



IT-, RZ-Infrastrukturen und TK-Netze über Workflows flexibel verwalten

Interne und externe Lieferanten über ein effizientes Auftragsmanagement steuern

Bereitstellung von Hardware und Services über ein zentrales Request-Portal überwachen

FNT ProcessCenter

IT-, RZ-Infrastrukturen und TK-Netze mit eigenen Workflows und durchgängiger Auftragssteuerung effizient managen

MEHR EFFIZIENZ UND TRANSPARENZ TROTZ ZUNEHMENDER KOMPLEXITÄT

Unternehmen aller Branchen sehen sich mit einer immer komplexer und hybrider werdenden IT- und Netzinfrastrukturen konfrontiert. Die Menge an Infrastrukturkomponenten wächst rasant und damit auch die Anzahl an Change-Vorgängen wie beispielsweise Installation und Abbau von Hardwarekomponenten oder Neuschaltungen und Kündigungen von Netzwerkdiensten. Es müssen intern Genehmigungen eingeholt und die Arbeit zwischen verschiedenen Abteilungen sowie internen und externen Dienstleistern synchronisiert werden. Es ist für viele IT-Abteilungen eine zunehmende Herausforderung, die Vielzahl von Prozessabläufen zwischen den verschiedenen Akteuren schnell und sicher zu orchestrieren.

DURCHGÄNGIGE STEUERUNG DER BEREITSTELLUNGS- UND VERÄNDERUNGS- PROZESSE FÜR DIE INFRASTRUKTUR

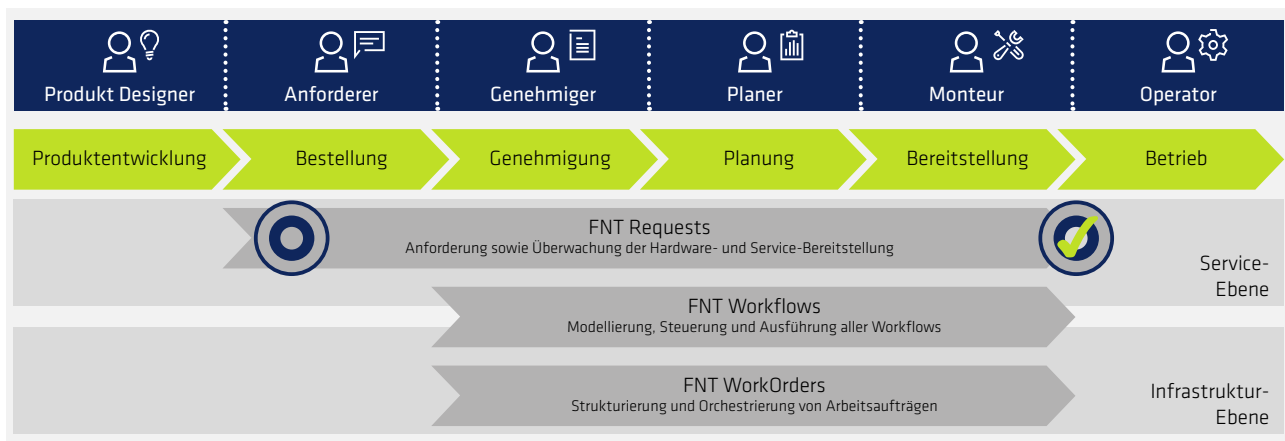
Hier genau setzt FNT ProcessCenter an: Als Bestandteil der FNT Command Platform und dessen integrierter Dokumentations- und Planungsfunktion ermöglicht FNT

ProcessCenter ein Ende-zu-Ende Prozess-Management für alle Veränderungen an der vorhandenen IT-, RZ- oder Netzinfrastruktur. So werden nicht nur interne Arbeitsabläufe oder die Steuerung von externen Dienstleistern effizienter, es wird gleichzeitig auch sichergestellt, dass alle Veränderungen sauber im Infrastruktur-Repository von FNT dokumentiert werden.

FNT ProcessCenter kann seine Stärken besonders dann ausspielen, wo durchgängige Bereitstellungs-, Änderungs- und Kündigungsprozesse - von der Anfrage bis zur Umsetzung - mit einem hohen Grad an Standardisierung, Transparenz, Planung und Orchestrierung benötigt werden.

FNT ProcessCenter ist vollständig integriert in die FNT Command Platform und besteht aus drei Komponenten: FNT WorkOrders, FNT Workflows und FNT Requests. Alle drei Komponenten sind durch eine Microservice-Architektur modular aufgebaut und können so je nach Ihrem speziellen Anwendungsfall und Ihrer Anforderung beliebig miteinander kombiniert werden.





