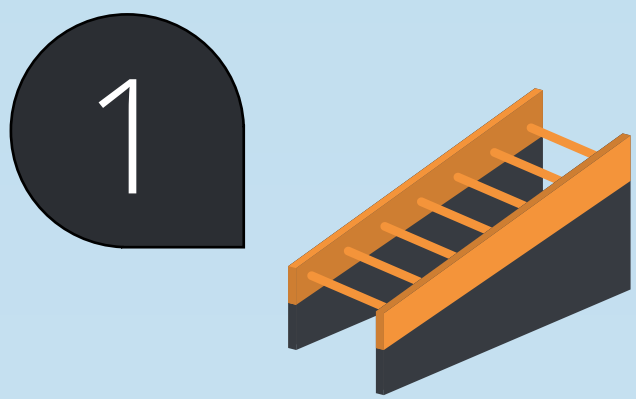
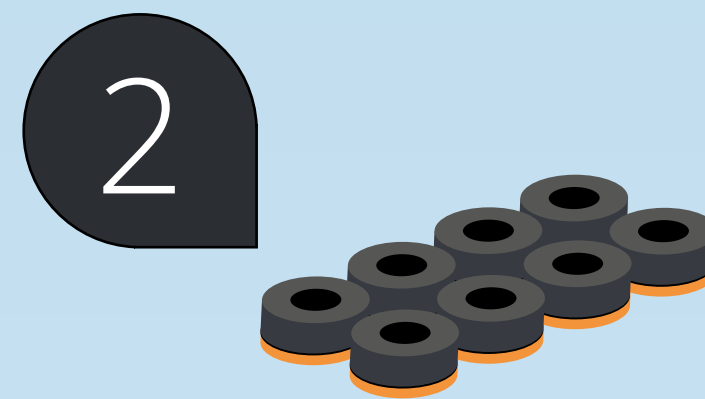


5 Schritte, um die Unternehmens-IT profitabel und hochwertig zu machen



1 Erstellen Sie eine Bedarfsanalyse pro Geschäftsbereich und Rolle:

Die besten Service-Managementsysteme integrieren sich in das Asset-, Lizenz- und Vertragsmanagement und erzeugen so ein vollständiges, unternehmensweites Bild von der IT-Serviceumgebung und deren Nutzung. Dies erleichtert das Aufdecken von Missverhältnissen zwischen Wünschen, Bedarf, der Nutzung bestehender Assets und der Fähigkeit/Bereitschaft, angeforderte Services zu liefern.



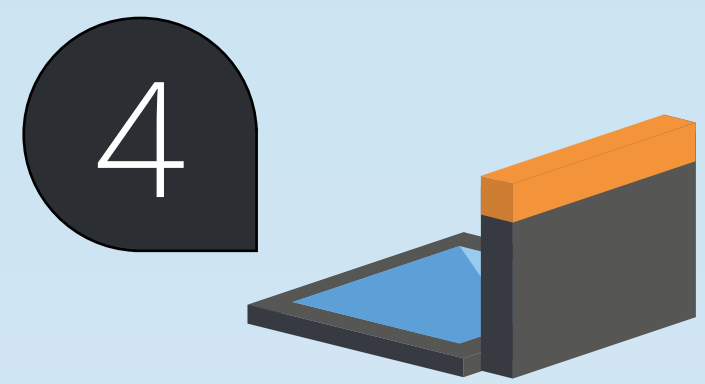
2 Sorgen Sie für Durchblick bei den Servicekosten:

Mit klaren Preisangaben im Servicekatalog und eindeutig definierten Prozessen, die Serviceanfragen mit Genehmigung, Bereitstellung und letztlich Widerruf oder Dekommissionierung verbinden, erhält man problemlos ein vollständiges, präzises Bild der Servicekosten.



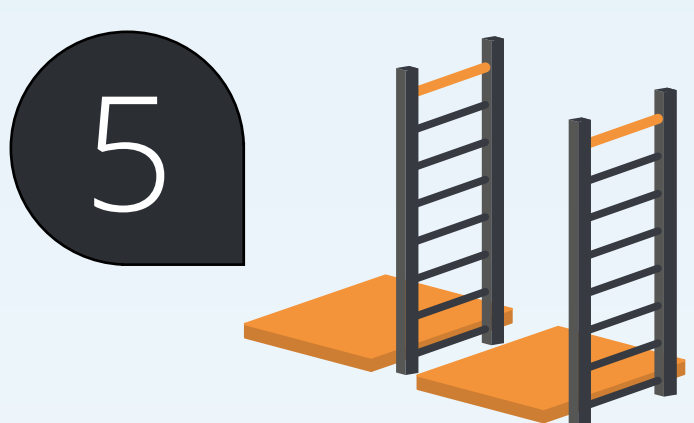
3 Vereinfachen und beschleunigen Sie die IT-Servicebereitstellung:

Mit leicht bedienbaren Benutzerschnittstellen, umfassender Reporting-Funktionalität und rationalisierten, automatisierten Abläufen innerhalb eines einzigen Systems lassen sich IT-Services verlässlich innerhalb von Minuten oder Stunden bereitstellen, statt in den Tagen oder Wochen, die manuelle Service-Managementprozesse erfordern. Führende Lösungen erlauben es auch, Services schnell und einfach per Drag & Drop zu erzeugen oder zu modifizieren, und sie ermöglichen es, Service-Managementprozesse mittels mobiler Geräte auszuführen und zu verwalten.



4 Machen Sie den Wert erkenntlich:

Ein integriertes, katalogbasiertes Service-Managementsystem erleichtert es, die Preise für Services an der Nachfrage und den geforderten Service-Levels auszurichten. Dies schafft eine klare Verbindung zwischen den Kosten und dem Wertbeitrag und erleichtert es darzulegen, wie viel die Bereitstellung der IT-Services kostet im Vergleich zum Umsatz und Wertbeitrag, den sie generieren.



5 Schaffen Sie ein Produkt und bauen Sie darauf auf:

Ist eine solche holistische Service-Managementumgebung einmal erstellt und hat sie sich intern bewährt, dann gibt es keinen Grund, warum das Unternehmen diese Funktion nicht abspalten und in eine separate Einheit für das Outsourcing des IT Service Managements gießen sollte. Die neue Abteilung oder Firma kann dann andere Unternehmen unterstützen, die immer noch mit den IT-Anforderungen und den Vorlieben heutiger Mitarbeiter zu kämpfen haben.

