

IT Service Management

IT effektiver, wirtschaftlicher –
einfach besser betreiben



IT Service Management

IT effektiver, wirtschaftlicher – einfach besser betreiben

Informationen zählen zu den wertvollsten Ressourcen in Unternehmen und Organisationen. IT-Abteilungen sind daher mehr denn je gefordert, die Verarbeitung von Informationen möglichst exakt auf die derzeitigen als auch auf zukünftige Anforderungen abbilden zu können. Dabei geraten Verantwortliche jedoch vielerorts in eine Zwickmühle: Einerseits werden von ihnen IT Services in stets gleichbleibender Qualität gefordert, andererseits stehen ihnen jedoch immer geringere Budgets zu Verfügung. Ein „IT Service Management“ schafft Lösungen und eröffnet zudem zusätzliche Freiräume. Richtig angewendet fördert es die Effektivität und Wirtschaftlichkeit bei der Ausführung von Geschäftsprozessen und stärkt so den gesamten Unternehmensapparat.

Ziele und Nutzen

Unter IT Service Management versteht man die Anwendung und Umsetzung diverser Best Practices mit dem Ziel, die Effizienz der IT-gestützten Geschäftsprozesse im Unternehmen stetig zu verbessern und damit einen möglichst hohen wirtschaftlichen Mehrwert für das gesamte Unternehmen zu erzielen.

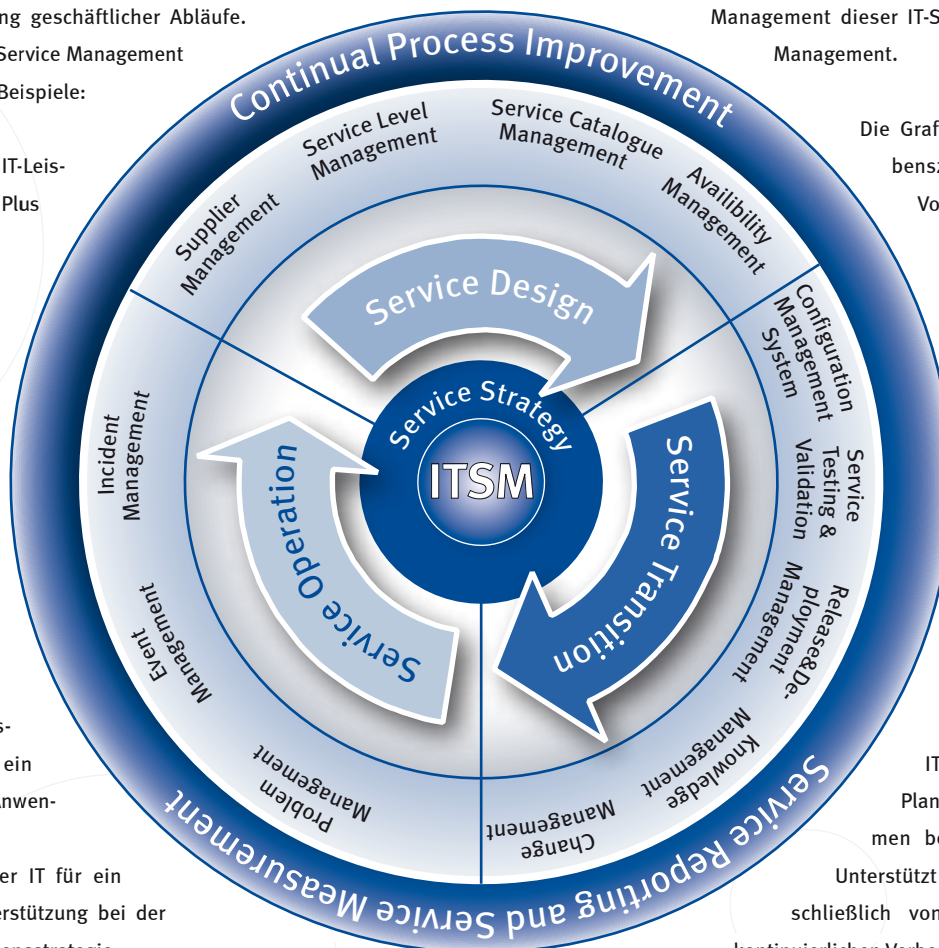
IT Service Management ist also weit mehr als das isolierte Bereitstellen von Technologie – vielmehr ist es zentraler Dreh- und Angelpunkt zur Verbesserung geschäftlicher Abläufe. Darüber hinaus generiert IT Service Management weitere, handfeste Vorteile. Beispiele:

- die Standardisierung von IT-Leistungen für ein zusätzliches Plus an Effizienz.
- die Normierung der IT-Prozesse für ein zusätzliches Plus an Transparenz und Verfügbarkeit.
- definierte Qualitäts- und Quantitätsniveaus für ein zusätzliches Plus an Zuverlässigkeit und am Bestreben nach stetiger Verbesserung.
- die Bereitstellung leistungsfähiger IT-Dienste für ein zusätzliches Plus in der Anwenderzufriedenheit.
- die Zielorientierung in der IT für ein zusätzliches Plus an Unterstützung bei der Umsetzung der Unternehmensstrategie.

Kernidee und Modell

Dem IT Service Management liegt die Idee der Kunden- und Serviceorientierung zugrunde. Bedeutet: Die interne IT fungiert als „Dienstleister im eigenen Haus“, der nach betriebswirtschaftlichen Aspekten handelt und für seine „Kunden“ exakt die zugesagten „Produkte“ bereitstellt.