Das Zusammenspiel von FNT Requests, FNT Workflows und FNT WorkOrders in FNT ProcessCenter.

FNT WORKORDERS: STRUKTURIERUNG UND ORCHESTRIERUNG VON ARBEITSAUFGÄBEN

Um aus einem Request-Portal zur zentralen Anforderung von IT-Produkten oder Services durch interne oder externe Kunden den größtmöglichen Mehrwert ziehen zu können, müssen zunächst die Voraussetzungen auf der Infrastruktur-Ebene geschaffen werden. Die Basis ist eine vollständige Dokumentation der vorhandenen Infrastrukturkomponenten, die bei allen Changes aktualisiert wird. Hier spielt das Work Order Management seine Vorteile aus, das bei der Optimierung von Arbeitsabläufen bei Veränderungen an IT-, RZ-Infrastrukturen oder TK-Netzen sowie bei der Überwachung und Steuerung der damit verbundenen Arbeitsaufträge unterstützt. Damit lassen sich zuvor innerhalb der FNT Command Platform

geplante Changes einfach als detaillierter Arbeitsauftrag an interne oder externe Zulieferer übergeben. Diese markieren den Auftrag nach der Ausführung als erledigt und dokumentieren so direkt den Ist-Zustand im Infrastruktur-Repository von FNT.

Zur individuellen Konfiguration stehen infrastruktur-spezifische Best-Practice-Templates zur Verfügung, mit denen Arbeitsaufträge schnell erstellt, übersichtlich strukturiert und in Teilaufträge, Arbeitspakete und einzelne Arbeitsschritte unterteilt werden können. Im modernen Arbeitsbereich von FNT WorkOrders können Benutzer nicht nur die Arbeitsaufträge und einzelnen Aufgaben verwalten und deren Status überwachen, sondern auch die internen Techniker und externen Dienstleister direkt ansteuern.

Hauptauftrag		Hauptauftrag (47)			
Struktur		Execution Planning	Permit Planning	Execution	Approval
Name / ID		Status / Zugewiesen zu	Status / Zugewiesen zu	Status / Zugewiesen zu	Status / Zugewiesen zu
Hauptauftrag OR-2021.00101		Open	Pending	Pending	Pending
Teilauftrag - Provisioning of Cabinet Accessory BB01-11 OR-2021.00101.001		Finished	Finished	Finished	Pending
Arbeitspaket - Place OR-2021.00101.001.001		Plan location OR-2021.00101.001.001.001 SU Finished	Permit place OR-2021.00101.001.001.002 SU Finished	Assign the location of OR-2021.00101.001.001.003 SU Finished	Approve placed resource OR-2021.00101.001.001.005 A Pending
Teilauftrag - New Server DL380010-1020 OR-2021.00101.002		Open	Pending	Pending	Pending
Arbeitspaket - Compose OR-2021.00101.002.001		Plan assembly of resource OR-2021.00101.002.001.001 SU Finished	Permit compose OR-2021.00101.002.001.002 SU In progress	Assign assembly of resource OR-2021.00101.002.001.003 DC Pending	Approve composed resource OR-2021.00101.002.001.005 A Pending
Arbeitspaket - Place OR-2021.00101.002.002		Plan location OR-2021.00101.002.002.001 SU Finished	Permit place OR-2021.00101.002.002.002 SU Pending	Assign the location of OR-2021.00101.002.002.003 DC Pending	Approve placed resource OR-2021.00101.002.002.005 A Pending
		Rework place OR-2021.00101.002.002.006 P Open		Place resource OR-2021.00101.002.002.004 Pending	
		Place "HP 826565-B21 - ProLian ... OR-2021.00101.002.002.001 Reported			

Auftragsstruktur und Statusübersicht in der Matrix innerhalb von FNT WorkOrders.

Durch eine übersichtliche Matrix-Ansicht der vorhandenen Aufträge wird die Komplexität des Auftragsmanagements deutlich reduziert und die prozessuale Abarbeitung wesentlich vereinfacht. Mit diesen Funktionalitäten bietet FNT WorkOrders weit mehr als übliche Workflow-Tools und ist insbesondere dann ein Vorteil, wenn es um die enge Verzahnung zwischen Planung, deren Umsetzung und Steuerung und am Ende eine revisionssichere Dokumentation geht. FNT WorkOrders ist ein zentrales Element von FNT ProcessCenter und kann als eigenständige Lösungskomponente oder in Kombination mit FNT Workflows und FNT Requests genutzt werden.

Weitere wichtige Funktionalitäten :

Transparenz über den Auftragsstatus durch ein zentrales Aufgabenmanagement

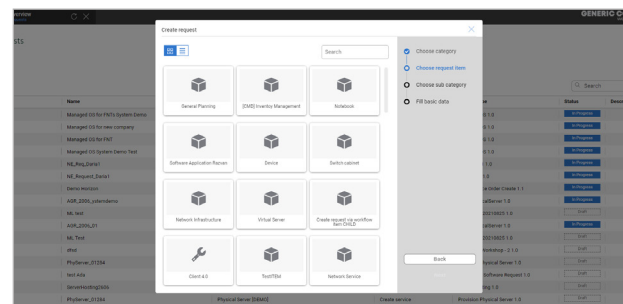
Die beauftragten Mitarbeiter oder Zulieferer können ihre Fortschritte bei der Abarbeitung des Arbeitsauftrags detailliert festhalten. Alle Akteure haben dadurch jederzeit eine transparente Sicht auf den Status des Auftrags und der einzelnen Arbeitsschritte, um den Überblick zu behalten, kritische Arbeitspakete zu identifizieren sowie Verzögerungen und Engpässe zu vermeiden. Die Verwaltung der Aufgaben findet über Gruppenpostfächer oder persönliche Aufgabenlisten statt. Zudem können Verantwortliche für die Bearbeitung, Prüfung und Genehmigung festgelegt und spezielle Sichten für unterschiedliche Rollen definiert werden. Aufgaben lassen sich gruppieren, sodass z.B. Monteure nicht nur die sie betreffenden Aufgaben erhalten, sondern auch wichtige Details zum Arbeitsauftrag. Das verringert Rückfragen und steigert die Effizienz.

Individuell konfigurierbare Formulare

Alle Aufgaben können mit Hilfen von Formularen dynamisch beschrieben und mit Daten ergänzt werden. Ebenso lassen sich Formulare beliebig erweitern und flexibel auf die Bedürfnisse der einzelnen Nutzer anpassen. Formulardaten lassen sich sowohl aus dem Infrastructure-Repository der FNT Command Platform als auch aus Drittsystemen integrieren.

MODELLIERUNG, STEUERUNG UND AUSFÜHRUNG ALLER WORKFLOWS

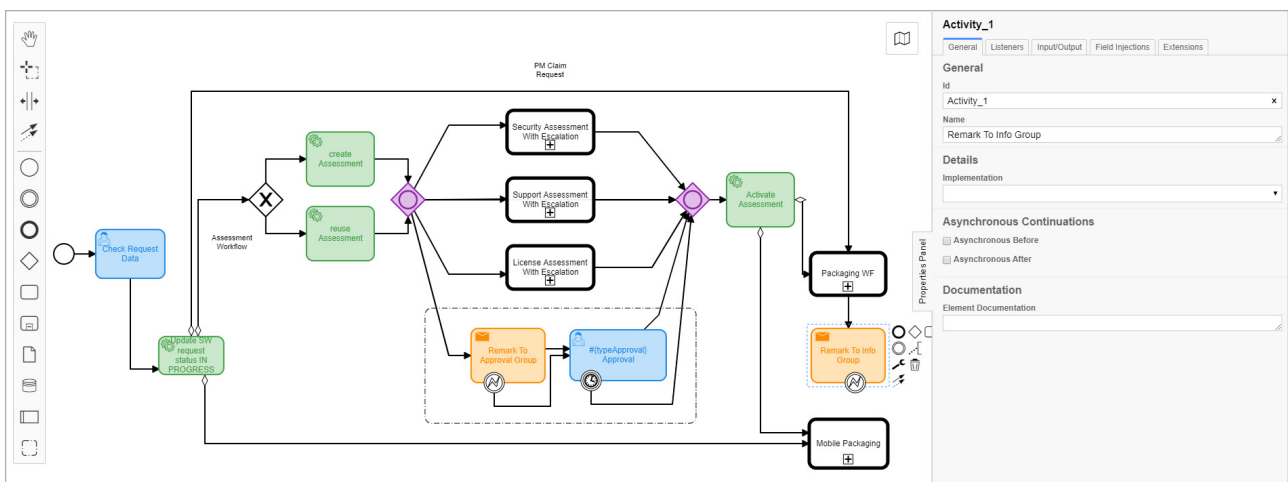
Die FNT Workflows-Komponente innerhalb von FNT ProcessCenter ist ebenfalls direkt in die FNT Command



Requests können über ein zentrales Portal gestellt und nachverfolgt werden.

