

INFORMATION YOU CAN MANAGE

Oracle: Kompetente ITIL-Unterstützung
für Öffentliche Verwaltungen

Consulting, Support, Werkzeuge und Anwendungen aus einer Hand

ITIL (IT Infrastructure Library) wird als Vorgehensweise zur Steuerung des IT-Betriebs immer wichtiger. Als weltweiter de-facto Standard im Bereich Service Management stellt ITIL eine umfassende und öffentlich verfügbare fachliche Dokumentation zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Serviceleistungen dar und beschreibt die Architektur zur Etablierung und zum Betrieb von IT Service Management.

Auch die KBSt (Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung) empfiehlt Öffentlichen Verwaltungen, dieses Vorgehensmodell anzuwenden. Für Rechenzentren und IT-Abteilungen Öffentlicher Verwaltungen bietet Oracle von der Beratung bei der Einführung der Prozesse bis hin zu Werkzeugen und Anwendungen IT-Kompetenz aus einer Hand. Oracle verfügt über eine breite Expertise, ITIL zertifizierte Mitarbeiter und hat Erfahrung in der Umsetzung ITIL-orientierter Projekte.

Von A bis Z: ITIL-konforme Prozesse in Öffentlichen Verwaltungen

Oracle Consulting:

- Fundierte Analyse
- Maßgeschneiderte Prozesse
- Präzise Handbücher
- Transparente Abläufe
- Optimaler Ressourceneinsatz

ITIL-zertifizierte Beratung

Oracle Consulting bietet vielfältige Unterstützung bei der methodischen Gestaltung der Prozesse im IT-Betrieb Öffentlicher Verwaltungen und unterstützt ihre IT-Organisation durch eine bessere interne Kommunikation:

Fundierte Analyse und maßgeschneiderte Prozesse nach ITIL

Oracle Consulting analysiert gemeinsam mit dem öffentlichen Auftraggeber die Systemlandschaft und die eingesetzten Anwendungen und erarbeitet mit Anwendern und Administratoren von allen getragene Prozesse nach ITIL-Richtlinien.

Präzise Handbücher

Oftmals stellen Handbücher eine Schwachstelle bei der Durchführung von IT-Prozessen dar. Oracle Consulting bietet den Service, Dokumentationen für eine ITIL-Umgebung zu erstellen und aktuell zu halten. Dabei wird eine enge Verflechtung mit den ITIL-Prozessen gewährleistet.

Transparente Prozessabläufe

Oracle Consulting kann mit Hilfe des Oracle BPEL Process Manager, einem Werkzeug zur Umsetzung von Prozessabläufen, die Einhaltung der vereinbarten Prozesse wesentlich unterstützen. Jeder einzelne Mitarbeiter erhält seine individuelle Arbeitsliste mit den aus den Prozessen abgeleiteten Aufgaben, kann diese ausführen und als erledigt melden. Übersichten über unerledigte Arbeiten bieten einen schnellen Überblick darüber, wo Schwachstellen in den Prozessen vorliegen und wo Veränderungen notwendig sind.

Um die Umsetzung fehlerhafter Prozesse zu vermeiden, bietet Oracle Consulting einen Healthcheck an.

Optimaler Ressourceneinsatz

Ein effizienter Ressourceneinsatz ist angesichts begrenzter Budgets für Öffentliche Verwaltungen von zentraler Bedeutung: Welche Ressourcen gibt es? Wie ist deren Auslastung? Welche Anwendung belastet welche Ressource wann wie hoch? Oracle Consulting berät beim optimalen Einsatz des Oracle Enterprise Manager Grid Control, um eine Configuration Management Database nach ITIL aufzubauen.

Oracle Support Services

- Eigenes Prozessmanagement-System
- Fundierte IT-Expertise
- Aktuelle Best-Practises
- BS/EN/ISO 9001:2000 zertifiziert
- ITIL-zertifizierte Support Service Mitarbeiter

Service Support Prozesse nach ITIL

Oracle Support Services haben ein eigenes Prozessmanagement-System entwickelt, in das die gesammelten Erfahrungen aus der Praxis und das technologisch führende Wissen von Oracle sowie dokumentierte Prinzipien, Prozesse und Maßnahmen aus ISO, ITIL und der „European Foundation for Quality Management“ (EFQM) eingeflossen sind.

Oracle Support Services sind in EMEA (Europe, Middle East and Africa) vollständig nach BS/EN/ISO 9001:2000 zertifiziert.

Nach ITIL zertifizierte Support Services Mitarbeiter von Oracle verfügen über fundierte IT-Expertise, aktuelle Best-Practises und nicht zuletzt: Sie kennen die besonderen Anforderungen Öffentlicher Verwaltungen. So können sie IT-Projekte wirksam und zielgerichtet unterstützen, die ITIL-spezifischen Aufgaben und Prozesse verstehen, Schwachstellen identifizieren und gemeinsam mit dem Kunden Optimierungen vornehmen.

