



IT-SERVICEMANAGEMENT

Die zunehmende Bedeutung der Informationstechnologie (IT) für die Durchführung der Geschäftsprozesse im Unternehmen erfordert eine prozessorientierte IT, die ihre Dienstleistungen kundenorientiert, effizient und effektiv erbringt. Die IT-Einheiten im Unternehmen haben sich zu Dienstleistern gewandelt, die sowohl den internen Betrieb der IT qualitativ hochwertig leisten müssen als auch immer mehr neue Geschäftsfelder mittels IT erschließen sollen. Darüber hinaus gilt es, den Beitrag zur Wertschöpfung zu berücksichtigen.

Um diese Herausforderungen zu meistern, empfiehlt es sich, die Prozesse zur Erbringung der IT-Services zu standardisieren, die zu liefernden Ergebnisse zu kontrollieren und die Leistungen dem Kunden transparent darzustellen. Von entscheidender Bedeutung ist dabei auch die planvolle Entwicklung und Erbringung der Dienstleistungen. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, ist die Einführung eines IT-Servicemanagements unerlässlich.

Das IT-Servicemanagement hat die Aufgabe, die Qualität und Quantität der vielfältigen IT-Services zielgerichtet, geschäftsprozessorientiert, benutzerfreundlich und kostenoptimiert zu überwachen und zu steuern. Dazu gehört auch die Anpassung und Weiterentwicklung der IT-Services an die aktuellen und zukünftigen Anforderungen der Kunden. Kundenorientierung und -zufriedenheit steht dabei immer im Vordergrund. Die unabdingbare Voraussetzung dafür ist eine Bereitschaft des Managements wie auch der Mitarbeiter zum Wandel in Richtung Kunden- und Serviceorientierung innerhalb der Organisationen.

Es gibt die unterschiedlichsten Ansätze für das IT-Servicemanagement, die zum Teil von großen IT-Unternehmen angeboten werden wie z.B. Microsoft Operation Framework (MOF), IT Service Management (ITSM) von HP oder Information Technology Process Model (ITPM) von IBM. Weitere bekannte Ansätze im Bereich IT-Servicemanagement sind z.B. Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT) oder IT Infrastructure Library (ITIL).

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Dipl.-Kfm. Dietmar Kopperger
Telefon +49 711 970-2429
dietmar.kopperger@iao.fraunhofer.de

www.swm.iao.fraunhofer.de
www.ikt.iao.fraunhofer.de

Dienstleistungsangebot

Das Fraunhofer IAO bietet Ihnen Unterstützung bei allen Phasen einer erfolgreichen Einführung eines IT-Servicemanagements:

IT-Servicemanagement-Check

Welche Vorteile und Risiken bringt IT-Servicemanagement für ein spezifisches Unternehmen?

Servicekatalog und SLA-Thematik

Welche Services sollten in Ihrem Unternehmen aufgebaut werden? Dazu werden Services ermittelt, ein Servicekatalog erstellt und die benötigten Service-Level-Agreements (SLA) erarbeitet.

Konzeption

Wie soll das IT-Servicemanagement ausgestaltet werden? Im Rahmen dieser Unterstützung wird gemeinsam eine Konzeption zur Anpassung der IT und zur Einführung erarbeitet. Bestandteil der Konzeption ist auch die Auswahl des Ansatzes und der ITSM-Prozesse sowie die Reihenfolge, in welcher sie sinnvoll eingeführt werden sollten.

Implementierung

Ausgehend von der Konzeption unterstützen die IAO-Experten bei der Einführung des IT-Servicemanagements und führen eine Qualitätssicherung durch. Wir begleiten Sie bei der Einführungsplanung, der Umsetzung, der gezielten Schulung der betroffenen Mitarbeiter und der kontinuierlichen Verbesserung der eingeführten Lösung.

Systemunterstützung bei ITSM-Prozessen

Eine IT-Lösung von der Stange gibt es nicht. Wir unterstützen Sie dabei, Produkte auszuwählen, an Ihre Anforderungen anzupassen und in Ihre Umgebung zu integrieren.

Verrechnung von IT-Services

In der IT entstehen Kosten. Wir unterstützen Sie bei der Konzeption der verursachungsgerechten Verrechnung dieser.

Ihre Vorteile

- **IT-Servicemanagement aus einer Hand**

Wir achten darauf, dass im Unternehmen vorhandene Potenziale ausgeschöpft werden.

- **Ganzheitlicher Ansatz**

Unsere interdisziplinär gemischten Teams fokussieren stets die Prozesse als Ganzes und streben langfristige Optimierungen an.

- **Hilfe zur Selbsthilfe**

Sie profitieren von unserem Coaching-Ansatz: Wir vermitteln Ihnen das Know-how, um nach Projektabschluss eigenständig Lösungen zu finden.

- **Neutralität**

Als unabhängiges Forschungsinstitut beraten wir hersteller- und produktneutral.