Plattform integriert und ermöglicht, IT- und TK-Infrastrukturen über Workflows flexibel zu verwalten und Changes zu steuern. Dabei gibt es so gut wie keine Grenzen, da sich Workflows wie etwa Freigabe-, Genehmigungs- und Überwachungsprozesse beliebig nach BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) modellieren lassen. Dazu werden standardisierte und wiederverwendbare Bausteine genutzt, sodass eigene Workflows schnell und einfach konzipiert werden können. Dafür steht eine umfangreiche Bibliothek mit vordefinierten Bausteinen zur Verfügung. Bausteine können sowohl Aufgaben für Benutzer als auch Interaktionen mit der FNT Command Platform oder Fremdsystemen auslösen. Dadurch können Change-Prozesse an der Infrastruktur systemübergreifend und schnell automatisiert werden.

FNT Workflows kann eigenständig eingesetzt werden, entfaltet aber ihren größten Mehrwert in Kombination mit den anderen beiden Komponenten von FNT ProcessCenter.



Modellierter Workflow nach BPMN 2.0 innerhalb FNT Workflows.

FNT REQUESTS: ANFORDERUNG SOWIE ÜBERWACHUNG DER HARDWARE- UND SERVICE-BEREITSTELLUNG

Mit FNT Requests können die zuvor beschriebenen Work-Order- und Workflow-Funktionalitäten durch ein zentrales Portal für die Bereitstellung vorab definierter IT-Produkte und Services ergänzt werden (z.B. die Installation eines PC-Arbeitsplatzes). Requests können über das Portal von internen oder externen Kunden an die IT gestellt und anschließend über einen definierten Workflow und/oder über FNT WorkOrders strukturiert abgearbeitet werden. Es können auch externe Shops oder Produktkataloge angebunden werden.

Die Nutzung von FNT Requests innerhalb von FNT ProcessCenter ermöglicht den internen und externen Kunden die End-to-End Überwachung des gesamten Prozesses von der Bestellung bis zur Umsetzung und bietet vollständige Transparenz über den Stand aller Arbeits- und Serviceaufträge. Auch kann beispielsweise der Status von Arbeitsaufträgen aus FNT WorkOrders abgebildet werden. Durch den hohen Standardisierungs- und Automatisierungsgrad können alle Einzelschritte effizient, sicher und nachvollziehbar durchgeführt werden. Das sorgt für eine nachhaltige Kostensenkung, eine hohe Servicequalität und zufriedene Kunden.

ZUSAMMENSPIEL DER KOMPONENTEN IN FNT ProcessCenter

Wird der volle Funktionsumfang von FNT ProcessCenter genutzt, ermöglichen die Komponenten im Zusammenspiel durchgängige Bereitstellungs- und Change-Prozesse an der IT- und TK-Infrastruktur – von der Bestellung bis zum Betrieb:

Damit Kunden über ein Request-Portal Produkte und Services selbstständig anfordern können, werden diese zusammen mit den benötigten Ressourcen zunächst in einem Produktkatalog spezifiziert, wie ihn etwa die Lösung FNT Catalog Management bietet. Zudem werden die definierten Produkte mit Workflows angereichert, z.B. für Genehmigungen. Sobald ein Request eingeht, wird nun das entsprechende Produkt anhand der im Produktdesign spezifizierten Angaben konfiguriert. Danach beginnt die Abarbeitung des Requests, welcher dahinterliegende Workflows oder Work Orders ansteuert – je nach Konfiguration. Übergreifende Prozessfortschritte sind durch FNT Requests jederzeit transparent überprüfbar.

Die Planung der Changes an der Infrastruktur erfolgt direkt innerhalb der FNT Command Platform und basiert so auf einer einheitlichen und konsolidierten Informationsquelle über alle Anlagen, IT-Hardware, Netzwerke und Anwendungen hinweg. Auf dieser Grundlage kön-

nen mithilfe von FNT WorkOrders die Arbeitsaufträge nun bequem an interne oder externe Servicedienstleister delegiert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass Changes stets über standardisierte Prozesse angestoßen, geplant, abgearbeitet und auch revisions sicher dokumentiert werden.

ERGÄNZUNG DURCH FNT CATALOG MANAGEMENT

Voraussetzung für die vollständige Automatisierung und Standardisierung von IT- und Infrastrukturservices ist der Einsatz eines einheitlichen, standardisierten und digitalisierten Produkt-, Service- und Ressourcenkatalogs. Deshalb bietet FNT ProcessCenter eine nahtlose Integration mit der Lösung FNT Catalog Management.

