



**TRANSITION**  
TECHNOLOGIES

# **Wdrożenie ITSM**

## Od konsultacji do stałego wsparcia i rozwoju

Dowiedz się, jak współpracujemy  
z klientami.

## **– Nasze podejście do wdrożenia ITSM**

### **1 Zrozumienie celów biznesowych**

Dzięki dobremu zrozumieniu celów biznesowych, możemy zaoferować procesy i obszary ITSM, które dają największą wartość Twojej organizacji.

### **2 Utworzenie zespołu projektowego**

Zespół odpowiedzialny za wdrożenie ITSM składa się z przedstawicieli różnych grup i zespołów, są to zespoły z obszarów: IT, biznesowych czy użytkowników końcowych. Dobry zbudowany Zespół to fundament sukcesu.

### **3 Ocena obecnej sytuacji**

Oceniamy stan obecnej infrastruktury oraz istniejących procesów zarządzania w IT. Na tej podstawie identyfikujemy obszary wymagające poprawy.

### **4 Określenie zakresu wdrożenia**

Definiujemy, które procesy ITSM należy wdrożyć i jakie usługi będą objęte wdrożeniem. **Rekomendujemy rozpoczęcie od wdrożenia procesów kluczowych dla organizacji i stopniowe rozszerzanie zakresu w miarę budowania dojrzałości organizacyjnej.**

### **5 Wybór narzędzi ITSM**

Kierując się zdefiniowanymi potrzebami klienta, wybieramy narzędzia ITSM wymagane do wdrożenia (w tym moduły, dodatkowe aplikacje).

### **6 Przygotowanie pracowników**

Zrozumienie ról, odpowiedzialności i procesów ITSM jest kluczowe do ich poprawnego funkcjonowania w organizacji, dlatego przygotowujemy i prowadzimy szkolenia dla wszystkich interesariuszy procesów.

### **7 Definiowanie procesów ITSM**

Wspólnie z Klientem tworzymy definicje wcześniej wytypowanych do wdrożenia procesów, tak aby spełniały założone oczekiwania a jednocześnie dawały jak największą wartość biznesową.

### **8 Wdrażanie i testowanie**

Wdrażamy zdefiniowane procesy i narzędzia. Testujemy, szkolimy, wspieramy tak aby upewnić się, że działają zgodnie z wcześniej zdefiniowanymi założeniami.

## 9 Monitorowanie i mierzenie wyników

Wspólnie z klientem ustalamy wskaźniki wydajności i monitorujemy postępy wdrożenia. Pomiar wyników pozwala ocenić skuteczność wdrożenia ITSM oraz dostosować działania, jeśli to konieczne.

## 10 Ciągłe doskonalenie

ITSM to proces ciągłego doskonalenia. Pomagamy zdefiniować i wdrożyć procesy do regularnego, cyklicznego przeglądu i oceny wdrożonych rozwiązań oraz zbierania opinii od użytkowników końcowych, na podstawie których będzie można opracowywać kolejne ulepszenia.

## 11 Komunikacja i edukacja

Pomagamy w przygotowaniu kampanii informacyjnych dla pracowników organizacji klienta. Zachęcamy do edukacji przez pryzmat korzyści i dodanych wartości płynących z wdrożonego modelu zarządzania usługami IT.



## “ Wdrażanie ITSM to proces kompleksowy, który wymaga zaangażowania całej organizacji.

*Prawidłowe podejście do wdrożenia gwarantuje końcowy sukces mierzony w postaci realnych usprawnień zarządzania usługami informatycznymi i dostarczania wartości biznesowej.*

**Paweł Brzózka**

Senior Project Manager

**Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o ITSM [przesłuchaj podcast](#) i [skontaktuj się z nami!](#)**

**Skontaktuj się z nami!**

Transition  
Technologies PSC

kontakt@ttpsc.pl  
www.ttpsc.pl



**TRANSITION**  
TECHNOLOGIES