Oracle Service Management Werkzeuge: Voll und ganz auf ITIL-Linie

ITIL behandelt im wesentlichen die Aspekte des Betriebs und der Wartung einer IT-Umgebung. Hierzu gehören insbesondere die Arbeitsabläufe, das Anwendungs- und das Security-Management. Diese Service Management Prozesse stellen ein Rahmenwerk dar, in dem die durchgängige Unterstützung durch Werkzeuge möglichst aller Prozesse einen maximalen Mehrwert bringt. Oracle hat eigens hierfür eine Reihe von Werkzeugen entwickelt, welche die IT-Bereiche Öffentlicher Verwaltungen bei der Umsetzung von ITIL-Prozessen ohne Informationsbruch unterstützen und einen hohen Grad an Automation erlauben.

Mit Oracle Technologie erreichen Öffentliche Verwaltungen höchste Dienstleistungsqualität bei gleichzeitig niedrigen Administrationskosten ihrer heterogenen IT-Systeme. So lassen sich mit Oracle Enterprise Manager Grid Control unterschiedlichste Verwaltungsanwendungen, Endbenutzerdienste und die gesamte IT-Infrastruktur so problemlos wie eine einzelne Anwendung auf einem Computer verwalten.

Ein wesentlicher Vorteil des Oracle Enterprise Manager Grid Control ist, dass alle Management Module integriert in einer Konsole gesteuert werden. Die Prozessinhaber werden durch eine aufgabenorientierte, intuitive grafische Benutzeroberfläche in ihrer täglichen Arbeit unterstützt. Die Aufgaben jedes einzelnen Mitarbeiters sind über ein Rollenkonzept eindeutig abgebildet und können so Schritt für Schritt nachvollziehbar abgearbeitet werden. Dies vereinfacht die Bedienung erheblich und beschleunigt die Einführung eines Service Managements.

Für Öffentliche Verwaltungen bedeutet der Einsatz von Oracle Enterprise Manager Grid Control schnellere Zugriffszeiten auf Daten und Anwendungen sowie eine höhere Verfügbarkeit der eingesetzten IT-Systeme, was sich wiederum nachhaltig positiv auf die Dienstleistungsqualität auswirkt.

Oracle Anwendungen: Konsequentes ITIL bis zum einzelnen Anwender

Erfolgreiche IT-Dienstleister für Öffentliche Verwaltungen müssen heute einen zeit- und kosteneffizienten Service für alle Mitarbeiter in den unterschiedlichen Organisationseinheiten bieten. Siebel Helpdesk von Oracle hilft dabei, standardisierte Methoden und Prozesse für ein schnelles und effektives Handling in der Infrastruktur zu etablieren.

Die Siebel Applikationen von Oracle liefern Best Practices, die auch Workflow Guidelines aus der Definition der Service Prozesse in der IT Infrastructure Library (ITIL) enthalten. Zusätzlich werden Prozesse im Service Level Management unterstützt, mit denen eine Ausrichtung der IT an den Geschäftszielen und kontinuierliche operative Verbesserungen innerhalb der IT-Organisation ermöglicht werden.

Oracle Service Management Werkzeuge und Anwendungen für:

- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management
- Service Level Management
- Security Management

Oracle Vorteile:

- Oracle Werkzeuge und Oracle Anwendungen sind für ITIL-Prozesse bestens geeignet
- Mit Oracle Consulting sind alle Prozesse ITIL-konform von Anfang an
- Mit den ITIL-zertifizierten Oracle Support Services sind Öffentliche Verwaltungen auch beim Support in besten Händen.



ORACLE Deutschland GmbH

Riesstrasse 25
D-80992 München
Tel.: 0800-1 81 01 11
oracle.com/de

Oracle Austria GmbH

IZD Tower
Wagramer Strasse 17-19
A-1223 Wien
Tel.: 0800-29 76 26
oracle.com/at

Oracle Software (Schweiz) GmbH

Täferstrasse 4
CH-5405 Baden-Dättwil
Tel.: 0800-55 25 74
oracle.com/ch

Copyright © 2007, Oracle. All rights reserved. Published in the U.S.A. This document is provided for information purposes only, and the contents hereof are subject to change without notice. This document is not warranted to be error-free, nor is it subject to any other warranties or conditions, whether expressed orally or implied in law, including implied warranties and conditions of merchantability or fitness for a particular purpose. We specifically disclaim any liability with respect to this document, and no contractual obligations are formed either directly or indirectly by this document. This document may not be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, for any purpose, without our prior written permission.