



25. September 2007

Compuware und Wipro schließen Partnerschaft für IT Service Management nach ITIL 3 und Six Sigma

Wipro BATON nutzt Compuware Vantage für Messung und Reporting der IT Servicequalität

Dreieich, 25. September 2007 – Compuware und Wipro unterstützen Unternehmen künftig gemeinsam dabei, die IT Servicequalität kontinuierlich zu verbessern. Der globale IT-Dienstleister und das Softwareunternehmen werden im Rahmen ihrer Partnerschaft ITIL 3 und die Qualitätsmanagement-Methode Six Sigma miteinander verbinden. Dazu wird Wipro die IT Service Management (ITSM)-Lösung Compuware Vantage in seine „Business Service Analysis, Transformation and Optimization“ Beratungslösung (BATON) integrieren. Vantage ist das erste derartige Produkt, mit dem sich Six Sigma-Techniken automatisieren lassen.

Mit BATON verbessern Unternehmen ihre IT Servicequalität, indem es die Bereiche identifiziert und priorisiert, die sich am stärksten auf das Geschäftsergebnis auswirken. Durch die Einbindung des Compuware Vantage Service Managers lässt sich jetzt die Servicequalität messen und in Reports auswerten. Das hilft der IT-Abteilung, die Leistungsfähigkeit der Servicelevels zu bestimmen, Verbesserungen für Return-on-Investment-Berechnungen messbar zu machen und die Verbesserung der Servicequalität kontinuierlich zu überwachen. Dadurch lässt sich die Effizienz der laufenden Verbesserungsprozesse überprüfen.

„ITIL Version 3 legt einen besonderen Schwerpunkt auf die kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität und regt zu diesem Zweck an, anerkannte Methoden wie Six Sigma zu nutzen“, erklärt Suraj Prakash, Vice President der Quality Consulting Group von Wipro. „Mit Vantage Service Manager kann die IT-Abteilung automatisch aussagekräftige Daten über die Servicequalität sammeln, sie messen, analysieren und Fach- und IT-Entscheidern zur Verfügung stellen. Mit den Business Service Management-Funktionen von Vantage werden zudem IT und Fachseite noch enger miteinander verzahnt.“

ITIL 3 schlägt einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess vor, der in sieben Phasen unterteilt ist. Damit hat er starke Parallelen zum „DMAIC“-Modell von Six Sigma. In diesem Modell bilden die Phasen Definition, Messung, Analyse, Implementation (Improve) und Kontrolle (Control) einen wiederkehrenden Kreislauf zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung. Jede der sieben ITIL 3-Phasen findet eine Entsprechung in den fünf Six Sigma-Schritten. Dies bildet eine natürliche Erweiterung der Six Sigma-Beratungskompetenz von Wipro und den in Compuware Vantage integrierten Six Sigma-Techniken.

„Wipros Know-how in ITIL und Six Sigma und die in Compuware Vantage Service Manager automatisierten Six Sigma-Techniken für Business Service Management sind zusammen sehr

leistungsfähig“, sagt Jamie McGuffie, Senior Vice President Partner Business Development bei Compuware. „Die Lösung hilft der IT-Abteilung, sich auf geschäftsrelevante Prozesse zu konzentrieren, und kostspielige Qualitätsprobleme in den Griff zu bekommen.“

###

Compuware Corporation

Compuware (Nasdaq: CPWR) hilft IT-Verantwortlichen, ihre IT-Organisation effektiver zu steuern und dadurch den Beitrag der Informationstechnologie (IT) zum Unternehmenserfolg zu maximieren. Compuware-Lösungen beschleunigen die Entwicklung, verbessern die Qualität und steigern die Performance geschäftskritischer Systeme. Dadurch werden CIOs in die Lage versetzt, das gesamte IT-Leistungsspektrum auf die Geschäftsziele auszurichten und die Effizienz der Abläufe, die Produktivität der IT-Mitarbeiter sowie die Gesamtkosten zu optimieren. 1973 gegründet, verfügt Compuware heute über mehr als 30 Jahre Erfahrung im Bereich unternehmenskritischer Informationstechnologie. Im deutschsprachigen Raum vertrauen mehr als 2.000 Unternehmen den Produkten und Dienstleistungen von Compuware.

Pressekontakt

Mareike Jacobshagen
Compuware GmbH, Dreieich
Tel: 06103-9488-186
E-Mail: mareike.jacobshagen@de.compuware.com

Johannes Kaiser
Hotwire, Frankfurt
Tel: 069-256693-35
E-Mail: johannes.kaiser@hotwirepr.com