

IT PROZESSE EINFÜHREN / OPTIMIEREN

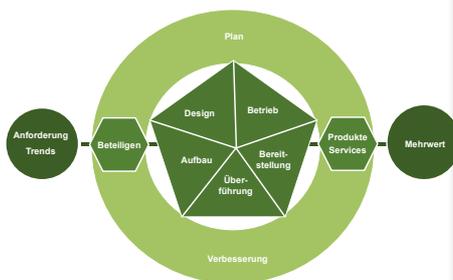
NACH DEM STANDARD ISO/IEC 20000 UND BEST-PRACTICE ITIL

Effiziente und effektive IT Prozesse sind für die Erbringung von qualitativ hochwertigen IT Services von zentraler Bedeutung.

Die IT Services, deren Prozesse und Wertströme müssen an die Begebenheiten und den Bedürfnissen der Firma angepasst sein, regelmässig überprüft und falls notwendig geändert werden.

IT Prozesse, welche optimal an die zu erbringenden IT Services und Business Anforderungen angepasst sind, erbringen einen deutlichen Mehrwert. Zudem bilden sie die Grundlage für eine kontinuierliche Effizienzsteigerung der IT Leistungen und eine Verbesserung der IT Service Qualität.

Gut etablierte IT Prozesse und Wertströme helfen schnell und dynamisch auf geänderte Marktbedingungen und IT Trends zu reagieren. Die IT Services können somit einen klaren Beitrag für den Geschäftserfolg erbringen.



Auszug aus unserer IT- und Service Management Kundenliste:

ABB, Ausgleichskasse Bern, Bühler, Concordia, Credit Suisse, Bundesamt für Bauten und Logistik, Hatebur AG, HEKS, Helvetia, Logicare, Privatbank, Raiffeisen, Schaffhauser Kantonalbank, Schweizerische Nationalmuseen, Universitätsklinik Balgrist

Basierend auf langjähriger Praxiserfahrung und in Berücksichtigung des internationalen Standards ISO/IEC 20000 sowie den Best-Practice Methoden von ITIL hat die In&Out AG ein Vorgehen zur Einführung und Optimierung von IT-Prozessen entwickelt.

Ziele Service Management definieren:

- Welche (Mehr-)Werte sollen für das Business geschaffen werden?
- Wie agiert die IT innerhalb der Firma, wie ist sie eingebunden (z.B. als unabhängiger Dienstleister)?

Umfang der Prozesse definieren:

- Sollen alle ITIL-Praktiken nach Best-Practice eingeführt werden, oder genügt ein Set daraus?
- Welche internen & externen Dienstleister müssen für die Serviceerbringung berücksichtigt werden?

Bestehende Prozesse prüfen:

- Jede IT Organisation hat bereits Prozesse implementiert, die sie lebt, die aber nicht unbedingt schriftlich festgehalten sind.
- Die bestehenden Prozesse werden schriftlich aufgenommen und auf ihre Effizienz und Effektivität geprüft.

Bestehende Prozesse optimieren:

- Ein Verbesserungsvorschlag wird ausgearbeitet, um die bestehenden Prozesse zu optimieren.
- Die Verbesserungen werden gemeinsam besprochen und ein Umsetzungsplan erarbeitet.

Neue Prozesse erstellen:

- Neue Prozesse, welche gemäss dem vorab definierten Umfang eingeführt werden sollen, werden erstellt.
- Gemeinsam mit dem Kunden werden diese besprochen und die Prozesskennzahlen festgelegt.

Neue Prozesse einführen:

- Es wird eine Vorgehensweise festgelegt, wie die Prozesse gemeinsam mit den Mitarbeitern eingeführt werden.
- Auf Wunsch begleitet die In&Out den Kunden bei der Prozesseinführung.

DAS VORGEHEN:

Der Umfang der Leistungen reicht von der Zieldefinition bis zur Optimierung bestehender Prozesse und Einführung neuer Prozesse.



IHR NUTZEN:

- Individuell abgestimmte und dokumentierte Prozesse passend auf Ihre Bedürfnisse
- Effiziente und effektive Erbringung der IT Services
- Standardisierung und Qualitätssicherung durch immer gleich gelebte Prozesse und Wertströme
- Kontinuierliche Verbesserung der IT Services durch Aufnahme und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen
- Klare Ausrichtung der IT Service auf die Erbringung von Mehrwert für das Business
- Optimierte Prozesse und Wertströme um schnell auf geänderte Marktbedingungen und IT Trends reagieren zu können.

KONTAKTIEREN SIE UNS:

Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahme zur fachlichen Vertiefung der Thematik!



Martin Zwysig
Mitglied der Geschäftsleitung
Leiter Fachbereich Services
martin.zwysig@inout.ch