IT Service Management

ITSM-Gap-Analyse

Der Erfolg einer IT-Organisation hängt maßgeblich von der Qualität ihrer IT-Service-Prozesse ab. Deshalb richten immer mehr Unternehmen ihre Prozesse an international anerkannten Rahmenwerken und Standards wie ITIL (IT Infrastructure Library) oder ISO 20000 aus. Insbesondere in der Planungsphase oder zu Beginn der Umsetzung liefert eine Gap-Analyse wertvolle Erkenntnisse über den aktuellen Reifegrad der Prozesse. Sie zeigt systematisch auf, welche bestehenden Prozesse die Anforderungen bereits erfüllen und wo noch Verbesserungspotenzial besteht.

Ziel

Eine Gap-Analyse von plan42 bietet Ihnen einen umfassenden Überblick über den aktuellen Stand Ihrer technischen und organisatorischen IT-Service-Prozesse und zeigt gezielt Verbesserungspotenziale auf. Damit können Sie:

- die Leistungsfähigkeit Ihrer IT-Prozesse im definierten ITSM-Bereich bewerten,
- Schwachstellen und Optimierungspotenziale innerhalb Ihrer IT-Organisation identifizieren und
- die Unterstützung des IT-Managements für operative Verbesserungsmaßnahmen sicherstellen.

Durchführung nach ITIL/ISO 20000

Abhängig von Ihren individuellen Anforderungen bieten wir Gap-Analysen für verschiedene Prozessgruppen des IT Service Managements an. Unsere Bewertungen orientieren sich an etablierten Rahmenwerken und Standards, insbesondere an ITIL mit seinen bewährten Best Practices für das IT Service Management sowie an der internationalen Norm ISO 20000, die Anforderungen an ein wirksames IT-Service-Management-System definiert.

Methodik

Gemeinsam mit Ihren IT-Mitarbeitenden ermitteln wir den Erfüllungsgrad und Reifegrad Ihrer IT-Service-Management-Prozesse. Dabei setzen wir folgende Methoden ein:

- Strukturierte Interviews anhand vordefinierter Fragen
- Stichprobenartige Prüfung von Dokumenten und Daten

Für jeden Prozess verwenden wir einen spezifischen Fragenkatalog, der sowohl operative als auch organisatorische und personelle Aspekte berücksichtigt. Zum Abschluss erhalten Sie einen umfassenden Bericht, der Ihre . bestehenden Prozesse anhand der ITIL Best Practices und der Anforderungen der ISO 20000 bewertet. Die Ergebnisse bilden eine fundierte Grundlage für die Einführung standardkonformer IT-Service-Management-Prozesse.

Unsere zertifizierten ITIL Service Manager und ISO-20000-Berater unterstützen Sie darüber hinaus bei der Auswahl und Einführung geeigneter Softwarelösungen sowie auf dem Weg zur ISO-20000-Zertifizierung.

ITSM Gap Analysis I (ITIL)

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

ITSM Gap Analysis II (ITIL)

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

ITSM Gap Analysis III (ISO 20000)

- Service Reporting
- Business Relationship Management
- Supplier Management

plan42

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