

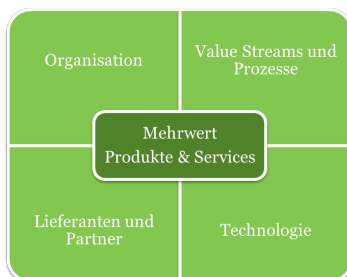
ANALYSE UND OPTIMIERUNG VON IT SERVICES

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

Das IT Service Management hat zum Ziel, IT-Services bereitzustellen, die konsequent auf den Kunden ausgerichtet sind und einen messbaren Mehrwert für Benutzer und Kunden schaffen.

Grundlage dafür sind effiziente, effektive und möglichst schlanke Prozesse. Um dies sicherzustellen, müssen die zugrunde liegenden Wertströme analysiert und bei Bedarf optimiert werden.

IT-Services, ihre Prozesse sowie die zugehörigen Wertströme sind auf die Rahmenbedingungen und Anforderungen des Unternehmens und deren Stakeholdern auszurichten, regelmässig zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen. Etablierte IT-Prozesse und Wertströme ermöglichen es, flexibel und zeitnah auf veränderte Marktbedingungen und neue IT-Trends zu reagieren und leisten damit einen wesentlichen Beitrag zum Geschäftserfolg.



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.

Auszug aus unserer Kundenliste:

Bühler, Concordia, Credit Suisse, Direct Mail House, Helvetia, Migros Ostschweiz, Privatbank, Raiffeisen, 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-Diensten und 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:

- Welche Prozesse sollen prioritär behandelt werden?
- 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.

DAS VORGEHEN:

Der Umfang der Leistungen reicht von der Zieldefinition bis zur Optimierung bestehender Prozesse sowie der 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!



Silvio Pelli
Senior IT Consultant
silvio.pelli@inout.ch