



Optimierte IT-Betriebsprozesse mit ITIL®

Das adaptive ITIL®-Modell liefert konsistente und messbare best practice Betriebsprozesse

Ihre Herausforderung: Die effektiv und effizient arbeitende IT-Organisation

IT ist heute nicht mehr nur ein Mittel zur Automatisierung der Geschäftsprozesse, sondern ist immer häufiger selbst Treiber von Veränderungen im Unternehmen. Die Voraussetzung hierfür ist eine klar strukturierte und reibungslos arbeitende IT-Organisation. Das Ziel jedes kundenorientierten und professionellen IT Dienstleisters muss es daher sein, seine IT-Services und Kommunikationsprozesse mit Kunden und Partnern transparent zu gestalten. Die Anforderungen des Kerngeschäfts, d.h. der Kunden und Anwender der IT, stehen dabei im Mittelpunkt der IT-Ausrichtung.

Wenn es gelingt, diese so zu unterstützen, dass die Anwender produktiv arbeiten können und der Kunde zufrieden ist, beherrscht der IT Dienstleister die Komplexität der hinter den IT-Services liegenden Vorgänge. Die IT muss in der Lage sein, nachvollziehbare und messbare Ergebnisse zu liefern, durch Maßnahmen des Managements steuerbar sein und ihre Dienstleistungen am Markt zu vergleichen. Nur so ist sichergestellt, dass die vorhandenen Ressourcen verantwortungsvoll eingesetzt werden. Dabei ist die Motivation der Mitarbeiter immer ein wichtiges Teilziel.

Wann ist ein Gespräch sinnvoll?

Falls Sie eine Frage mit „Ja“ beantworten können, ist ein Gespräch mit uns sinnvoll.

Sie haben den Eindruck, dass

- ☛ der Wert Ihrer IT-Services für Anwender im Geschäft nicht sichtbar ist?
- ☛ die Leistungen Ihrer IT nicht vergleichbar sind?
- ☛ IT den schnellen Veränderungen von Geschäftsprozessen und der Einführung neuer Produkte nicht folgen kann?
- ☛ Projekte zur IT-Prozessoptimierung komplex, langwierig und teuer sind?

Unsere Lösung: Das adaptive ITIL®-Modell von expertplace

Um Ihr Kerngeschäft mit den vorhandenen Mitteln optimal zu unterstützen, brauchen Sie das Rad nicht neu zu erfinden. Bauen Sie auf best practices, die sich in vielen Unternehmen zu diesem Zweck bewährt haben und kontinuierlich weiter entwickelt werden. Im Kern funktionieren IT-Organisationen gleich, in der konkreten Arbeitsumgebung unterscheiden sie sich. Daher bietet die expertplace ein adaptives ITIL®-Modell an. Das adaptive ITIL®-Modell von expertplace ist ein umsetzungsorientiertes Prozessmodell, in dem die IT-Prozesse nach ITIL® dokumentiert sind und anhand eines Kennzahlensystems gemessen werden. So reduzieren Sie die Einführungszeit und Kosten Ihres Projektes.

Um den individuellen Aspekten Ihrer IT-Organisation Rechnung zu tragen, passen die expertplace-Berater das vorhandene Modell auf Ihre Belange an. Dabei behalten Sie nur jene Services im Portfolio, welche die Geschäftsanforderungen unterstützen. Schlanke IT-Services sind das Ergebnis. Darüber hinaus ist die expertplace-Lösung werkzeuggestützt, da manuelle Arbeitsaufwände das größte Optimierungspotenzial beinhalten. Ohne Personal abzubauen, kann durch automatisierte Abläufe die Effizienz einer IT-Organisation enorm gesteigert werden. Aber allein Automatisierung ist nicht die Lösung. Erst nach ITIL® ausgerichtete IT-Prozesse sind vollständig, konsistent, effizient und damit wirklich geeignet, eine moderne IT-Organisation zu unterstützen, die den hohen Anforderungen an Transparenz und Produktivität gerecht wird. Sie bilden die Basis für die Automatisierung.

