

INDIVIDUELLES IT-SERVICE-MANAGEMENT IN EINER DYNAMISCHEN GESCHÄFTSWELT

Der Erfolg von Unternehmen in ihren Geschäftsprozessen ist mehr und mehr von der IT und von Technologien bestimmt. Somit müssen die dafür verantwortlichen IT-Organisationen ihr Service Angebot, ihre Qualität und ihren Betrieb stetig verbessern und diese an den Geschäftsprozessen ausrichten.

Für viele Unternehmen ist die Bereitstellung des von den internen und externen Geschäftspartnern erwarteten Service-Levels eine nicht zu unterschätzende Herausforderung, die eine effektive Ausrichtung der Mitarbeiter, der Prozesse und der Technologien erfordert. Oft ist dies eingeschränkt durch knappe Budgets, Personalengpässe und Schwierigkeiten bei der Entwicklung und dem Vorhalten der erforderlichen technischen Expertise. In weiten Teilen hängt die Lieferung der erforderlichen Service Qualität von der erfolgreichen Umsetzung, der Implementierung und der laufenden Verbesserung einer konsolidierten, business-tauglichen IT-Service-Management Lösung ab.

Typische Nutzen unserer Kunden:

- Fähigkeit, die Tragweite von organisatorischen und prozessualen Änderungen in der Organisation mit Blick auf die IT zu erfassen und zu bewerten.
- Identifikation von Verbesserungspotenzialen, die kurzfristig erfolgreich realisiert werden können oder den Service langfristig stärken
- Bewertung zu welchem Grad das Unternehmen "ITIL compliant" arbeitet.
- Benchmark um Nutzen bzw. Verbesserungen (SLA, neue Dienste, etc.) der Initiativen und Projekte zu überprüfen.

Warum Devoteam?

Devoteam hat sich auf ITSM spezialisiert und hilft Ihrem Unternehmen ihre vorhandenen Service Management Umgebungen zu optimieren, u.a. durch eine Kombination von marktführenden Softwareprodukten, Prozess-bewährten Vorgehensmodellen und umfassendem ITSM Know-how.

Planbar.Schnell.Zuverlässig.



Devoteam hat globale ITSM Kompetenzen und Kapazitäten aufgebaut. Wir haben durch eine Vielzahl erfolgreicher nationaler und internationaler Kundenprojekte belastbare Referenzen und nachgewiesene Expertise, um Ihren Servicebereich unter den Aspekten Prozesse, Qualität und Kosten zu bewerten sowie weiter zu optimieren.

Standardisiertes Vorgehensmodell

Wir realisieren seit Jahren erfolgreich Projekte rund um das IT-Service-Management. Dabei haben wir viel Erfahrungen gesammelt und wertvolles Know-how aufgebaut.

Wir bieten Ihnen Design, Implementierung und Betrieb von IT-Service Management Lösungen. Profitieren Sie von unseren ITIL-basierten und praxiserprobten Vorgehensmodellen.

Fragestellungen, die wir gerne mit Ihnen diskutieren würden:

- Sind Ihre internen und externen Geschäftspartner mit Ihrem Service/Ihren Service Levels zufrieden?
- Wie sieht das Spannungsfeld zwischen IT-Budget, gewachsener Komplexität/Effizienz des IT-Betriebes, Service Qualität (Ausfallzeiten von Geschäftsprozessen) und Einhaltung rechtlicher Vorgaben aus?
- Wie sieht der Status Quo hinsichtlich IT-Service-Management und ITIL aus? Wie kann Ihr Unternehmen konkret von IT-Service-Management profitieren?
- Wo geht die Reise im IT-Service-Management hin?
 - Welche zusätzlichen Bausteine im Service – Lifecycle decken Sie heute bereits ab? - IT-Governance, Security, Identity, Storage und System Management?
- Ist Ihr IT-Service-Management bereits auf dem Weg zum Business Service Management?
- Welche Auswirkungen haben SaaS, Cloud Computing, Virtualisierung, Green IT und SOA auf die Anforderungen an das IT-Service-Management?

INDIVIDUELLES IT-SERVICE-MANAGEMENT IN EINER DYNAMISCHEN GESCHÄFTSWELT

Unser Vorgehensmodell

„Lösungen decken immer mehr den ganzen Service-Lifecycle ab, wozu IT-Governance, Security, Storage und System Management zählen. Außerdem ist ITSM auf dem Weg zum Business Service Management, wodurch IT-Komponenten zunehmend auf Geschäftsprozesse abgestimmt werden müssen“, so PAC-Analystin Melanie Mack.

