IT Service Management Calibration: Die Basis für eine serviceorientierte IT-Organisation.

Als interne IT-Abteilung bewegen Sie sich häufig im Spannungsfeld unterschiedlichster Anforderungen. Möglicherweise haben Sie bereits ein IT Service Management Tool (ITSM) im Einsatz. Trotzdem nehmen Benutzer und Fachabteilungen die Servicequalität als ungenügend und die Kosten als zu hoch wahr. Das könnte daran liegen, dass die Prozesse unklar definiert oder kommuniziert wurden und die Erwartungshaltung der involvierten Parteien nicht adressiert ist. Sie wissen also gar nicht, welche Ziele mit dem ITSM erreicht werden müssen. Unser Calibration Service justiert das ITSM und macht aus Ihrem Servicedesk eine serviceorientierte IT-Organisation mit zufriedenen internen Leistungsempfängern.

Quelle: Mitutoyo

Viele IT-Organisationen sind über die Jahre gewachsen und entlang fachlicher Silos aufgebaut. Eine übergreifende, kunden- oder serviceorientierte Sichtweise blieb dabei oft auf der Strecke. Entsprechend wurden Tools meist nach den spezifischen Bedürfnissen einzelner Bereiche angeschafft – was eine durchgängige Prozessunterstützung erschwert. Die Folge: IT-Leistungen sind schwer nachvollziehbar und lassen sich kaum einheitlich messen. Auch die notwendige Transparenz über Kosten bleibt häufig aus.

Sieben entscheidende Fragen

Auf dem Weg zur serviceorientierten IT-Organisation stellen sich folgende Fragen:

1. Welche Dienstleistungen bietet die interne IT für das Unternehmen an?
2. Wer sind die Kunden respektive die Leistungsempfänger?
3. Was sind die vereinbarten Qualitätsansprüche und Qualitätsversprechen?
4. Wie kann die IT die Leistungen effizient und effektiv erbringen?
5. Wie werden die externen IT-Dienstleister in die Prozesse eingebunden?
6. Wie können die Kosten gesenkt werden?
7. Welche Werkzeuge nutzt die IT für die Leistungserbringung, und wie können diese optimal eingesetzt werden?

Basierend auf diesen Fragen definieren unsere Consultants ein ITSM Calibration Programm für Sie, um Ihre IT-Abteilung in eine serviceorientierte IT-Organisation zu überführen. Gemeinsam mit den Leistungsempfängern werden Erwartungen und Ziele erfasst und Service Management Prozesse vereinbart, dokumentiert und eingeführt, damit sämtliche SLAs künftig erfüllt werden.

Ihre Vorteile

Wir klären die Erwartungen Ihres Unternehmens an die IT, indem wir die Stakeholder einbinden

Wir definieren die Art und Weise, wie die Services erbracht werden, nutzen dabei Best Practices wie ITIL und helfen bei der Visualisierung und Optimierung der Prozesse.

Wir helfen, die bereits vorhandenen Tools besser zu nutzen oder wo sinnvoll zu ersetzen.

Wir begleiten Sie auf jedem Schritt zur serviceorientierten Organisation und unterstützen Sie bei der Transformation.

«Radikal ehrlich. IT-Strategien für Ihre digitale Zukunft.»

Business Advisor
Ihr Trusted Advisor für IT-Strategie, Digitalisierung und Cyber-Sicherheit - auch als Interims-CIO.

Kontakt

Rolf Weidmann
Senior Business Consultant
rolf.weidmann@umb.ch
+41 58 510 15 33

www.umb.ch