

Mit IT Service Management gut geplant in die Zukunft

ORBIT-ITSM-Beratung

Wachsende Anforderungen an die IT

Die Kundenanforderungen werden anspruchsvoller, eigene Ressourcen knapper und der Kostendruck steigt. Ihre IT-Organisation nimmt eine ganz entscheidende Rolle ein, damit Ihr Unternehmen diesen Anforderungen gerecht wird. Notwendig sind u. a. eine messbare Servicequalität sowie transparente und kosteneffiziente IT-Prozesse und -Services. IT Service Management bietet Methoden und Best Practices, um die Herausforderungen zu bewältigen. ITIL® – als De-facto-Standard – ist die ideale Unterstützung.

Das ORBIT-Prinzip

ITIL betont stringent den „Best Practice“-Ansatz. Sie als Kunde sollten bei einer Ausrichtung Ihrer Prozesse maximale Individualität und Passgenauigkeit von ITIL erwarten.

Diese erhalten Sie nicht durch vorgefertigte Konzepte aus der Schublade, sondern durch eine gemeinsame Standortbestimmung. Wir beraten Sie unabhängig vom gewünschten Framework.

Soziale Kompetenz

ITIL-Berater und ITSM-Tools gibt es viele, aber oft gerät der Mensch aus dem Fokus, der die Prozesse leben muss. Dies ist Hauptursache für erfolglose Prozesseinführungen. Damit Sie dieses Hindernis mühelos überwinden, stehen Ihnen erfahrene ORBIT-Consultants zur Seite. Diese wissen, wie man Mitarbeiter und Kollegen für prozessuale und kulturelle Veränderungen begeistert, die mit solchen Projekten einhergehen.

Damit wir gemeinsam Lösungen finden ... mit dem ORBIT-Navigator

Der ORBIT-Navigator ist ein Thesenkatalog aus verschiedenen Themenbereichen und wurde in Zusammenarbeit mit der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg entwickelt.

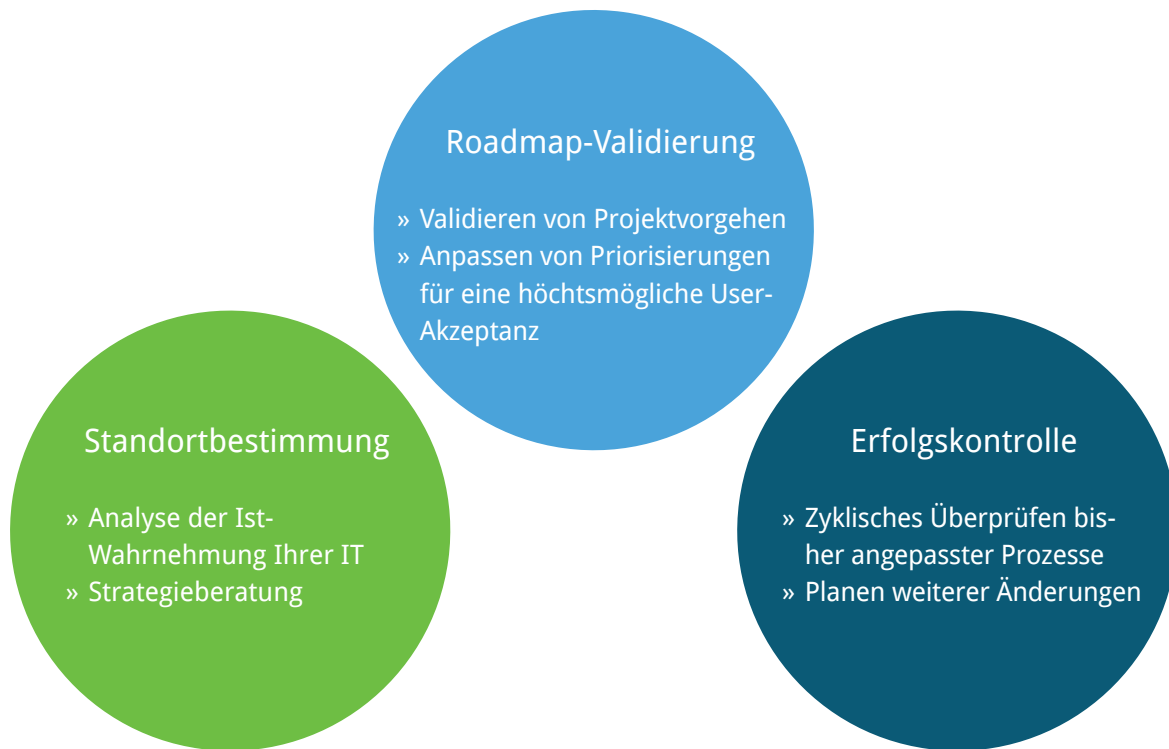


Hochschule
Bonn-Rhein-Sieg

Vom Geschäftsführer über IT-Leiter und Fachkollegen bis hin zum Empfangsmitarbeiter – durch die Interviews mit verschiedenen Mitarbeitern aus Ihrem Unternehmen ergeben sich Handlungsempfehlungen für Ihre IT-Organisation.

In einem Initial-Workshop setzen wir den ORBIT-Navigator ein, um:

- » den Ist- und Soll-Zustand Ihrer IT-Organisation zu ermitteln
- » bekannte sowie nicht von allen wahrgenommene Probleme zu erkennen, Stärken und Schwächen aufzudecken
- » basierend auf den Ergebnissen eine Roadmap für die weitere Zusammenarbeit zu liefern
- » Ihnen Erkenntnisse für die Planung Ihres Projektes bezüglich Prozessanalyse, -einführung und -optimierung zu bieten



Beispiele für mögliche Interview-Themen

- » IT-Budgetplanung
- » Internes Order Management (Self Service)
- » Leistungsindikatoren zur Geschäftsführung und -überwachung
- » Dokumentation über Leistungen und zugehörige Verantwortlichkeiten
- » Veränderungen in der Infrastruktur
- » Umgang mit Incidents
- » Tool-Nutzung
- » Sourcing