

# Kontrollgrundlagen, Roadmaps, Implementierungshilfen und Beschaffungsgrundlagen für das IT-Management



**Gesamtkatalog**

## Wir erarbeiten seit Jahren für unsere Kunden

- Self-Assessments zu IT-Investitionsfragen
- Implementierungs-Roadmaps
- Pfannenfertige Pflichtenhefte und Auswertungskataloge Die dazugehörigen Prozessvorlagen
- Anbieterprofile
- Die dazugehörigen Projekttemplates von der Vorbereitung bis zur Einführung
- Musterdokumentationen für ISO 9001:2008, ISO 20000 und ISO 27001:2005-Projekte

Damit wollen wir **Budgets schonen, Selbsthilfe ermöglichen** und **Kontrollgrundlagen** und für unsere Kunden schaffen.

## Unsere Erfahrung dabei ruht auf:

- Eigenen Beratungsprojekten
- Sichtung und Auswertung zugehöriger Investitionsanträge- Auswertung von Projektreports.
- Sichtung und Recherche von Arbeits- und Kontrollgrundlagen auf Basis akademischer Regeln
- Einführung von Supply Chain Prozessen, Lieferantenmanagement und Assessments, Aufbau und Verbesserung von Supply-Chains im Dienstleistungsbereich
- Einführung von IT-Servicemanagement-Prozessen und ITSM-Software
- Einführung von IT-Security- und Continuity-Systemen
- Contractmanagement im IT-Dienstleistungsmanagement
- ISO 9001:2008 und interne Kontrollsysteme

## Methodisch stützen wir uns auf:

- ISO 9001:2008
- ISO 27001:2005
- Supply Chain Operations Reference (SCOR)
- ITIL
- COSO



## Service-Control-Kits für IT-Manager— Prozessbilder und Briefing-Dokumente

### Strategie

- Templatevorlage Technologie-Strategie
- Templatevorlage Service-Strategie Informatik
- Domainbeschreibung Strategische Führungsaufgaben in der IT
- Servicekatalog Beispiel xls

**CHF 360,—**

### Sourcing— Beschaffung

- Domainbeschreibung Sourcing in der IT
- Template einer Sourcing-Strategie
- Vorlage zur Prozessdokumentation für Sourcing- und Beschaffungsprozesse in der IT
  - Ablaufdiagramme

**CHF 360,—**

### Service planung

- Templatevorlage Verfügbarkeitsplan
- Templatevorlage Kapazitätsplan
- Domainbeschreibung Service-Einführung in der IT

**CHF 360,—**

### Service— Ein— und Überfüh— rung

- Domainbeschreibung Service-Einführung in der IT
- Ablaufdiagramme
- Transition Planning und Support
- Servicevalidation und Testing
- Release-Management
- Change-Management
- Knowledge-Management
- Konfigurationsmanagement

**CHF 360,—**

### Service betrieb

- Domainbeschreibung Service-Betrieb in der IT
- Ablaufdiagramme
- Incidentmanagement
- Problem-Management
- Requestmanagement
- Eventmanagement
- Access-Management

**CHF 360,—**

Bestellung: [www.4whatitis.ch](http://www.4whatitis.ch)—Shop



## Roadmaps—Pflichtenhefte— Anforderungskataloge

Cloud-Computing-Roadmap	<b>CHF 35,—</b>
Enterprise Protection Roadmap	<b>CHF 35,—</b>
Prozess-Monitoring-Roadmap	<b>CHF 35,—</b>
Service-Strategie-Roadmap	<b>CHF 240,—</b>
Service-Design-Roadmap	<b>CHF 240,—</b>
Service-Transition-Roadmap	<b>CHF 240,—</b>
Service-Operations-Roadmap	<b>CHF 240,—</b>
Supplier-Relationship-Roadmap	<b>CHF 240,—</b>
Service-Quality-Management-Roadmap	<b>CHF 120,—</b>
Servicekatalog—Muster	<b>CHF 240,—</b>
CMDB—Spezifikation	<b>CHF 240,—</b>
Transition Plan—Template	<b>CHF 240,—</b>
Pflichtenheft Servicedesk-System	<b>CHF 360,—</b>
Pflichtenheft Asset-Discovery und Software Deployment	<b>CHF 360,—</b>
Pflichtenheft Monitoring-System	<b>CHF 360,—</b>
Pflichtenheft Dokumentenmanagement -System	<b>CHF 360,—</b>
Pflichtenheft Workflow-System für QM-Zwecke	<b>CHF 360,—</b>
Auswertungskatalog Servicedesk- System	<b>CHF 360,—</b>
Auswertungskatalog Monitoring System	<b>CHF 360,—</b>
Auswertungskatalog Asset-Discovery- und Software-Deployment	<b>CHF 360,—</b>
Testbook für Service- und Systemeinführungen	<b>CHF 360,—</b>
QM-Handbuch für die IT	<b>CHF 990,—</b>
Notfallhandbuch für die TI	<b>CHF 990,—</b>
Security-Handbuch für die IT	<b>CHF 990,—</b>



