

**Klare Ziele.
Sichere Wege.
Neue Perspektiven.**

ITIL® für den Mittelstand

Das ITIL®-Mittelstandsmodell liefert IT-Prozesse für mittelständische IT-Betriebe

Ihre Herausforderung: Ihren mittelständischen IT-Betrieb mit ITIL® optimieren

Die Gestaltung der IT Serviceprozesse nach ITIL® ist eine wesentliche Grundlage für die Steuerbarkeit und Messbarkeit der IT-Organisation. IT Service Management nach ITIL® gewährleistet, dass die IT nachweislich das Kerngeschäft des Kunden optimal unterstützt und dass die Unternehmensressourcen verantwortungsvoll eingesetzt werden. Mit ITIL® können IT-Organisationen zudem ihr Management erheblich verbessern. Entwicklung und Betrieb bilden eine Einheit. Untrügliches Zeichen für eine so funktionierende IT-Organisation sind zufriedene Anwender, die ihre Aufgaben produktiv erledigen können und ein Service Portfolio, das strategisch geplant und überwacht wird.

Viele IT-Verantwortliche mittelständischer Unternehmen sind sich zwar dieser Vorteile bewusst, halten aber ITIL® für ihre Belange überdimensioniert und zu komplex. Ihnen fehlte bisher ein überzeugender Ansatz, der ITIL® für sie pragmatisch und schlank beschreibt. Genau für die Bedürfnisse des Mittelstandes hat expertplace das Mittelstandsmodell entwickelt. Sie müssen also nicht auf die Vorteile der best practices Prozesse verzichten.

Unsere Lösung: Das ITIL®-Mittelstandsmodell von expertplace

Als Partner des Mittelstandes ist expertplace mit der Situation eines IT-Betriebs vertraut, der das Kerngeschäft eines mittelständischen Unternehmens unterstützt. Unser Know-how über das ITIL®-Prozessmodell haben wir genutzt, um die ITIL®-Disziplinen so zu komprimieren und zu kombinieren, dass die speziellen Anforderungen mittelständischer Unter-

nehmen erfüllt werden. So kann auch der Mittelstand von den best practices nach ITIL® profitieren - mit überschaubaren Kosten, minimierten Risiken und einer kurzen Projektlaufzeit.

Die sieben komprimierten Disziplinen des Mittelstandsmodells werden in dem Einführungsprojekt auf die konkrete Arbeitsumgebung unserer Kunden angepasst. Sie enthalten alle wesentlichen Arbeitsabläufe einer IT-Organisation vor dem Hintergrund des Lebenszyklus eines IT-Service. Dabei stehen zunächst die strategischen Gesichtspunkte im Fokus. Danach werden die Module aus den Bereichen Design, Transition, Betrieb und kontinuierliche Verbesserung ergänzt. Alle Prozesse sind über Kennzahlen definiert, um sie messen und verbessern zu können. So liefert die expertplace-Lösung einen skalierten und pragmatischen Ansatz, Ihre IT als wertschöpfenden Partner mit Beraterkompetenz zu etablieren.

Ihr Partner: expertplace ist Partner des Mittelstandes und ITIL®-Experte

Das ITIL®-Mittelstandsmodell von expertplace ist das Ergebnis langjähriger Praxiserfahrung in der Einführung von ITIL® im IT Betriebsumfeld mittelständischer Unternehmen. Es wurde bereits bei vielen Kunden erfolgreich umgesetzt. Die expertplace-Berater sind erfahren in der Einführung und Schulung von ITIL®-Prozessen und kennen die Herausforderungen des Mittelstandes. Zusammen mit den Ansprechpartnern aus dem IT-Betrieb erarbeiten sie den Anpassungsbedarf des Mittelstandsmodells und setzen diesen in Ihrer Organisation um. Die Vorgehensweise im Projekt folgt einer bewährten Methodik von der Analyse der Anforderungen über das Rollout bis hin zum Projektreview.

Wann ist ein Gespräch mit expertplace sinnvoll?

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

Sie haben den Eindruck, dass...

- ITIL® zu komplex ist für Ihre IT- Organisation?
- Sie auf sich ändernde Geschäftsanforderungen nur „re“-agieren?
- der Wert Ihrer IT-Services für den Kunden und Anwender nicht ausreichend sichtbar ist?
- Projekte zur IT-Betriebsoptimierung nach ITIL® langwierig und teuer sind?

Die Lösung:

- Für mittelständische Betriebe skaliertes ITIL® Rahmenwerk
- Klare Aufgaben und Rollen
- Vordefinierte Kennzahlen zur Steuerung der IT-Prozesse

Die Vorteile:

- Schnelle und kostengünstige Umsetzung durch Nutzung von Prozess-Vorlagen
- Bewährtes Vorgehensmodell
- Wertschöpfungsorientierte IT mit strategischem Verständnis für das Geschäft
- Sichtbarkeit und Akzeptanz als beratender Partner für den Kunden

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