

IT Service Management

ITSM-Gap-Analyse

Für den Erfolg einer IT-Organisation ist die Qualität der IT-Service-Prozesse ein wesentlicher Faktor. Daher entscheiden sich immer mehr Unternehmen dafür, ihre Prozesse auf international anerkannte Rahmenwerke wie die IT Infrastructure Library (ITIL) oder ISO 20000 auszurichten. Bei der praktischen Umsetzung bietet ein Statusüberblick in Form einer Gap-Analyse wertvolle Informationen, insbesondere in der Anfangsphase oder bei der Planung der ersten Schritte. So lässt sich systematisch feststellen, welche Ihrer derzeitigen Verfahren bereits den Vorgaben entsprechen und wo noch Optimierungspotential besteht.

Ziel

Eine unverbindliche Gap-Analyse Ihrer aktuellen IT-Service-Management-Prozesse ermöglicht es Ihnen,

- die Leistungsfähigkeit Ihrer IT-Prozesse in ausgewählten ITSM-Bereichen zu ermitteln,
- Schwachstellen von IT-Prozessen innerhalb Ihrer Organisation zu identifizieren und
- die Unterstützung für operationale Verbesserungsmaßnahmen durch das IT-Management sicherzustellen.

Durchführung nach ITIL/ISO 20000

Je nach Anforderung bieten wir Gap-Analysen für verschiedene Prozessgruppen an. Dabei orientieren wir uns an den einschlägigen Rahmenwerken. Dazu zählt zum einen der De-facto-Standard ITIL, der die Prozesse des IT Service Management (ITSM) anhand von Best Practices beschreibt; zum anderen die internationale Norm ISO 20000, die auf den Vorgaben von ITIL basiert und diese komplementär ergänzt.

Methodik

In Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern ermitteln wir die Konformität und Reifegrade der einzelnen Prozesse mithilfe folgender Erhebungsmethoden:

- Interviews anhand vorgegebener Fragen
- Stichprobenartige Prüfung von Dokumenten & Daten

Zu jedem Prozess werden spezifische Fragen gestellt, die auch die IT-Organisation und Ihre Mitarbeiter berücksichtigen. Ein ausführlicher Abschlussbericht beschreibt, wo Sie im Vergleich mit ITIL/ISO 20000 stehen, und bildet die Ausgangsbasis für die Einführung standardkonformer Prozesse. Unsere zertifizierten ITIL Service Manager und ISO-20000-Berater unterstützen Sie auch gerne bei der Auswahl und Implementierung unterstützender Software-

lösungen sowie bei der ISO-20000-Zertifizierung Ihrer IT-Organisation.

ITSM-Gap-Analyse I (ITIL)

ITIL-Basisprozesse

- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Service Level Management

ITSM-Gap-Analyse II (ITIL)

Ergänzende ITIL-Prozesse

- Availability and Business Continuity Management
- Financial Management for IT Services
- Capacity Management
- Information Security Management
- Release Management

ITSM-Gap-Analyse III (ISO 20000)

ISO-20000-spezifische Prozesse

- Service Reporting
- Business Relationship Management
- Supplier 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.