## Standortbestimmungen—Interne Audits

Demand-Management	<b>CHF 80,—</b>
Service-Portfolio-Management	<b>CHF 80,—</b>
Finacial Management in der IT	<b>CHF 80,—</b>
Servicekatalogmanagement	<b>CHF 80,—</b>
Servicelevel-Management	<b>CHF 80,—</b>
Availability-Management	<b>CHF 80,—</b>
Capacity-Management	<b>CHF 80,—</b>
Security-Management	<b>CHF 80,—</b>
Continuity-Management	<b>CHF 80,—</b>
Supplier- und Contractmanagement	<b>CHF 80,—</b>
Service-Transition Planning und Support	<b>CHF 80,—</b>
Service Validation- und Testmanagement	<b>CHF 80,—</b>
Change-Management	<b>CHF 80,—</b>
Release- und Deployment-Management	<b>CHF 80,—</b>
Konfigurationsmanagement	<b>CHF 80,—</b>
Evaluations-Prozesse	<b>CHF 80,—</b>
Knowledge-Management	<b>CHF 80,—</b>
Incident-Management (Störfall)	<b>CHF 80,—</b>
Event-Management	<b>CHF 80,—</b>
Request-Management	<b>CHF 80,—</b>
Access-Management	<b>CHF 80,—</b>
Lizenzmanagement	<b>CHF 80,—</b>
Problem-Management	<b>CHF 80,—</b>
Business-Relationship-Management (Kundenzufriedenheit, Beschwerden, Anfragen etc.)	<b>CHF 80,—</b>
Servicelevel-Reporting	<b>CHF 80,—</b>



## ISO-konforme Prozessbeschreibungen

Demand-Management	<b>CHF 80,—</b>
Service-Portfolio-Management	<b>CHF 80,—</b>
Finacial Management in der IT	<b>CHF 80,—</b>
Servicekatalogmanagement	<b>CHF 80,—</b>
Servicelevel-Management	<b>CHF 80,—</b>
Availability-Management	<b>CHF 80,—</b>
Capacity-Management	<b>CHF 80,—</b>
Security-Management	<b>CHF 80,—</b>
Continuity-Management	<b>CHF 80,—</b>
Supplier- und Contractmanagement	<b>CHF 80,—</b>
Service-Transition Planning und Support	<b>CHF 80,—</b>
Service Validation- und Testmanagement	<b>CHF 80,—</b>
Change-Management	<b>CHF 80,—</b>
Release- und Deployment-Management	<b>CHF 80,—</b>
Konfigurationsmanagement	<b>CHF 80,—</b>
Evaluations-Prozesse	<b>CHF 80,—</b>
Knowledge-Management	<b>CHF 80,—</b>
Incident-Management (Störfall)	<b>CHF 80,—</b>
Event-Management	<b>CHF 80,—</b>
Request-Management	<b>CHF 80,—</b>
Access-Management	<b>CHF 80,—</b>
Lizenzmanagement	<b>CHF 80,—</b>
Problem-Management	<b>CHF 80,—</b>
Business-Relationship-Management (Kundenzufriedenheit, Beschwerden, Anfragen etc.)	<b>CHF 80,—</b>
Servicelevel-Reporting	<b>CHF 80,—</b>



## Service Process Maps

Service Lifecycle	<b>CHF 20,—</b>
Demand-Management	<b>CHF 60,—</b>
Service-Portfolio-Management	<b>CHF 60,—</b>
Financial Management in der IT	<b>CHF 60,—</b>
Servicekatalogmanagement	<b>CHF 60,—</b>
Servicelevel-Management	<b>CHF 60,—</b>
Availability-Management	<b>CHF 60,—</b>
Capacity-Management	<b>CHF 60,—</b>
Security-Management	<b>CHF 60,—</b>
Continuity-Management	<b>CHF 60,—</b>
Supplier- und Contractmanagement	<b>CHF 60,—</b>
Service-Transition Planning und Support	<b>CHF 60,—</b>
Service Validation- und Testmanagement	<b>CHF 60,—</b>
Change-Management	<b>CHF 60,—</b>
Release- und Deployment-Management	<b>CHF 60,—</b>
Konfigurationsmanagement	<b>CHF 60,—</b>
Evaluations-Prozesse	<b>CHF 60,—</b>
Knowledge-Management	<b>CHF 60,—</b>
Incident-Management (Störfall)	<b>CHF 60,—</b>
Event-Management	<b>CHF 60,—</b>
Request-Management	<b>CHF 60,—</b>
Access-Management	<b>CHF 60,—</b>
Lizenzmanagement	<b>CHF 60,—</b>
Problem-Management	<b>CHF 60,—</b>
Business-Relationship-Management (Kundenzufriedenheit, Beschwerden, Anfragen etc.)	<b>CHF 60,—</b>
Servicelevel-Reporting	<b>CHF 60,—</b>