Im Wesentlichen sehen wir bei ITSM drei Perspektiven:

Business: Ziel ist ein umfassendes Portfolio, geeignet zur Unterstützung der relevanten Geschäftsprozesse sowie ein passendes Verrechnungsmodell, zu liefern. Die Geschäftsausrichtung, strategische Planung, Erwartung, Marketing und Kommunikation sind der Schlüssel zum Aufbau und Betrieb einer entsprechenden Service-Strategie.

End-User: Sobald der Service Level zwischen der Geschäfts- und IT-Organisation definiert ist, müssen diese in Übereinstimmung mit den Erwartungen der Endbenutzer bereitgestellt werden.

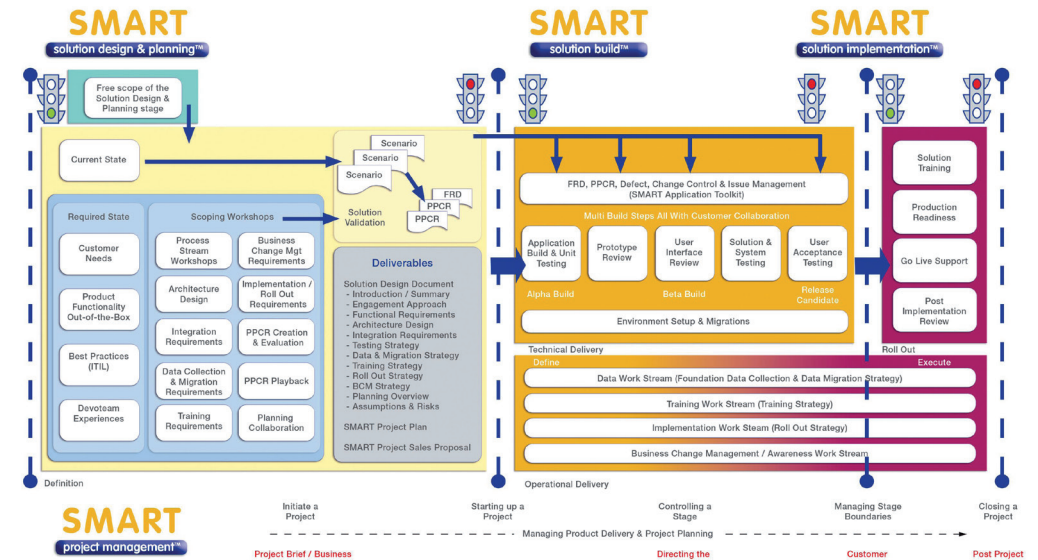
Betrieb: Um die Qualität des gesamten Spektrums von Dienstleistungen managen zu können, müssen alle IT-Ressourcen (Infrastruktur, Anwendungen ...) mit einem Höchstmass an Automatisierung verwaltet werden.

Wir helfen unseren Kunden ihre Geschäftsprozesse und –ergebnisse sowohl durch eine betriebswirtschaftliche Beratung als auch durch Lösungen für das IT-Service-Management zu verbessern. Unser Spektrum reicht somit von der Beratung über die Lieferung von schlüsselfertigen Lösungen bis hin zum Betrieb eines IT-Service-Managements.

Devoteam liefert best-of-breed IT-Services u.a. durch

- ein umfassendes Mitarbeiter Zertifizierungsprogramm (z.B. ITIL v3, Six Sigma, CoBIT, eTom)
- Ganzheitlicher Beratungsansatz - Process Engineering – Cost Optimisation – SLA Definition und Implementierung -
- SMART - etablierte Technologie Implementierungsmethodik - ITSM Program Management Tools
- Verschiedene Service Delivery Modelle - Outsourcing, ... as a Service, Outtasking -
- Service Level Management, (24x7), Dedicated Monitoring und Administration, Nearshore Facilities
- Umsetzung von Lösung mit führenden ITSM Plattformen - unter anderen BMC, CA, HP, JIRA, LAN Desk, Mproof, OTRS, RightNow, ServiceNow

Die SMART Methodik ist ein ganzheitliches IT-Service-Management Modell, das auf die Maximierung des Know-how-Transfers in den folgenden vier Bereichen fokussiert: die Ist-Situation, die gesetzten Ziele, die "best practices" und Devoteams Erfahrungsschatz.



Kontakt:

Haben wir Ihr Interesse geweckt?
Wenn ja, fordern Sie uns heraus,
Ihre Service Qualität gegenüber Ihren Kunden zu verbessern!

Roland Blüm
DevoteamGermany@devoteam.com

+49 (0) 6151 868-0

devoteam