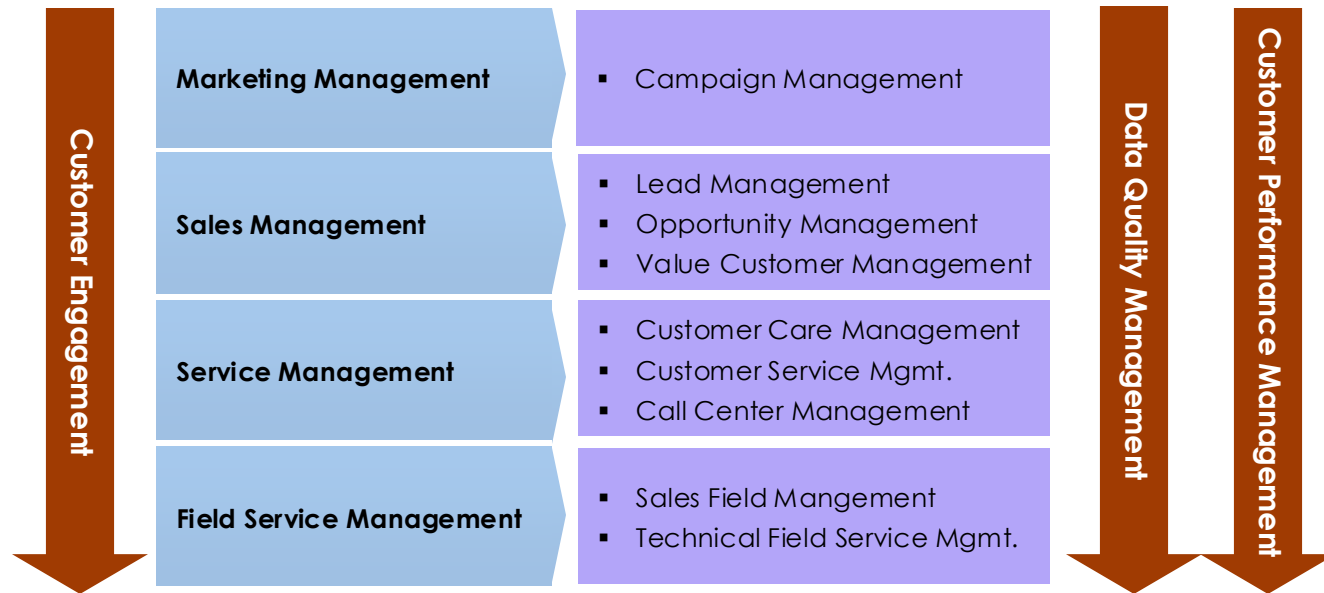


IT Servicemanagement nach ITIL

ITIL bildet für eine serviceorientierte Steuerung und den Betrieb der Unternehmens IT ein erprobtes und standardisiertes Prozessframework. Das generische Prozessmodell ist bestens geeignet



Das Change Management gibt den Ausschlag über Erfolg oder Misserfolg eines CRM Projektes.

IT-Prozessberatung

Ausgangslage

Die Umstrukturierung der IT-Organisation ist geplant. Fehlende Transparenz bzgl. IT-Kosten zu den einzelnen (IT)-Prozessen. Best Practices (z.B. ITIL) sollen als Referenzmodell verwendet werden.

Zielstellung:

Auswahl und Einführung geeigneter Best Practice Prozesse (z.B. ITIL) zur Schaffung von Transparenz und Senkung der IT-Kosten für eine IT-Service-Struktur. Prüfung der bestehenden IT Produkte zur Unterstützung der IT-Prozesse oder Auswahl eines geeigneten Tools.

Angebot

- Analyse der bestehenden Prozesslandschaft (QuickScan)
- Erstellen eines Anforderungskataloges für die neue Service-Struktur
- Erstellen einer IT-Service Architektur
- Begleitendes Prozess-Change Management
- Validierung von Produkten, die die IT-Prozesse unterstützen können.