Ihr Partner: expertplace hat das adaptive ITIL®-Modell bereits vielfach umgesetzt

Das adaptive ITIL®-Modell von expertplace ist Ergebnis langjähriger Praxiserfahrung in der Einführung von ITIL® in IT-Organisationen. Es wurde bereits bei Kunden unterschiedlicher Branchen und Größen erfolgreich umgesetzt. Die expertplace-Berater erarbeiten zusammen mit den Ansprechpartnern aus der IT-Organisation den Anpassungsbedarf und setzen diesen auf dem Papier und im Werkzeug um.

Die Lösung

- ☛ Dokumentierte ITIL®-Prozesse, die sich schnell Ihrer Arbeitsumgebung anpassen lassen
- ☛ Vorgefertigtes Kennzahlensystem zur Steuerung der IT-Prozesse
- ☛ Adaptierbarkeit für alle Unternehmensgrößen

Die wesentlichen Schritte zum Erfolg



Das Vorgehensmodell hat sich in der Praxis bewährt und ist Basis für die Planung und Durchführung des ITIL®-Projektes

Prototyping

Der Prototyp liegt in Form eines Prozess-Frameworks in einer Datenbank vor und bildet die Basis für die tatsächlich umzusetzenden ITIL®-Prozesse. Die Prozesse sind vollständig und konsistent dokumentiert und durch ein einfaches Kennzahlensystem messbar gemacht. Sie bilden die Grundlage für die sich aus der individuellen Arbeitsumgebung ergebenden Anpassungen.

Analyse / Projektvorbereitung

Parallel zur Vorbereitung des Projektes (Formulierung des Projektziels, Definition der Projektteams, Darstellung der notwendigen Werkzeuge, Vorstellung des Verfahrensmodells) werden die IT-Prozesse Ihres Unternehmens mit dem vorliegenden ITIL®-Referenzmodell verglichen. Die Unterschiede werden identifiziert, dokumentiert und analysiert.

Anforderungsdefinition

Maßgeblich für die Ausrichtung der IT-Services sind die Anforderungen des Kunden aus seinem Kerngeschäft. In dieser Phase werden die geschäftlichen Anforderungen aufgenommen, und es wird überprüft, inwieweit die bestehenden IT-Services diese abbilden. Nicht benötigte Services und Service-Defizite werden identifiziert und in Form eines Servicekatalogs dokumentiert.

Prozessdokumentation

Das bestehende expertplace-Framework wird mit den Anforderungen Ihres Unternehmens abgeglichen und angepasst. Ihre IT-Ziele werden aufgenommen, mit eindeutigen und messbaren Kennzahlen versehen und in einem Kennzahlensystem strukturiert.

Prozess-Rollout

Das vervollständigte Framework wird in die Organisation überführt. Dies ist die entscheidende Projektphase, in der das Konzept mit Leben gefüllt wird. Prozessverantwortliche und Mitarbeiter müssen geschult und Werkzeuge implementiert werden. Während einer kurzen Service-Level-freien Zeit („Einschwingphase“) hat die Organisation Zeit, sich an die neue Arbeitsweise und neuen Abläufe zu gewöhnen und sich für den operativen Einsatz vorzubereiten. Die erfahrenen Berater von expertplace unterstützen das Projektteam hierbei.

Review

Zu guter Letzt werden die Projektergebnisse überprüft. Die Einschwingphase dient als Maßstab, um den aktuellen Prozessstand zu bewerten. In einem Maßnahmenplan werden die Punkte zur weiteren Optimierung der Prozesse beschrieben. Dieser dient als Leitfaden für die am Projektende bestehende IT-Organisation, um sich ohne externe Berater weiter zu verbessern.

Die Vorteile:

- Schnelle und kostengünstige ITIL®-Einführung
- IT-Prozesse, die sich an Ihren Geschäftsanforderungen orientieren und messen lassen
- Benchmarkfähige best practice
- IT-Prozesse, die der kontinuierlichen Verbesserung unterliegen
- Einfaches und transparentes Kennzahlensystem
- Prototyping auf Basis des expertplace Frameworks und Prozessdatenbank

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries