

Optimieren Sie Ihre Budgets



Nutzen Sie den



für

die Einführung von  
IT-ServiceManagementprozessen

## Das Festpreis-Paket— IT-Servicemanagement

### Liefert Ihnen

- Einen festgelegten finanziellen Rahmen
- **Sicherheit**, weil die Struktur der Lieferobjekte wird vor dem Mandat bereits bekanntgegeben
- **Minimale Beanspruchung** Ihrer internen Mitarbeiter
- Erstellung der Lieferergebnisse auf Basis anerkannter Standards

### Beinhaltet pro Prozess

- IT-Strategien und Servicestrategien erarbeiten
  - Servicepipeline und Serviceportfolio managen
  - Servicekatalog erstellen
  - Servicelevelmanagement und Servicelevel-Reporting aufsetzen
  - Beschaffungsstrategien erarbeiten—Category-Management betreiben
  - Beschaffungsprojekte durchführen
  - Lieferanten und Verträge managen
  - IT-Budgets erstellen, Servicekosten erfassen, kontrollieren und rapportieren
  - Services einführen - Transition-Pläne erarbeiten
  - Change- und Releasemanagement durchführen
  - Servicekapazitäten und Verfügbarkeiten planen
  - Notfallpläne und Sicherheitshandbücher erstellen
  - Servicedesks organisieren
  - Servicebetrieb organisieren
  - Servicezufriedenheit erheben und steuern
- Pro Prozess 8 Manntage

### Beruh auf folgenden Standards

- ITILv3
- ISO 27001

## Leistungen pro Prozess

- Standortbestimmung für die Prozessreife durchführen
  - Ziele festlegen
- Workshop I durchführen
  - Awareness (Problembewusstsein) schaffen, Aufzeigen von Nutzen und Folgewirkungen der Prozesseinführung
  - Umfang und Mission-Statement zur Prozess-Einführung eingrenzen - Den Business-Case beschreiben
- Workshop II durchführen
  - Ausbildung der Beteiligten starten
  - Verantwortlichkeiten und Rollen eingrenzen
  - Prozess definieren
  - Metriken, Berichterstattung und Dokumentenlauf des Prozesses festlegen
- Workshop III durchführen:
- Einsetzbare Tools definieren bzw. Verbesserungspotentiale im Bereich der existierenden Technologie aufzeigen
- Grundlagen für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess erarbeiten, Vorlagen anliefern

## Lieferobjekte:

- Schulungspräsentation
- Gesamttablauf
- Detailtablauf
- Arbeitsgrundlagen zum jeweiligen Prozess
- Prüfprotokolle für nachfolgendes „Continual Process Improvement“

## Ihr Nutzen

- Sie erhalten sich Ihre budgetäre **Handlungsfreiheit**
- Die Beratungstätigkeit ist für Sie nachvollziehbar
- Der Beratungsumfang ist klar eingegrenzt
- Ihre Mitarbeiter werden nur begrenzt beansprucht
- Sie erhalten Ergebnisse basierend auf anerkannter „Best Practice“

## 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)**