FNT Catalog Management ermöglicht es, Produkte und digitale Services über den ganzen Lebenszyklus hinweg auf Basis von wiederverwendbaren Komponenten zu entwerfen, zu verwalten und zu betreiben. Durch den produktgetriebenen Ansatz, der einen hohen Grad an Standardisierung der Services schafft, und die Integration des Configurators in FNT ProcessCenter wird eine End-to-End-Automatisierung von Bereitstellungsprozessen über Abteilungen und Silos hinweg möglich. Dies führt zu einer schnelleren Verfügbarkeit von Produkten am Markt, geringeren Kosten und einer höheren Kundenzufriedenheit.

USE CASES AUS ENTERPRISE IT, TELCO UND DATA CENTER

FNT ProcessCenter ermöglicht die prozessuale Steuerung von physischen, logischen und virtuellen Assets bzw. Ressourcen sowie Services über den gesamten Lebenszyklus hinweg und bietet vielfältige Einsatzmöglichkeiten für alle Branchen und Anwendungsfälle.

Enterprise IT

FNT ProcessCenter unterstützt die ganzheitliche Konzeption sowie die Planung, den Rollout und den Betrieb moderner Netzwerk-, Arbeitsplatz- oder Applikationsinfrastruktur. Service Requests können standardisiert und die Prozesse des IT-Service-Managements mit Hilfe von Workflows automatisiert werden. Insbesondere die nahtlose Integration zu FNT Catalog Management unterstützt hierbei auch Szenarien, bei denen Requests auf komplexen Produkt- und Servicestrukturen aufbauen. Mittels FNT WorkOrders lassen sich Ressourcen schneller, effizienter und infolgedessen kostengünstiger bereitstellen und betreiben. Vorher geplante Infrastrukturveränderungen können einfach an interne oder externe Zulieferer delegiert und deren Ausführung überwacht werden.

Telco

Mit FNT ProcessCenter können Infrastruktur-, Rollout-, Service-Bereitstellungs- und Änderungsprozesse für passive und aktive Netzwerkinfrastrukturen im Inside- und Outside Plant-Bereich ganzheitlich gesteuert werden. Netzwerkerweiterungen und Rollouts können auf Basis von Requests geplant und mit Hilfe von Workflows automatisiert werden. Template-basierte Arbeitsaufträge für das Field-Service-Team und externe Dienstleister werden automatisch auf Grundlage der Planung erzeugt, genehmigt und der Arbeitsstatus kann verfolgt werden.

Data Center

Es ist kein Geheimnis, dass das Management und der Betrieb von Rechenzentren komplexer ist als je zuvor. Mit FNT ProcessCenter können Service Requests wie Reservierungen oder Commission- und Decommission-Prozesse an der Rechenzentrumsinfrastruktur standardisiert und automatisiert werden. Bei gleichzeitiger Bereitstellung einer einzigen Informationsquelle und einer konsolidierten Ansicht über alle Anlagen, IT-Hardware, Netzwerke und Anwendungen können die Prozesse auf Basis des integrierten Work Order Managements optimiert werden.

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE VON FNT ProcessCenter

- Ganzheitliches Management, Überwachung und Steuerung aller zuvor innerhalb der FNT Command Platform geplanten Veränderungen an der IT- und TK-Infrastruktur in einem zentralen Arbeitsbereich.
- Einfache Delegation von Arbeitsaufträgen an interne/externe Servicedienstleister und Lieferanten über ein modernes Work Order Management mit Hilfe von vordefinierten Templates.
- End-to-End Transparenz über alle Bereitstellungs- und Veränderungsprozesse durch ganzheitliche und dedizierte Ansichten der Aufgabenbearbeitung für verschiedene Rollen sowie die einfache Einbindung von Drittsystemen.
- Automatisierung von Prozessen mit Hilfe von Workflows. Schnelle Konfiguration eigener Workflows zur Durchführung von Changes durch standardisierte und wiederverwendbare Prozessbausteine. Neue Change-Prozesse an der Infrastruktur können durch die Integration des Infrastruktur-Repository der FNT Command Platform und Drittsystemen systemübergreifend und schnell automatisiert werden.
- Ein zentrales Portal für die Anforderung und Bereitstellung von standardisierten Produkten und Services. Die nahtlose Integration von FNT Catalog Management hilft, komplexe IT- und Infrastrukturservices zu designen, zu modellieren und zu managen.
- Durchgängige und transparente Geschäftsprozesse durch Reporting-Funktionalitäten und Dashboards.