

rimacoon omniSuite



**Business Service-Management  
und  
Availability-Management**

# rimacon omniSuite

## Business Service-Management und Availability-Management


SIE WISSEN, WAS IHR KUNDE WIRKLICH BENOTIGT, KÖNNEN VORAUSSCHAUEND AGIEREN UND POTENZIELLE PROBLEME BEREITS IM VORFELD VERHINDERN.

Mit rimacon omniSuite haben Sie nicht nur die technischen Komponenten oder einzelnen Services im Blick, sondern auch die davon beeinflussten Geschäftsprozesse.

Komponenten und Services werden einem Geschäftsprozess zugeordnet, der dann in seiner Gesamtheit betrachtet werden kann. Das Zusammenspiel zwischen den Business Services und den unterstützenden IT-Services wird so deutlich.

### ZIELE RIMACON OMNISUITE

Mit rimacon omniSuite lassen sich die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit von Systemen und Services sicherstellen bzw. steigern durch

- schnelle Identifizierung von Störungen und Ausfällen
  - Vermeidung von Fehlern
  - Erhöhung der Erstlösungsrate von Störungen im Service Desk
- 
- Erhöhung der produktiven Zeit, ausgedrückt in MTBF und MTBSI
  - Verkürzung der Reparaturzeiten (MTTR) von Störungen
  - Verkürzung von Wiederherstellungszeiten nach Systemausfällen

Consulting  
Solution

# Business Service-Management und Availability-Management

## VORTEILE UND NUTZEN FÜR DAS PROJEKT

rimacon steht als kompetenter Dienstleister für eine ergebnisorientierte Umsetzung und einen zügigen Projektverlauf.

In der durchgängig flexiblen rimacon omniSuite-Software lassen sich unternehmensspezifische Anforderungen schnell und einfach umsetzen:

- vorgegebene Modellvorschläge und Lösungstemplates erleichtern und vereinfachen die Anforderungsspezifikation (so muss „das Rad nicht noch mal erfunden“ werden)
  - Modellvorschläge u.a. für die Abbildung
    - von Serviceketten, Servicehierarchien und Prozesslandkarten
    - der Applikationslandschaft
    - der IT-Infrastruktur sowie
    - der verschiedenen Beziehungsarten/-typen zwischen den verschiedenen Objekten
- hohe abteilungsübergreifende Akzeptanz und optimierte unternehmensweite Kommunikation durch die Abbildung der Begriffswelt des Unternehmens und der Mitarbeit bei der Umsetzung der Anforderungen

*Consulting*

Die Modellvorschläge können einfach und schnell adaptiert werden.

## UNTERSTÜTZUNG DURCH RIMACON OMNISUITE

### Fehlervermeidung

- durch Simulationen von Störungen.  
Beispiel: welche Kette von Ereignissen kann zu einer Störung eines IT-Services bzw. Business-Services führen („Was-wäre-wenn-Szenarien)
- durch Simulationen der Auswirkungen von Änderungen auf IT-Services bzw. Business-Services

### Ziel:

Ermittlung der erforderlichen Maßnahmen, um Störungen und Ausfälle zu vermeiden

*Solution*

## UNTERSTÜTZUNG DURCH RIMACON OMNISUITE

### Störungsbearbeitung/Problembhebung

- automatische Component Failure Impact Analysis (CFIA):
  - welche Auswirkungen haben Störungen und Ausfälle von IT-Komponenten auf IT-Services und Business-Services unter Berücksichtigung der Klassifizierung der jeweiligen Beziehung der unterstützenden IT-Services?
  - welche Nutzer sind betroffen?
  - wie kritisch ist der Ausfall oder die Störung?
  - wer behebt das Problem?
- automatische Root Cause Analysis (RCA): welche Ursache hat eine Störung oder ein Ausfall eines IT-Services oder Business-Services?

#### Ziele:

- Störungen und Ausfälle schneller und genauer erkennen
- die Reparaturzeit von Störungen sowie die Wiederherstellungszeiten der IT-Services bzw. Business-Services verkürzen

### Kontrollierte Änderungsverwaltung

- durch Registrierung und Dokumentation aller Änderungen
- durch Historisierung von Änderungen
- durch Dokumentation von Baselines als Rückfallposition: wie sahen die von der Änderung unmittelbar und mittelbar betroffenen CIs zum Zeitpunkt der Änderung aus?
- durch Auditierung/Überwachung der CMDB durch automatische Ist-/Soll-Abgleiche

#### Ziele:

- immer aktuelle und korrekte Daten für die Durchführung der genannten Aufgaben
- Nachvollziehbarkeit von Änderungen
- schnelles Rücksetzen von vorgenommenen problembehafteten Änderungen

### Life-Cycle- und Statusüberwachung

Jede Änderung des aktuellen Zustands der IT-Komponenten und der IT-Services bzw. Business-Services wird festgehalten.

Somit können wichtige Auswertungen und Analysen, wie z.B.

- die (durchschnittliche) Ausfallzeit des Services bzw. der IT-Komponente (Downtime)
- der (durchschnittliche) Zeitraum zwischen der Behebung und dem Auftreten einer erneuten Störung (MTBF)
- der (durchschnittliche) Zeitraum zwischen Störungen (MTBSI),  
für das Availability Management durchgeführt werden.

#### Ziel:

Grundlage für die Kontrolle von Servicevereinbarungen oder für die Definition von Verbesserungsmaßnahmen

*Solution*

## UNTERSTÜTZUNG DURCH RIMACON OMNISUITE

### Benachrichtigung

Benachrichtigung der Verantwortlichen beim Eintreffen bestimmter Events

- bei Störungen bzw. Ausfällen von Services
- bei Überschreitung von Schwellwerten oder Vereinbarungen wie z.B.
  - Downtime
  - Anzahl der Störungen
  - Störungshäufigkeit je Service bzw. IT-Komponente

### Ziel:

schnellere Reaktion auf Probleme und Fehler

*Solution*



SOFTWARE  
BERATUNG  
SCHULUNGEN  
DEVELOPMENT-SERVICE  
MAINTENANCE  
SUPPORT

**rimacon** GmbH

Professionelles IT-Service Management

Wohlesbosteler Str. 40 | 21279 Hollenstedt  
Telefon: +49 (0)4165 – 217247-0  
Fax: +49 (0)4165 – 217247-99  
E-Mail: [info@rimacon.de](mailto:info@rimacon.de) | [www.rimacon.de](http://www.rimacon.de)