

# Problem-/Änderungs- und Konfigurationsmanagement im IT-Bereich

Das Problem- und Änderungsmanagement sind die wichtigsten Themen innerhalb des IT-Servicemanagements. Hier findet das Servicekonzept mit seinen spezifischen Zielstellungen (SLAs/OLAs) wie Verfügbarkeit, Kapazität, Antwortzeit, Reaktionszeit, etc. seine praktische Umsetzung.

Das Konfigurationsmanagement, im Idealfall mit einer Konfigurationsdatenbank (CMDB), ist die Informationsbasis über alle früher, aktuell oder zukünftig sich im Betrieb befindlichen Software- und Hardware-Systeme in den jeweiligen Versionen und Unterversionen. Somit ist es auch eine wichtige Informationsbasis für die Entscheidungsträger der IT-Abteilung bzw. des IT-Dienstleisters.

Wozu? Absolut jedem Mitarbeiter im IT-Bereich ist völlig klar, dass man „solche Dinge“ braucht. Nur all zu oft wird bei diesen Themen aber lediglich improvisiert. Da werden, ausgehend von einem konkreten Fall, schnell mal kleine Vorgangsbeschreibungen per Mail an etliche Mitarbeiter verschickt oder der eine oder andere IT-Spezialist „strickt“ sich seine persönliche Anwendung zur Erleichterung des Tagesgeschäfts...

Dabei wäre eigentlich der Nutzen von entsprechend professionellen Vorgehensweisen und Anwendungen schon Grund genug, sich über die Themen einmal gründlich Gedanken zu machen! Sehen Sie selbst:

## Ihr Nutzen eines systematischen Problemmanagements:

- höhere Benutzerproduktivität durch Reduktion der Ausfallzeiten
- höhere Produktivität der IT-Service Mitarbeiter
- Vorbeugen von Fehlern
- Reduzieren von negativen Auswirkungen durch Nutzung einer Fehlerdatenbank (u.U. sogar einer Wissensdatenbank)
- bessere Beziehungen zwischen dem Servicegeber („IT-Truppe“) und den Anwendern der Verwaltung
- bessere Kontrolle über die Dienstleistungen durch verbesserte Managementinformationen

### **Ihr Nutzen eines systematischen Änderungsmanagements:**

- weniger durch Änderungen verursachte Qualitätseinbußen
- verbesserte Risikoerkennung
- weniger und leichter durchzuführende Rückabwicklung von Änderungen
- bessere Managementinformationen über Änderungen und deren Auswirkungen
- stabilere Dienstleistungen und dadurch höhere Anwenderproduktivität
- höhere Produktivität der IT-Spezialisten
- besseres Überstehen von Zeiten mit hoher Änderungsdichte

### **Ihr Nutzen eines systematischen Konfigurationsmanagements:**

- bessere Überwachung und Kontrolle der eingesetzten Produkte
- als Informationsquelle ist diese Datenbasis entscheidend für alle IT-Serviceprozesse und verhilft damit zu einer besseren Servicequalität
- bessere Störungs- und Problembearbeitung
- bessere Kontrolle bei Hard- und Softwareänderungen
- erhöhte Sicherheit gegen böswillige Softwareänderungen
- erleichtert die Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen
- vereinfacht die Kostenplanung
- unterstützt die Risiko- und Eventualfall-Planung

**Lassen Sie sich bei den Schritten zur Analyse, Konzeption und Umsetzung von uns helfen! Wir sind die Spezialisten für IT-Service-Management!**

**kor**network

Arsenalplatz 1 71638 Ludwigsburg

Fon 0 71 41-648 08 11

Fax 0 71 41-648 08 12

E-Mail [info@Kor-Network.de](mailto:info@Kor-Network.de)  
[www.kor-network.de](http://www.kor-network.de)

**e-Se Consulting**  
BAUCHMÜLLER

Mühlweg 19 75391 Gechingen

Fon 0 70 56-96 42 94

Fax 0 72 1-151 47 15 83

Mobil 0 174 -321 23 60

E-Mail [info@e-se.de](mailto:info@e-se.de)  
[www.e-se.de](http://www.e-se.de)