Grundlage hierfür bilden definierte IT-Services (also schriftlich fixierte Dienstleistungspakete) sowie ein zugehöriges Management dieser IT-Services, das IT Service Management.



Die Grafik verdeutlicht den Lebenszyklus von IT-Services: Von der Planung von Leistungen (Service Design) über die Einführungs- und Betriebsphase von Services sowie der hierfür verwendeten IT-Infrastruktur bis hin zur geordneten Außerbetriebnahme (Service Transition / Service Operation). Den Kern bildet die strategische Ausrichtung der IT-Organisation und die Planung des vom Unternehmen benötigten IT-Portfolios. Unterstützt wird der Lebenszyklus schließlich von einem Prozess der kontinuierlichen Verbesserung.

Der Networkers-Ansatz

Gängige Referenzmodelle für das Management von IT-Services bieten zur Einführung und Umsetzung des Lebenszyklusmodells geeignete Hinweise, Anregungen und Tipps. Dabei beschränken sie sich jedoch primär auf die Beantwortung der Frage „Was ist zu tun?“ *Wie* jedoch etwas umzusetzen ist, bleibt durchgängig offen.

Die Networkers AG differenziert sich von traditionellen und eher akademischen Beratungsansätzen. Im Sinne eines auch aus arbeitsökonomischer Sicht angemessenen Vorgehens (*wie* komme ich zügig zu einem vernünftigen Ergebnis?), setzt Networkers auf einen bewusst pragmatischen Weg zum angestrebten Ziel. Hierbei ist die oberste Devise, nur solche Prozesse oder Arbeitsabläufe neu einzuführen, die im späteren Tagesgeschäft auch tatsächlich „gelebt“ werden. Bereits etablierte und bewährte Verfahren und Vorgehensweisen unserer Kunden behalten wir bewusst bei. Änderungen oder Verbesserungen setzen wir nicht um, weil es das „Lehrbuch“ vorsieht sondern nur dann, wenn die Adressierung der identifizierten Potentiale echten Mehrwert gewährleistet.

Networkers bietet mehr als isolierte Beratungs- und Realisierungsdienstleistungen im Rahmen eines IT Service Managements. Wir auditieren auch bereits etablierte IT Service Management Systeme und decken so gezielt Verbesserungspotentiale auf. Bei der Entscheidungsfindung, ob wir uns dabei an offenen Standards, bewährten Rahmenwerken oder an Best Practices orientieren sollen, unterstützen wir gerne.

Standards, Rahmenwerke und Best Practices:

- Normen und Standards
 - ISO/IEC 20000: Die Norm zum Thema IT Service Management
 - ISO/IEC 27001: Management der Informationssicherheit
 - BSI Grundschrift: Konkrete Vorgehensempfehlungen zur Herleitung von IT-Sicherheit
- Vorgehensmodelle und Rahmenwerke
 - ITIL®: Der de facto Standard zum Thema IT Service Management
 - MOF: Microsoft Operations Framework für den Betrieb von Microsoft- Umgebungen
 - Cobit: Kriterienkatalog zum IT-Betrieb im SOX-Kontext
 - CMMI-SVC: Reifegradmodell zur Bewertung der Leistungsfähigkeit von IT-Prozessen
 - ISO/IEC 27002: Best Practices im Zusammenhang mit sicherem IT-Betrieb

Unser Leistungsspektrum für Ihren Erfolg

Networkers bietet Ihnen zu allen Themenbereichen des IT Service Managements Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen.

So analysieren wir beispielweise etablierte Arbeitsabläufe, entwerfen neue bzw. geänderte Prozesse oder unterstützen bei der Umsetzung von Änderungen in Ihrem Haus. Bei Zertifizierungsprojekten führen wir Sie als Berater zudem zuverlässig und zügig ins Ziel, sprich geradlinig zu Ihrem Zertifikat. Optional stehen wir Ihnen im Anschluss auch gern als interne Auditoren zur Verfügung.

Sofern das Etablieren eines IT Service Managements durch die Integration zusätzlicher Softwarekomponenten sinnvoll begünstigt werden kann, evaluieren wir für Sie darüber hinaus auch gerne geeignete Werkzeuge und integrieren diese in Abstimmung mit Ihnen versiert und kompetent in Ihre IT-Umgebung.



IT Service Management – Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Anforderungsmanagement
 - Erfüllung aktueller und zukünftiger IT-Anforderungen des Unternehmens
 - Optimiertes Service Portfolio
- IT-Infrastruktur
 - Kostensenkungen durch optimale Nutzung der Infrastruktur
 - Einsparpotentiale durch Standardisierung
 - Erhöhung der Verfügbarkeit durch erprobte Verfahrensweisen
- IT-Organisation
 - Optimierte Personaleinsatzplanung
 - Eliminierung von Informationsverlusten
 - Höhere Produktivität und gezielter Einsatz von Wissen und Erfahrung
 - Erhöhung der Flexibilität
- Außenverhältnis
 - Verbessertes Management von Partnern und Lieferanten
 - Erhöhung der Anwenderzufriedenheit
 - Verbesserte Kommunikation zwischen der IT und Anwendern
 - Erreichen der gesetzten Qualitäts- und Quantitätsziele



Networkers AG
Bandstahlstraße 2
58093 Hagen

fon: 0 23 31 . 80 95 0
fax: 0 23 31 . 80 95 499

email: info@networkers.de
web: www.networkers.de