



# **ITSM-Implementierung** Von der Beratung bis zur laufenden Betreuung und Weiterentwicklung

Erfahren Sie mehr über die Art und Weise, wie wir mit unseren Kunden zusammenarbeiten.

## **Unser Ansatz zur ITSM-Implementierung**

### **1 Verstehen Sie Ihre Unternehmensziele**

Mit einem guten Verständnis Ihrer Geschäftsziele können wir Ihnen die Prozesse und Bereiche des ITSM anbieten, die den größten Nutzen für Ihr Unternehmen bringen.

### **2 Bildung eines Projektteams**

Das für die Implementierung von ITSM zuständige Team besteht aus Vertretern verschiedener Gruppen und Teams, sie kommen aus den Bereichen: IT, Business oder Endnutzer. Ein gut zusammengesetztes Team ist die Grundlage für den Erfolg.

### **3 Bewertung der aktuellen Situation**

Wir bewerten den Zustand der aktuellen Infrastruktur und der bestehenden IT-Managementprozesse. Auf dieser Grundlage ermitteln wir Bereiche, in denen Verbesserungen möglich sind.

### **4 Festlegung des Umfangs der Durchführung**

Wir legen fest, welche ITSM-Prozesse zu implementieren sind und welche Dienste von der Implementierung erfasst werden. **Wir empfehlen, mit der Implementierung von Prozessen zu beginnen, die für die Organisation von entscheidender Bedeutung sind, und den Umfang mit zunehmender Reife der Organisation schrittweise zu erweitern.**

### **5 Auswahl des ITSM-Tools**

Ausgehend von den definierten Bedürfnissen des Kunden wählen wir die für die Implementierung erforderlichen ITSM-Tools aus (einschließlich Module, zusätzliche Anwendungen).

### **6 Durchführung und Prüfung**

Wir implementieren definierte Prozesse und Werkzeuge. Wir testen, schulen und unterstützen, um sicherzustellen, dass sie gemäß den vordefinierten Annahmen funktionieren.

### **7 Definition von ITSM-Prozessen**

Gemeinsam mit dem Kunden erstellen wir Definitionen der zuvor für die Implementierung ausgewählten Prozesse, damit diese den festgelegten Erwartungen entsprechen und gleichzeitig den größten geschäftlichen Nutzen bringen.

### **8 Vorbereitung der Mitarbeiter**

Das Verständnis der ITSM-Rollen, -Verantwortlichkeiten und -Prozesse ist der Schlüssel zu ihrem ordnungsgemäßen Funktionieren in einer Organisation, weshalb wir Schulungen für alle Prozessbeteiligten vorbereiten und durchführen.

## 9 Überwachung und Messung der Ergebnisse

Gemeinsam mit dem Kunden legen wir Leistungsindikatoren fest und überwachen den Fortschritt der Umsetzung. Die Messung der Ergebnisse ermöglicht es uns, die Wirksamkeit der ITSM-Implementierung zu bewerten und die Maßnahmen gegebenenfalls anzupassen.

## 10 Kontinuierliche Verbesserung

ITSM ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess. Wir helfen Ihnen bei der Definition und Implementierung von Prozessen für die regelmäßige, zyklische Überprüfung und Bewertung Ihrer implementierten Lösungen sowie beim Sammeln von Feedback von Endnutzern, um daraus weitere Verbesserungen zu entwickeln.

## 11 Kommunikation und Bildung

Wir helfen bei der Vorbereitung von Informationskampagnen für die Mitarbeiter der Kundenorganisationen. Wir fördern die Aufklärung über die Vorteile und Mehrwerte des eingeführten IT-Service-Management-Modells.



“ **Die ITSM-Implementierung ist ein komplexer Prozess, der die Beteiligung der gesamten Organisation erfordert.** ”

*Der richtige Implementierungsansatz garantiert den endgültigen Erfolg, der sich in echten Verbesserungen des IT-Service-Managements und der Wertschöpfung für das Unternehmen ausdrückt.*

**Paweł Brzózka**

Leitender Projektmanager

Wenn Sie mehr über ITSM erfahren und Ihre speziellen Anforderungen besprechen möchten, nehmen Sie bitte **kontaktieren Sie uns**. Wir freuen uns darauf, Sie auf dem Weg zur **erfolgreichen digitalen Transformation** zu begleiten.

**Kontaktieren  
Sie uns!**

Transition  
Technologies PSC

contact@ttpsc.com  
www.ttpsc.com