## Gesamthafte Bausätze optional 1 Tag Training

<b>Fertigbausätze</b> <b>Projektmanagement Grundlagen</b> Aktivitätenplanung Einführung Gesamt-Konzept Realisierungskonzept Voranalyse Change-Request Change-Liste Ergebnisstrukturplan Kommunikationsplan To-do-Liste Projektauftrag  Projektentscheide  Besprechungsprotokolle Projektplan  Projekthistorie Projektstatusbericht Projektvereinbarung mit externem Dienstleister Projekt-Verpflichtungserklärung	<b>CHF 120</b>
1 Tag Training	<b>CHF 1.200,—</b>



## Gesamthafte Bausätze optional 1 Tag Training

<b>Fertigbausatz Projekte Systems-Engineering</b>	<b>CHF 120,—</b>
Anwenderhandbuch	
Betriebshandbuch	
Voranalyse	
Detailkonzept	
Evaluationsbericht	
Einführungskonzept	
Geschäftsprozessanforderung	
Geschäftsprozessbeschreibung	
Migrationskonzept	
Nutzwertanalyse	
Organisationshandbuch	
Pflichtenheft	
Schnittstellenspezifikation	
Systemdesign	
Systemdokumentation	
Integrationsplan	
Wirtschaftlichkeitsbetrachtung	
Supporthandbuch	
1 Tag Training	<b>CHF 1200,—</b>



## Angewandte Bausätze optional 1 Tag Training

<b>Asset-Discovery und Softwareverteilung</b> Mindmap und gleichzeitig Projektstrukturplan Pflichtenheft Nutzwertanalyse Testdrehbuch Musterpflichtenheft	<b>CHF 600,—</b>
<b>Servicekatalog</b>  Vollwertiger Servicekatalog Alle Beschreibungen Basis-Services Alle Beschreibungen Fachservices Rahmendokument zur Konzeption des Kataloges Schulungspräsentation Servicekatalog Datenstruktur Mindmap und gleichzeitig Projektstrukturplan	<b>CHF 1200,—</b>
<b>ServiceDesk</b> Mindmap und gleichzeitig Projektstrukturplan Nutzwertanalyse Configuration Plan für die CMDB Testdrehbuch	<b>CHF 600,—</b>
1 Tag Training pro Bausatz	<b>CHF 1200,—</b>



## Angewandte Bausätze optionales Training

<b>Service- und Systemüberwachung</b>	<b>CHF 600,—</b>
Pflichtenheft Mindmap und gleichzeitig Projektstrukturplan	
<b>Einführung von ITIL und ITIL-Teilprozessen</b>	<b>CHF 1200,—</b>
Schulungspräsentation Verantwortlichkeitsmatrix Musterorgplan Projektstrukturplan in Mindmap-Format Rollenbeschreibungen Service Strategy Rollenbeschreibungen Service Design Rollenbeschreibungen Service Transition Rollenbeschreibungen Service Operations Key Performance Indikatoren für alle Prozesse	
<b>Serviceübergabe oder Übernahme</b>	<b>CHF 600,—</b>
Mindmap und gleichzeitig Projektstrukturplan Service-Inventar für Capacity und Availability Planung SLA-Entwurf	
<b>Mindmap für den Bezug von Cloud-Services</b>	<b>CHF 80,—</b>
<b>Pro Trainingstag</b>	<b>CHF 1.200,—</b>

Bestellung: [www.4whatitis.ch](http://www.4whatitis.ch)—Shop



## Selbsthilfe per Internetzugang— via [www.4servicemanagers.com](http://www.4servicemanagers.com)

### **4servicemanagers.com - Die Schatztruhe für Prozess- und IT-Manager—Control Level**

mit 30 Prozessketten, im ISO-konformen Format und ausgewählten

- Vorlagen zur Projektstatuskontrolle
- Prozessdokumentationen für das Gestalten und Spezifizieren seiner eigenen IT-Prozesse.
- Runterladen, Anpassen, Trainieren, Einsetzen—mehr brauchts nicht!

### **4servicemanagers.com - Die Schatztruhe für Prozess- und IT-Manager—Expert-Level**

mit 30 Prozessketten, 120 Detaildiagrammen im Schwimmbahnformat, 100 einsatzbereiten

- Vorlagen zur Statuskontrolle, zur Implementierung und zur Qualitätssicherung
- Tools zum Projektmanagement
- Prozessdokumentationen für das Gestalten und Spezifizieren seiner eigenen IT-Prozesse.
- Musterpflichtenhefte, Anforderungskataloge, etc.
- Runterladen, Anpassen, Trainieren, Einsetzen—mehr brauchts nicht!

Bestellung: [www.4whatitis.ch](http://www.4whatitis.ch)—Shop

## Kontakt:

**Dr. Helmut Steigele**

**Winkel 6**

**CH—8192 Glattfelden**

**<http://www.cascadeit.ch>**

**<http://www.4whatitis.ch>**

**Tel: 0041 44 300 68 90**

**Mail: [helmut.steigele@cascadeit.ch](mailto:helmut.steigele@cascadeit.ch)**

