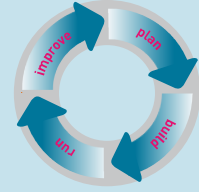


IT Service Management



Problemstellung

IT dient unter anderem der Unterstützung von Geschäftsprozessen. Um diese nun optimal durchlaufen zu können, müssen sich die IT-Verantwortlichen auf den IT-Betrieb, samt seiner umfangreichen Anforderungen, verlassen können. Hierzu sind jedoch eine Reihe von Regeln, Vorgehensweisen und Überwachungen notwendig, die eingehalten bzw. umgesetzt werden sollten. An dieser Stelle ist es sinnvoll, ein durchdachtes, effektives IT Service Management einzubinden, deren Methoden eine bestmögliche Unterstützung der Geschäftsprozesse durch die IT ermöglicht. Dies kann beispielsweise über den "De-facto-Standard" ITIL (IT Infrastructure Library) umgesetzt werden.

Vorgehensweise und Lösungen

Nach unserem "**Plan-Build-Run-Improve Konzept**" bieten wir folgende Vorgehensweise und Lösungen an:

- Kundenbedürfnisse verstehen
- Aufnahme und Analyse der Ist-Situation
- Beratung bei der Prozess- und Serviceoptimierung
- Anwendung des Best Practice Rahmenwerks ITIL®
- Konzeption und Begleitung bei der Implementierung der Soll-Prozesse

Wir verfolgen hierbei folgende Philosophie: **Ein Geschäftsprozess beginnt beim Kunden und endet beim Kunden.**

Nutzen

Durch die bedarfsspezifische Analyse und Umsetzung von IT Service Management Lösungen treten eine Reihe von Optimierungspotentialen auf:

- Einheitliche und kontrollierte Prozessabläufe (Steigerung der Transparenz)
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit (z.B. verkürztes Time-to-Market)
- Effizientere Arbeitsabläufe
- Steigerung der Service-Qualität (z.B. schnellere Fehlerbeseitigung)
- Kostenreduzierung (z.B. durch schlanke und einheitliche Arbeitsabläufe)
- Erfüllung der Anforderungen von Auftragsgebern bzw. Vertragspartnern (bezogen auf eine standardisierte Vorgehensweise bzw. Zertifizierung wie z.B. nach ITIL®)
- Kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung von IT-Prozessen