

IT Service Management

ITIL & ISO 20000

Als Dienstleister für viele Geschäftsprozesse ist die Informationstechnologie integraler Bestandteil der Wertschöpfungskette eines Unternehmens. So ist sie dafür verantwortlich, die effektive und effiziente Zusammenarbeit mit anderen Unternehmensbereichen, wie z. B. Vertrieb und Produktion, sicherzustellen. Die Leistungsfähigkeit und Servicequalität gilt es also im Interesse der ganzen Firma zu sichern und zu optimieren: Hierfür definiert das IT Service Management (ITSM) Verfahren und Prozesse auf Basis internationaler Standards wie ISO 20000 oder ITIL. Viele Unternehmen haben bereits einzelne ITSM-Elemente eingeführt. In diesem Fall geht es um die Optimierung und Standardisierung vorhandener Abläufe bzw. um die Einführung noch fehlender Prozesse. Doch auch wenn Sie noch ganz am Anfang stehen, bieten die erfahrenen Consultants von plan42 optimale Beratung und Unterstützung.

In 4 Schritten zu mehr Servicequalität

Zu Beginn des Projekts werden Unternehmensziele für das IT Service Management definiert und Visionen dokumentiert. Auf Basis einer Ist-Analyse der vorhandenen Prozesse mit Hilfe von Self-Assessments werden messbare Kennzahlen definiert, die der Messung der Prozessqualität sowie des Umsetzungsfortschritts dienen. Im Rahmen von Workshops werden die Mitarbeiter mit den Änderungen vertraut gemacht, da die konsequente Einbeziehung aller Beteiligten eine entscheidende Rolle für den Erfolg des Projekts spielt.

Der modulare Aufbau unserer Beratungsdienstleistungen **Analyse, Konzeption, Realisierung** und **Review** ermöglicht es Ihnen, auch einzelne Bausteine gemeinsam mit uns umzusetzen:

1. **Analyse** – Wir analysieren die Qualität Ihrer derzeitigen IT-Service-Management-Prozesse im Hinblick auf Konformität mit den entsprechenden Standards. Als Ergebnis erhalten Sie einen Bericht, der auch unverbindliche Empfehlungen für die Optimierung Ihrer Strukturen beinhaltet.
2. **Konzeption** – Gemeinsam erarbeiten wir ein Konzept mit klar definierten und messbaren Zielen als Grundlage für Ihre IT-Service-Management-Prozesse. Neben der Festlegung eindeutiger Ziele, die mithilfe dieser Prozesse erreicht werden sollen, werden klare, quantifizierbare Kennzahlen und wichtige Rahmenbedingungen definiert. Anhand dieser Metriken wird später der Erfolg Ihrer Prozesse gemessen und überprüft.
3. **Umsetzung** – Ein fundiertes Konzept ist zwar ein wesentlicher Bestandteil Ihrer Strategie, aber keineswegs eine Erfolgsgarantie. Oft wird bei der Umsetzung über-

sehen, dass auch die Mitarbeiter für die anstehenden Veränderungen sensibilisiert und mit den neuen Prozessen und Rahmenbedingungen vertraut gemacht werden müssen. Mit entsprechenden Schulungsmaßnahmen stellen wir sicher, dass auch dieser erfolgsrelevante Aspekt berücksichtigt wird.

4. **Review** – IT Service Management dient der nachhaltigen Steigerung Ihrer IT-Service-Qualität. Dies erfordert allerdings eine ständige Messung und Optimierung der etablierten Prozesse anhand der erarbeiteten Metriken. Nach der erfolgreichen Einführung Ihrer Prozesse unterstützen wir Sie deshalb bei der kontinuierlichen Prüfung der Key Performance Indicators und Critical Success Factors. Bei etwaigen Schwachstellen erarbeiten wir gemeinsam passende Maßnahmen für die Wiederherstellung der gewünschten Qualität.

Im Rahmen eines ITSM-Projekts stellt sich meist auch die Frage nach unterstützenden Software-Lösungen. Dabei gilt es, neben den technischen Anforderungen auch die Integration in Ihre bestehende IT-Infrastruktur zu berücksichtigen. Wir beraten Sie gerne bei der individuellen Auswahl geeigneter Tools, z. B. für die Bereiche Helpdesk oder Configuration & Change Management.

plan42

plan42 ist ein Beratungsunternehmen, das sich auf die Bereiche IT Service Management, IT Security Management & Business Solutions spezialisiert hat. Von der Prozessanalyse über die Beratung und Konzeption bis hin zur Realisierung – plan42 verbindet technische Expertise mit praxisbewährten Konzepten aus den Bereichen IT Service & Security Management.