Auch eine Reise von 1000 Meilen, beginnt mit einem einzigen Schritt.

Kong Fuzi (551–479 v Ch), chinesischer Philosoph

Wir zeigen Ihnen, wie es um Ihr IT Service Management steht!

IST - SITUATION ERMITTELN, SCHWÄCHEN ERKENNEN, MASSNAHMEN ABLEITEN

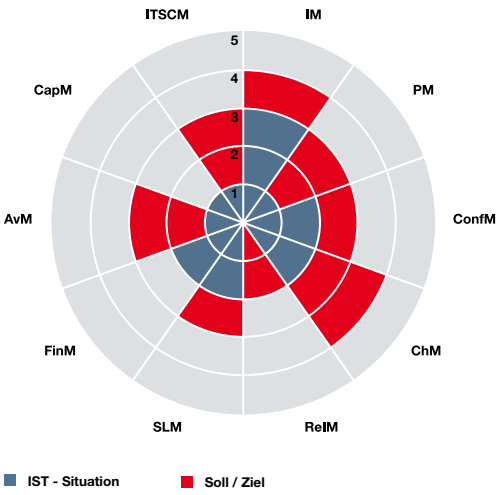
Mit dem ITSM-Assessment, einem standardisierten Bewertungsverfahren für IT Service Management-Prozesse, entscheiden Sie sich für eine solide Bestandsaufnahme der IST-Situation. Dieses Stärken- und Schwächen-Profil des IT-Service Managements dient sowohl als Ausgangslage (Baseline) für einen Plan zur Verbesserung der Services und Prozesse als auch für geeignete Etappen und Meilensteine für die Projektplanung.

Der Weg zur kontinuierlichen Verbesserung

Ein ITSM-Assessment bietet eine standardisierte und damit vergleichbare Methode, den Reifegrad einer Organisation zu messen und objektiv nachzuweisen. Hierfür werden Interviews auf Basis standardisierter Fragebögen eingesetzt.
Die gewonnenen Ergebnisse stellen eine Priorisierung der Gebiete für die Prozessverbesserung dar und ermöglichen eine Standortbestimmung für den IT-Betrieb. Aus diesem Grund stellt die Assessment-Methodik einen idealen Startpunkt für neue ITSM-Projekte dar. Durch eine Wiederholung bzw. regelmäßige Anwendung während des Projektverlaufes können anhand der Ergebnisse kontinuierliche Fortschritte und prognostizierte Verbesserungen im Verlauf des Projektes objektiv nachgewiesen werden.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Standardisierte und wiederholbare Analyse zur Momentaufnahme und Fortschrittskontrolle
- Die individuellen Optimierungspotenziale werden offen gelegt
- Geeignete Etappen und Meilensteine können im Projekt geplant werden
- Quick-Wins werden identifiziert
- Investitionsrisiken werden gemindert
- Die Methodik ist verwendbar für ITIL, ISO 20.000, COBIT-Projekte



Exemplarische **Reifegraddarstellung** der IST-Situation für die ITSM-Prozesse.

Vorgehen und Ablauf

Der grundsätzliche, phasenorientierte Ablauf für das ITSM-Assessments wird in einer Folge von sechs Teilaufgaben durchgeführt.

Kick-Off und Planung Definition des Untersuchungsumfanges und Auswahl der Interviewpartner.
Einzelinterviews Im Rahmen der persönlichen Interviews werden die Prozessbeteiligten in einem offenen Gespräch um ihre Erfahrungen, Eindrücke und Anmerkungen zu den behandelten Prozessen und der Organisation im Allgemeinen gebeten. Im zweiten Teil des Interviews werden dann anhand eines standardisierten Fragebogens gezielte Fragen zu den einzelnen Serviceprozessen gestellt. In der Beantwortung dieser Fragen mussten sich die Interviewpartner auf eindeutige Aussagen aus Multiple-Choice-Formulierungen festlegen.
Konsolidierung Die Ergebnisse aus den Einzelinterviews werden zu einem Ergebnis konsolidiert.
Gruppeninterviews Basierend auf den konsolidierten Ergebnissen aus der Phase 3, wird ein Termin mit der gesamten Gruppe der Einzelinterviewten vereinbart, um gerade Fragen mit hoher Diskrepanz bei der Beantwortung gemeinsam zu erörtern und sich auf ein gemeinsames Verständnis/Ergebnis zu einigen.
Aufarbeitung Hier werden die so erhaltenen Ergebnisse aus den Phasen 2-4 für eine entsprechende Abschlusspräsentation aufbereitet, so dass eine Reifegradbestimmung nach CMM erfolgt sowie Stärken und Schwächen mit entsprechenden Handlungsempfehlungen erarbeitet werden.
Ergebnispräsentation Außerdem erfolgt die Erstellung eines sogenannten Audit-Reports als Dokumentation der Ergebnisse in einem Abschlussbericht. In einer abschließenden gemeinsamen „großen Runde“ werden Ihnen die aufbereiteten Ergebnisse aus der Phase 5 über alle vereinbarten Prozessbereiche vorgestellt und diskutiert.

Typische Projekt-Schritte und Aktivitäten im Anschluss an ein ITSM-Assessment

- Workshop(s) zur Diskussion von Prozessverbesserungen.
- Die Analyse verwandter Bereiche.
- Die Modellierung und Definition von Soll-Prozessen.
- Unterstützung bei der Ausarbeitung von Aktionsplänen sowie deren Umsetzung.

Sofern gewünscht, unterstützen wir Sie gerne bei anschließenden Arbeitspaketen und unterbreiten Ihnen ein entsprechendes Angebot.

Fazit

Solch ein Assessment ist sowohl für das IT Service Management als auch für das Projektmanagement ein wesentlicher Erfolgsbaustein für eine erfolgreiche Veränderung und Optimierung.

Sprechen Sie mit uns über Ihr persönliches IT Service Management-Assessment! Wir machen Ihnen gerne ein Angebot.

HEITCON3
ERFOLGSFAKTOR WEITERDENKEN

HEITCON3 GmbH & Co. KG
Angerstraße 42
22087 Hamburg

Fon +49.40.3 20 49 98 30
Fax +49.40.3 20 49 98 49
Mail info@heitcon3.de
Internet www.heitcon3.de

Geschäftsführer
Christian Hackbart

Sitz Hamburg
Registergericht Hamburg
HRA 109640

Komplementärin
HEITCON3 Management GmbH
Registergericht Hamburg
HRB 108155