

Infrastructure & Management Consulting Services Systems Management Services



Systems Management services leverer en række løsninger/værktøjer og metoder til **understøttelse af kundens processer og løbende driftsopgaver.**

SYSTEMS MANAGEMENT LEVERER VÆRKTØJER TIL:

- _ Styring og vedligeholdelse af de enkelte aktiver
- _ Understøttelse af de forskellige driftscenterdiscipliner
- _ Overblik over sammenhænge
- _ Værktøjer til håndtering af hen-vendelser og sager

Implementering af disse løsninger og værktøjer gør den daglige drift og administration af kundens infrastruktur markant simplere.

Nye applikationer, operativsystemer og patches udkommer stadigt oftere, og medarbejderne i it-driften kender alt for godt kravene om hurtige og effektive løsninger, der skal implementeres til så lave omkostninger som muligt. Det forventes også, at status løbende kan følges, så justeringer kan foretages, hvis det er påkrævet.

I denne virkelighed tilbyder KMD System Management løsninger baseret på markedets best practices, og hvor kunden er med til at designe det endelige resultat.

Systems Management paletten består af følgende services:

- _ Configuration Management
- _ Operation Management
- _ Service Management

SAMME FREMGANGSMÅDE – HVER GANG:

Den enkelte løsning etableres ud fra kundens krav til og mål for de forskellige systemer, deres opetider, deres håndtering af brugerhenvendelser samt en afvejning af økonomiske fordele og ulemper. Herefter kortlægges de enkelte systemer og deres afhængigheder, så der kan udarbejdes et løsningsdesign. På baggrund af dette foretages implementeringen sammen med kunden, så der skabes en optimal løsning. Kunden introduceres herefter til de nye værktøjer og arbejdsgange.

CONFIGURATION MANAGEMENT

Med Configuration Management implementeres en værktøjsløsning, der optimerer processen for henholdsvis release, deployment og patch management.

Alle informationer om it hardware og software samles i en konfigurationsdatabase (CMDB). Herfra kan kunden udtrække rapporter over forbrugte licenser, så der sikres en optimal udnyttelse af licensaftaler.

Alle større ændringer vil blive styret gennem en release og deployment model, som sikrer et koordineret forløb gennem etablerings-, test- og implementeringsfaserne. Samme model vil i mindre skala blive tillagt ændringer under patch management. Løsningen tilbyder desuden skedulering, således at ændringer kan testes og tilpasses planlagte servicevinduer.

Kunden vil med Configuration Management opleve, at der skabes overblik over alle it-aktiver (hardware og software) samt de enkelte brugeres anvendelse af it. Ligeledes vil alle ændringer og nye releases ske i et koordineret forløb, således at risikoen for fejl og nedbrud mindskes væsentligt.

Der kan desuden integreres et Power Management system i løsningen, således at kunden kan simulere og styre sit strømforbrug på de enkelte it-komponenter.

OPERATION MANAGEMENT

Med Operation Management får kunden en unik løsning, som optimerer processen omkring real-time overvågning, log konsolidering, root cause analyse og compliance rapportering.

Hermed får kunden mulighed for at ændre sin infrastruktur-overvågning fra reaktiv til proaktiv, hvilket gør det enklere at overholde serviceniveauer og SLA'er. Samtidig får kunden en oversigt over de forskellige it-services og sammenhænge mellem disse – også i relation til overholdelse af serviceniveauer. Oversigten giver desuden kunden mulighed for en effektiv Change kontrol, proaktiv styring af kritiske servicekomponenter i infrastrukturen samt styring af backup og administration af virtuelle miljøer på tværs af platforme.

Udgangspunktet for at implementere en Operation Management løsning er en gennemgang med kunden af de mål og krav, der er til systemerne. Desuden skal det i samråd med kunden afklares, hvilke krav der er til responstider og rapportering på de enkelte systemer.

SERVICE MANAGEMENT

Med Service Management får kunden en optimal løsning til håndtering af henvendelser og sager. Løsningen tager udgangspunkt i ITIL® Best Practice, således at forretningens processer understøttes af en værktøjsløsning.

Der etableres en styring på de enkelte sagsforløb og en automatisering af delelementer i forløbet. Samtidig udarbejdes et fælles overblik over sagsstyringen i form af et præsentationslag, som samler kundens konfigurationsdata med informationer fra brugerhenvendelser og alarmer fra overvågningssystemer. Det giver kunden en unik mulighed for at se hvilke systemer, der er flest henvendelser og alarmer på, ligesom der kan påpeges sammenhænge med specifikke versioner og konfigurationer af hardware og software.

Kunden får desuden et system, der kan håndtere brugernes henvendelser, og der vil kunne tilbydes selvbetjening til brugere omkring bestilling af softwarepakker m.v.

Den udarbejdede løsning kan med fordel indgå i en samlet Systems Management løsning, og således give kunden muligheden for at opretholde systemerne i fortsat god og driftssikker stand.

ANDRE SERVICEOMRÅDER

- _ IT Management Services
- _ Identity & Security Management
- _ Virtualization Services
- _ Infrastructure Optimization Services
- _ Foundation & Services

KONTAKT

Den tilknyttede salgskonsulent eller
KMD SALGSSUPPORT
Email: imc-services@kmd.dk