Ihr Nutzen

- Geringe Belastung des Unternehmens durch eine schrittweise Einführung von IT-Services
- Fokussierung auf das Kerngeschäft
- Steigerung der Prozessinnovationen
- Effiziente, strukturierte und praxiserprobte Vorgehensweise

Unsere Stärken

- Langjährige Erfahrung im ITIL-Projekt und IT-Organisations-umfeld
- Methodisches, praxiserprobtes IT-Servicemanagement-Know-How in unterschiedlichen Branchen
- Objektivität und (Produkt) Unabhängigkeit
- Management Consulting Kompetenz gepaart mit DV-Wissen

IT-Prozessvalidierung

Ausgangslage

Die IT-Organisation ist nach dem ITIL Referenzmodell organisiert und trotzdem konnten die IT-Kosten nicht gesenkt werden. Des Weiteren hat sich die Qualität der IT-Services auch nicht verbessert.

Welche Strategie ergibt sich aufgrund der Business-Anforderungen des Kunden?

Zielstellung:

Validierung der implementierten ITIL Prozesse sowie der Strategie zur Abdeckung der Business Anforderungen. Des Weiteren aufzeigen der Optimierungspotentiale.

Angebot

- Analyse der bestehenden ITIL-Prozesse (QuickScan)
- Service-Validierung auf Basis unserer IT-Service-Checkliste
- Gestalten von Workshops zur Ursachenermittlung und einem daraus sich ergebenden Maßnahmenkatalog
- Validierung und Optimierung des Tool-Einsatzes
- Begleitendes Prozess-Change Management

Ihr Nutzen

- Aufzeigen von Verbesserungspotential
- Steigerung der Effizienz der IT-Services
- Bessere Tool-Unterstützung bei der IT-Organisation und der Verwaltung der IT-Services
- Effiziente, strukturierte und praxiserprobte Vorgehensweise

Unsere Stärken

- Langjährige Erfahrung im ITIL-Projekt und IT-Organisations-umfeld
- Methodisches, praxiserprobtes IT-Service-Management-Know-How in unterschiedlichen Branchen
- Objektivität und Unabhängigkeit
- Management Consulting Kompetenz gepaart mit DV-Wissen

IT-Servicemanagement Toolauswahl

Ausgangslage

Die IT-Servicemanagement Prozesse werden durch die vorhandenen IT Systeme unzureichend unterstützt. Notwendige Kennzahlen zur Auswertung sind nicht verfügbar. Der Automationsgrad ist sehr gering.

Zielstellung:

Definition der Systemanforderungen zur Auswahl eines geeigneten Tools zur Unterstützung der IT-Servicemanagement Prozesse und Lieferung entsprechender Kennzahlen.

Angebot

- Bewertung der vorhandenen IT Systeme bzgl. Prozessunterstützung und Kennzahlen
- Analyse der Medienbrüche und Prozessautomation
- Definition der zukünftigen Systemanforderungen
- Angebotsbewertung potentieller IT Systeme und Lieferanten
- Aufbau und Betreuung der Testinstallation der favorisierten IT Systeme

Ihr Nutzen

- Gewinnung wichtiger Erfolgs- und damit Fokussierung auf aussichtsreiche Opportunities
- Eliminierung der Schwachstellen in der Vertriebsorganisation
- Senkung der Vertriebskosten durch Identifikation wenig erfolgsversprechender Opportunities
- Transparenz und Durchgängigkeit im Opportunity Management

Unsere Stärken

- Branchenspezifische Opportunity/ Vertriebs Prozess Know-how
- Seniore Berater aus dem Bereich Opportunity/Vertriebs Prozessoptimierung
- Klar strukturierte und praxiserprobte Vorgehensweise
- Auf Wunsch auch Begleitung und Unterstützung bei der technischen Umsetzung des SOLL-Konzepts

Vorgehensmodell

Unser Vorgehen orientiert sich am praxisbewährten Phasen-Modell

Analyse der Ausgangssituation „Quick-Scan“

- Rahmenbedingung aufnehmen
- Überblick über Prozessstandards geben
- Anforderungen der Marketing- und Vertriebsprozesse aufnehmen
- Handlungsbedarf und Verbesserungspotentiale ermitteln
- Validierung der ITSM-Strategie/ Road-Map festlegen

Entwicklung der Lösung

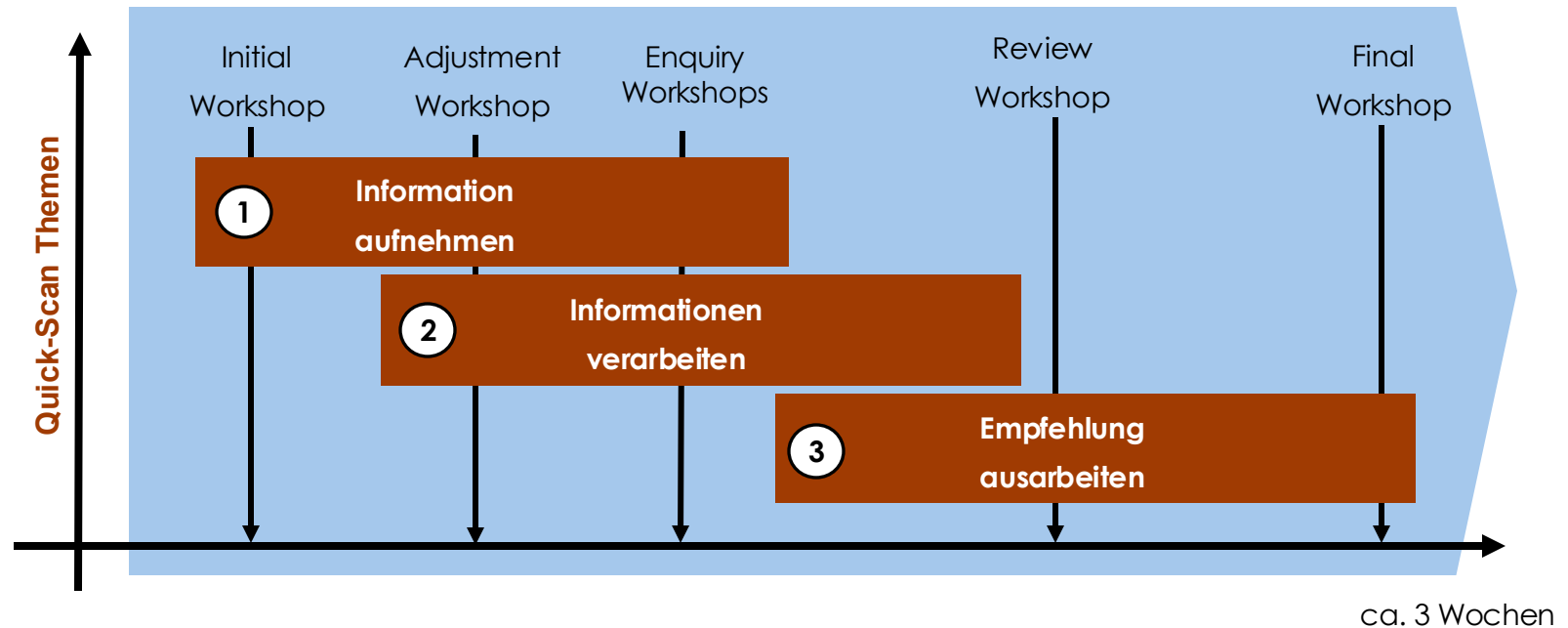
- Vision und strategische Leitlinien fixieren
- Prozessabläufe anpassen
- Repositionierung Anwendungsportfolio
- Anwendungskonzepte und -strukturen entwickeln
- Ableitung der Plattform und Kommunikationsinfrastruktur
- Change Management Maßnahmen definieren
- Entwicklung „Story-Book“

Implementierung der Lösung

- Planung der Implementierung
- Einzelprojekte zur Umsetzung der Lösung
- Umsetzung der Change Management Maßnahmen
- Aufbau und Monitoring der Erfolgsfaktoren
- Quick-Wins generieren
- Projekt Marketing etablieren

Vorgehen – Quick-Scan

... mit definierten Ergebnissen zum Festpreis!



- Rahmenbedingung aufnehmen
- Überblick über Prozessstandards geben
- Anforderungen der Marketing- und Vertriebsprozesse aufnehmen
- Handlungsbedarf und Verbesserungspotential ermitteln
- Validierung der ITSM-Strategie und Roadmap Festlegung

Kontakt

Matthias Wagner

Dip.-Inf. (FH), MBA

wagner management consulting gmbh

jahnstrasse 5, 64653 lorsch, germany

tel.: +49 (0) 176–21 68 22 96

matthias.wagner@wagner-mc.de