

Leistungsangebot

IT-Service-Management

Die steigende Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von der Informationstechnologie erfordert qualitativ hochwertige IT-Services bei optimierten Kosten. IT-Service-Management verfolgt primär das Ziel, die Qualität, Effektivität und Effizienz der IT-Services sicherzustellen und nachhaltig zu verbessern. Dadurch können die Geschäftsprozesse optimal unterstützt werden. In der hohen Komplexität und der Vielschichtigkeit des IT-Service-Managements begründet sich der Bedarf vieler Unternehmen nach einem Lösungsansatz zum Management der Unternehmens-IT. Die IT Infrastructure Library (ITIL) gibt basierend auf praktisch bewährten Erfahrungswerten Empfehlungen zur optimalen Organisation des IT-Service-Management.

Als international anerkannter De-facto-Standard bildet ITIL die Grundlage für ein professionelles IT-Service-Management. ITIL unterliegt keinen Einschränkungen hinsichtlich Branche, organisatorischer Struktur oder Größe der Unternehmen, so dass die Empfehlungen der Best Practices in immer mehr Unternehmen umgesetzt werden. Dies bringt Veränderungen in allen Managementebenen mit sich.

Das Leistungsangebot der Syncwork AG im Bereich IT Service Management umfasst:

- Strategie-Beratung,
- Prozess-Modellierung / -Optimierung,
- Implementierung von IT-Service-Management,
- Auswahl / Einführung von Werkzeugen,
- Management of Change und
- Projektmanagement.

Wir unterstützen Sie durch zertifizierte Berater, die über umfangreiche praktische Erfahrungen bei der Umsetzung von ITIL in IT-Organisationen verfügen.

Leistungen

Strategie-Beratung

Als ersten Schritt stellen wir innerhalb einer Standortbestimmung die Ist-Situation Ihres IT-Service-Managements dar. Orientiert an den "Best Practices" der IT Infrastructure Library (ITIL) erarbeiten wir dann gemeinsam mit Ihnen die Ziele. Die notwendigen Verbesserungen und Veränderungen werden erkannt und deren Umsetzung geplant. Dabei folgen wir den Richtlinien Ihrer Unternehmensstrategie.

Prozess-Modellierung / -Optimierung

Unter Beachtung der Schnittstellen und Abhängigkeiten werden Rollen und Verantwortlichkeiten definiert und die Prozessabläufe detailliert beschrieben. Dabei wird darauf geachtet, dass Prozessketten vollständig optimiert werden und keine Umsetzungslücken entstehen können.

Implementierung von IT-Service-Management

Die Umsetzung der Prozesse erfolgt mit ständiger Begleitung durch das Projektteam beziehungsweise eines Coaches. Parallel zur Prozesseinführung werden die betroffenen Mitarbeiter geschult und die Einführung durch entsprechende interne Marketingmaßnahmen unterstützt.

Auswahl / Einführung von Werkzeugen

Die Auswahl und Einführung passender Werkzeuge zur Prozessunterstützung ist aufgrund der strategischen Bedeutung der IT-Services ein wichtiger Faktor für ein effizientes Service-Management. Nur mit entsprechender Toolunterstützung können die Prozesse optimal gelebt werden.

Management of Change

Wir begleiten Sie durch den Veränderungsprozess. Im Verlauf der Umsetzung erfolgt ein intensiver Know-how-Transfer von den Beratern zu den Mitarbeitern des Kunden, damit die Prozesse in Ihrem Unternehmen eigenständig gelebt werden können.

Projektmanagement

Auf Wunsch stellen wir Ihnen erfahrene Projektmanager zur Seite und unterstützen Sie mit unseren Erfahrungen.

Ansprechpartner

Arnold Wiersbinski

Fon: +49 (0) 351 26339-30

E-Mail: wiersbinski@syncwork.de

Syncwork AG

Management Consulting und Informationstechnologie

Ferdinandplatz 1, D-01069 Dresden

Fon: +49 (0) 351 26339-0

Fax: +49 (0) 351 26339-33

info@syncwork.de

www.syncwork.de

Dresden · Berlin · Wiesbaden · Köln · Zürich