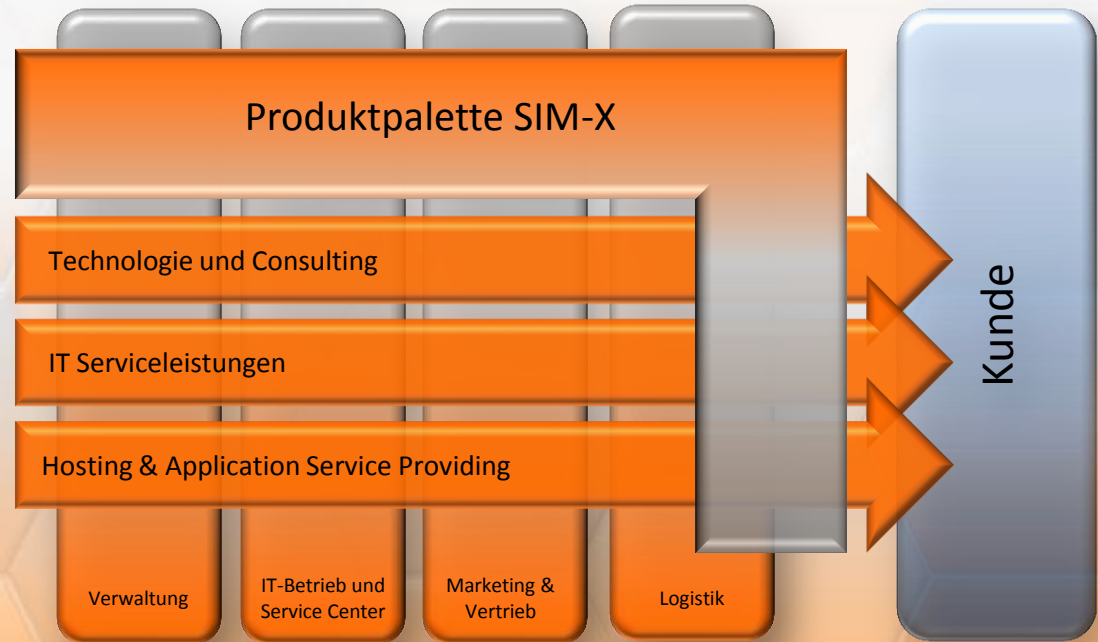


SIM-X „Die moderne Art der Servicegestaltung“!



Voll integriertes Referenzmodell

- ⊗ Unsere SIM-X Module sind integrativer Bestandteil unserer Unternehmensphilosophie
- ⊗ Wir garantieren damit Professionalität und Qualität und sichern ihnen ein hochflexibles Vorgehen zu
- ⊗ Unser Verständnis der IT als wertorientierter Produktionsfaktor für das Business im operativen Bereich wird von unseren Kunden geschätzt und wir bauen damit auf jahrelange Kundenbeziehungen
- ⊗ Unsere Organisationsform und die Beschaffenheit der modularen IT-Serviceerbringung ermöglichen es uns, schnelle und vor allem zielgerichtete Anpassungen zu planen und umzusetzen



SIM-X Referenzmodell

Servicebereiche:

wir haben fünf primäre Servicebereiche identifiziert.

1. Arbeitsplatz

- Services die rund um den IT-Arbeitsplatz erbracht werden

2. Applikationen / Betrieb

- Services rund um Applikationen und den Applikationsbetrieb

3. Backup & Restore

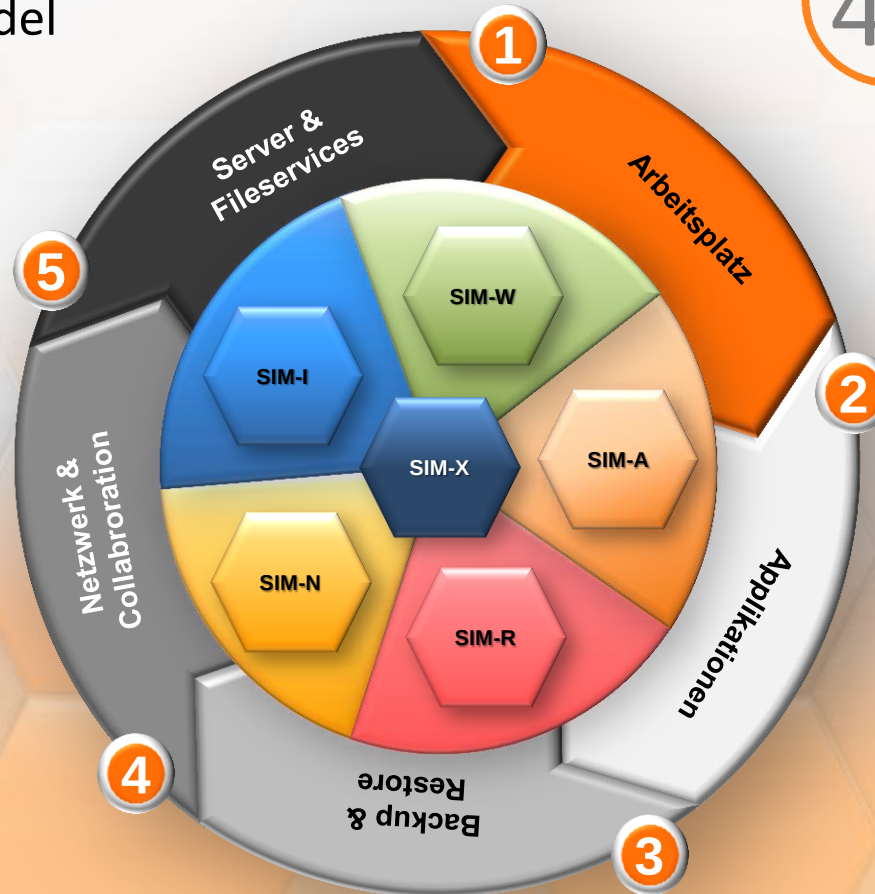
- Datensicherungs- und rücksicherungsverfahren (HGB)

4. Netzwerk & Kollaboration

- Services für Netzwerk und Betrieb bzw. Mailing und Kollaborationsleistungen

5. Server & Fileservices

- Serverbetrieb und Filemanagement



Module:

In Anlehnung an die identifizierten Bereiche wurden ineinander greifende Servicemodule definiert.

Diese verzahnen durch ihre Ausprägung in idealer Form die einzelnen Servicebereiche.

Das übergeordnete Servicemodul SIM-X beinhaltet die Services die Anteilig in allen anderen Modulen erbracht werden müssen. Beispiele hierfür sind z.B.:

- Request Management
- Problem & Changemanagement
- Availability & Capacitymanagement
- Service Management & CSI
- uvm. (siehe Folie 2 Grundlagen)

Ausschnitt aus der SIM-X Prozess-Welt

Definitionen:

- ⊗ Thematische Zuordnung der jeweiligen Servicebündel
- ⊗ Erweiterungsmöglichkeiten ganz nach Kundenwunsch
- ⊗ Individuelle Vereinbarungen sichern den Erfolg der Serviceerbringung und damit die Qualität ihrer Fertigungsprozesse und Produkte
- ⊗ Jedes Modul lässt sich von einander unabhängig in Art und Umfang bestimmen. Spätere Anpassungswünsche sind i.d.R. zeitnah umsetzbar

Servicebündel	Leistungen	Merkmale	Erweiterungen
SIM-W (Workplace)			
Wartung & Betrieb PC	1st.Level Service Desk, Incident Management, 2nd und 3rd Level Services, IMAC, etc.	Zur Bearbeitung ist eine Prioritätendefinition notwendig	Zukaufbare Leistungen wie bspw. Rufbereitschaften am Wochenende
Support	Ticketowner Ship, Eskalationen und Priorisierungen, Onsite Suport, Beratungsleistungen & Schulungen	Abgestimmtes Eskalationsmodel notwendig	Zukaufbare Leistungen wie bspw. Rufbereitschaften am Wochenende
Software	Paketierung, Verteilung, Releasemanagement, Update, Patch, Test und Dokumentation	Zusammenarbeit im Changemanagement erforderlich	Software wird nach Komplexitätsgraden paketierr, SLA sind unterschiedlich
Print	Wartung, Betrieb, Rückführung, LifeCycle, Verbrauchsmaterialientausch etc.	Vereinbarung von Vorgaben und daran orientiertes Verhalten	In der Servicevereinbarungen müssen Umfang und Ausprägung detailliert werden
SIM-N (Network & Kollaboration)			
Netzwerk & Monitoring	Planung, Wartung, Betrieb	Genaue Klärung der Verantwortlichkeiten notwendig	Firewall , Internetanbindung, Standortvernetzung, Anschluss weiterer Niederlassungen etc.
Mail	Bereitstellung, Wartung & Betrieb Mailingumgebung, Bereitstellung Kollaborationslösungen und Betrieb	Abhängig von der gewählten Lösung	Verfahren zur nachhaltigen Sicherung und dem erweiterten Management. Kollaborationslösungen nach Bedarf.
Mobility	Bereitstellung, Wartung, Betrieb	Abhängig von der Ausprägung und den gewählten Devices	Sehr stark abhängig von der gewünschten Variante vielfältig

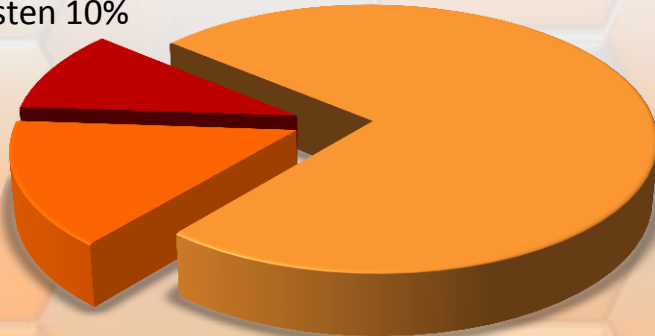
SIM-X „Klare Strukturen und skalierbare Mengen“



Kostenstruktur

■ Basis Services ■ Optionale Services ■ Zukaufbare Leistungen

Individuelle
Kosten 10%



Optionalkosten 15%

Fixkosten 75%

Preis- Leistungsstruktur im SIM-X Referenzmodell

Standards

✕ Basis Services:

SIM-X Module basieren auf fixierten Preisen. Die jeweils gewünschten Mengen im Modul sind somit der einzige Preistreiber. Natürlich entscheidet essentiell der Umfang aller Module über die Fixkosten.

✕ Optionale Services

Optionale Leistungen, die ggf. Einzelbasis fixiert sind und nach Bedarf abgerufen werden, oder deren Mengen schwanken kann (bspw. ein zweiter Monitor oder funktionale Mailboxen, bzw. administrative Benutzerkonten).

Individuell

✕ Zukaufbare Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die von uns erbracht werden können und auf Basis Time & Material (Angebot & Auftrag) abgerechnet werden, hierzu zählen bspw. größere Umzugsmaßnahmen und einmalige Rufbereitschaften. Es handelt sich also um Leistungen die in Art bzw. Umfang nicht über die Basis Services vereinbart wurden.

SIM-X Exemplarische Darstellung „Ziele des Service“

