

Beschleunigen Sie Ihr Application Management (AM)

Ihr Startpunkt zu einer effizienten AM Service Organisation



EFFIZIENZ

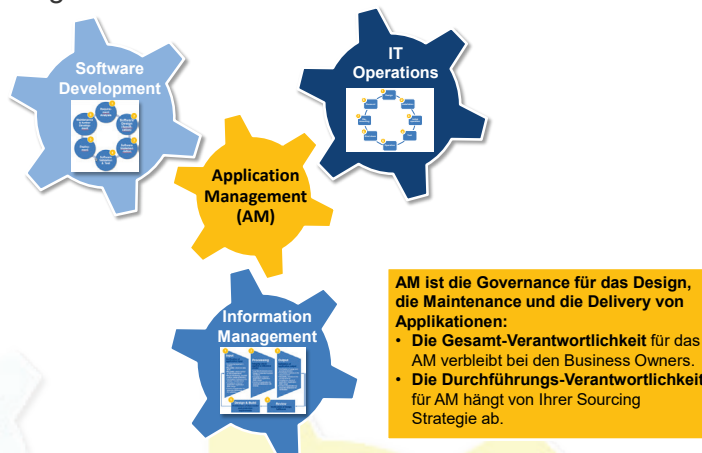
Application Management ist die treibende Kraft für die folgenden IT Management Disziplinen **Softwareentwicklung, IT Operations und Informations-Management** in ihren jeweils spezifischen **Lebenszyklen**.

AM Organisationen (egal ob intern oder extern über Sourcing Partner erbracht) und deren zugehörige Prozesse werden immer unternehmensspezifisch definiert und implementiert. Das **AM Modell** des **itSMF** gibt Ihnen Unterstützung bei der Einführung oder Verbesserung eines effizienten Weges zur Standardisierung und Industrialisierung. Für die AM Reifegrad Analyse des itSMF, den **AMMChecker**, werden **Workshops** zur Schulung oder zur Erlernung der Anwendung im Rahmen eines Self Assessment angeboten, die Ihnen in der Methode des AM einen ersten und schnellen Zugang sicherstellen sollen, wie der aktuelle Zustand Ihres AM zu beurteilen ist, und wie der Reifegrad in den einzelnen Bereichen des AM bewertet werden kann. Das Ergebnis dieser Ist-Analyse (der **AMM Reifegrad**) kann mit Unternehmens-Zielen und (bei ausreichender Teilnehmer-Zahl) auch zwischen vergleichbaren IT- oder AM-Organisationen innerhalb einer Branche / Unternehmens-Größe abgeglichen bzw. verglichen werden.

Die folgenden vier Bereiche sind Bestandteil des Assessments:

- **Service Design & Portfolio Management**
- **Service Delivery Control**
- **Service Maintenance & Support**
- **Planning & Control**

Der Workshop schließt mit bei Bedarf mit Empfehlungen für weitere Schritte der AM Standardisierung und Industrialisierung ab.



Der Ausgangspunkt für den AMMChecker wird definiert vom Application Management Model, das aus 4 Bereichen besteht

Service Design & Portfolio Management

(Strategischer Fokus mit langfristiger Betrachtung)

- Definition der Application Service Landschaft und Road Map
- Design des Application Service Portfolios und Spezifizierung der Application Services
- Framework & Ziele für Availability, Capacity, Continuity, Security Management und Continuous Improvement bestimmen

Service Delivery Control

(Taktischer Fokus mit mittelfristiger Betrachtung)

- Application Service Availability und Capacity Management

- Application Service Continuity Management
- Application Service Security Management
- Application Service Improvement

Service Maintenance & Support

(Operativer Fokus mit kurzfristiger Betrachtung)

- Application Monitoring, User Support, Incident & Problem Management
- Weiterentwicklung: Configuration, Change & Release Management
- Neuaufbau: Request Management, Impact Analyse, Planning und Monitoring der Umsetzung (Development Planung, Test, Transport, Rollout, Training, Deployment)

Beschleunigen Sie Ihr Application Management (AM)

Ihr Startpunkt zu einer effizienten AM Service Organisation



EFFIZIENZ

Planning & Control

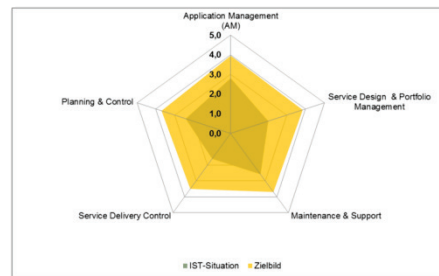
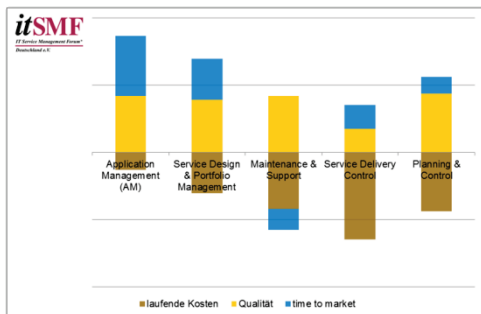
(Befähigung der Organisation & ihrer Prozesse)

- Management der Bereitstellung von Application Services für den gesamten Application Lifecycle

- Setup eines Organisations-Frameworks und Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen
- Financial Management, Lizenz Management
- Service Level und Prozess Management
- Knowledge Management, Skill Management
- Quality, Security und Risk Management

AMMChecker - Ansatz

Um ein gemeinsames Verständnis der Erwartungshaltung an AM zu haben ist es erforderlich, den Scope und den Approach eines Workshops und der teilnehmenden Rollen und Personen festzulegen. Der Workshop startet mit Interviews, die von einem Fragebogen zum AMMChecker flankiert werden, welche nicht länger als 2-3 Stunden dauern sollten. Die in den Interviews und Fragebögen überlassenen Daten und Informationen werden selbstverständlich vertraulich behandelt und werden nach dem unter dem AMMChecker liegenden Bewertungsschema evaluiert. Die Ergebnisse werden in einer Präsentation aufgearbeitet und zusammengestellt, die den Teilnehmern und dem AM im Rahmen von Diskussionen und Vorschlägen für die weitere Optimierung der AM Organisation dienen. Hier einige Auswertungs-Beispiele:



Key Facts & Ergebnisse

- GAP Analyse: aktueller Status des AM versus AM Ziele
- Genereller Impact des AM
- Impact auf Service Design & Portfolio Management
- Impact auf Maintenance & Support
- Impact auf Service Delivery Control
- Impact auf Planning & Control
- AMMChecker @ stakeholder: Points of interest
- Vorschläge für die nächsten Schritte

Zielgruppen

Application Manager, IT-Operations Manager, Configuration Manager, Service Manager, Produkt Manager, Process Owner (Application Management, SACM) und andere Rollen, die in die Implementierung und die Verbesserung des AM involviert sind.

Termine, ein Preismodell und weitere Details erhalten Sie auf Anfrage.

Contact

Markus Werckmeister
itSMF Deutschland e. V.
Head of Expert Group AM
Mainzer Landstraße 49, 60329 Frankfurt
+49-6084-9597-90
markus.werckmeister@itsmf.de