



IT Service Management Betreiben Sie IT-Infrastruktur oder unterstützen Sie optimal Ihr Business?

Wege zur service- und businessorientierten IT-Organisation

Die Hauptaufgabe von vielen modernen IT-Organisationen besteht aktuell darin, die Aktivitäten der IT optimal auf die Geschäftsprozesse sowie die Geschäftsziele des Unternehmens auszurichten und diese aktiv zu unterstützen, um den stetig wachsenden Anforderungen ihrer Kunden Rechnung zu tragen.

Im Mittelpunkt stehen das Angebot, die Lieferung und der Support von qualitativ hochwertigen und transparenten Dienstleistungen (IT-Services), welche sich an der Zufriedenheit der Kunden orientieren und einen Nachweis über ihren Wertbeitrag am Geschäftserfolg erbringen.

Wie kann Sie IT Service Management (ITSM) dabei unterstützen?

IT Service Management unterstützt mit erprobten Maßnahmen, Methoden und Abläufen, um die Leistungserbringung mit internen und externen Ressourcen so zu koordinieren, dass die Generierung eines nachweislichen Mehrwerts für die Kunden der IT-Organisation sichergestellt ist.

Folgende Ziele erreichen Sie mit IT Service Management:

- Nachweis über die Wirtschaftlichkeit der IT gegenüber dem Management
- Verbesserung der Beziehung zwischen IT und Fachbereich
- Verständliche und messbare IT-Leistungen für die internen Kunden
- Schnellere Umsetzung von Kundenanforderungen

- Effektive Dienstleistersteuerung
- Qualitätssicherung der angebotenen IT-Services
- Abgestimmte Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten
- Transparente Kosten und Leistungen
- Erfüllung rechtlicher Anforderungen
- Optimale Mitarbeiterauslastung

Beratungsschwerpunkte im Bereich IT Servicemanagement



Sie möchten weitere Informationen zu diesem Thema? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf!



Beratungsschwerpunkte im IT Service Management

IT Service Portfoliomanagement

Dazu gehört die Entwicklung des Service Portfolios der IT-Organisation. Eine vollständige, strukturierte und transparente Darstellung der Leistungen der IT-Organisation bildet die Basis für Standardisierung, Preisfindung und strategische Ausrichtung des IT Portfolios. Das IT Service Portfoliomanagement ermöglicht die marketingorientierte Präsentation der IT Leistungen gegenüber dem Business.

IT Service Support Prozesse

In diesen Beratungsschwerpunkt fällt die Definition und Implementierung von klassischen IT Services Support-Prozessen und -Funktionen (Service-Desk, Incident-, Problem-, Change Management, etc.), sowie die Festlegung von klaren Rollen und Verantwortlichkeiten auf Basis von Best Practice Ansätzen.

IT Business Continuity Management

Ein wesentlicher Punkt ist die Ermittlung von Vital Business Functions (lebenswichtige Business-Funktionen, welche durch die IT unterstützt werden) auf Basis der bestehenden Geschäftsprozesse. Durch folgende Maßnahmen kann die Geschäftstätigkeit auch unter erschwerten Bedingungen gesichert werden:

- Durchführung einer Risikoanalyse zur Identifizierung von Risiken,
- Ermittlung von Maßnahmen zur Risikoreduktion und
- Planung der Vorgehensweise im Schadensfall, z.B. durch die Erstellung von Notfall- und Wiederherstellplänen

Vertragsmanagement

Hierunter fallen die Erarbeitung, die Qualitätssicherung und die Verhandlung von Vereinbarungen und Verträgen (Service- und Operational Le-

vel Agreements) für Leistungen der IT mit Kunden innerhalb des eigenen Unternehmens und mit externen Lieferanten.

Beratungs-/Vorgehensmodell der Lynx-Consulting:

Lynx unterstützt Sie, um gegenwärtige und zukünftige Anforderungen und die damit einhergehenden Veränderungsprozesse in Ihrer Organisation sowie für Ihre Mitarbeiter professionell umzusetzen. Hierzu setzt die Lynx-Consulting GmbH auf ihre erprobte Vorgehensweise:

Nach der Analyse der Ausgangssituation wird der Umfang bzw. werden die Ziele gemeinsam definiert. Im nächsten Schritt erfolgen die Planung und die Erstellung eines konkreten Projektplans. Nach der Durchführung der definierten Maßnahmen erfolgt abschließend ein Projektreview .

Zudem bietet die Lynx-Consulting maßgeschneiderte Workshops zu ihren Beratungsschwerpunkten im ITSM-Umfeld an. Gerne unterbreiten wir Ihnen hierzu ein Angebot.

Warum mit der Lynx-Consulting GmbH?

Unsere in den Bereichen Projektmanagement (GPM) und IT Service Management/ITIL® (EXIN®/TÜV®) zertifizierten Berater bieten Ihnen mit ihrer langjährigen Erfahrung in verschiedenen Branchen einen unabhängigen Blick auf Ihre IT-Organisation.

Lynx unterstützt Sie auf Ihrem Weg zu einem service- und businessorientierten IT-Dienstleister mit maßgeschneidertem IT Leistungsportfolio.

Sie möchten weitere Informationen zu diesem Thema? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf!