

# WHITEPAPER



# Phase 1

## Strategie und Analyse



In der ersten Phase legen wir die grundlegende Richtung für das IT Service Management fest. Unser Fokus liegt auf den Geschäftsbedürfnissen und dem aktuellen Stand der IT-Leistung.

- Analyse der Unternehmenstrategie
- Bewertung der aktuellen IT-Services
- Identifizierung der aktuellen Probleme
  
- Erstellung der messbaren Ziele für die Servicequalität
- Bedarfsoptimierung der IT-Prozesse
- Konfiguration des Roadmaps



# Phase 2

## Design & Planung



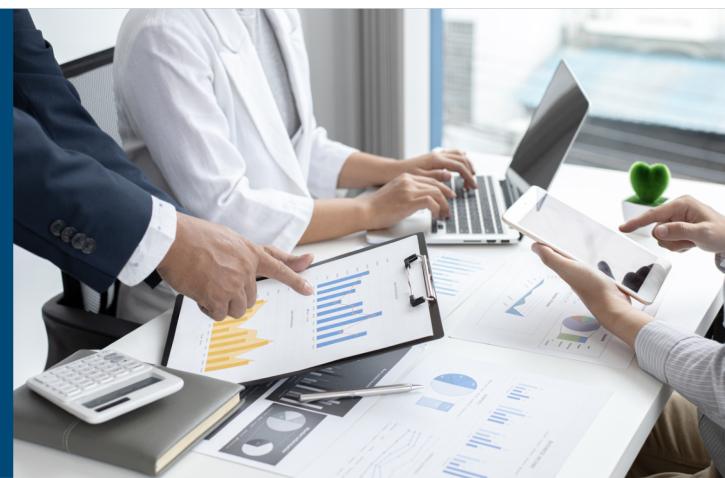
In der nachfolgenden Phase werden wir die Services und Prozesse im Detail entwerfen. Hier verbinden wir die Perspektive von unseren einsetzbaren Frameworks mit der Fokussierung auf das Wesentliche.

- Aufbau des Serviceportfolios & Service Katalogs
- Festlegung der Verantwortlichkeiten und Rollen
- Erstellung der SLA, OLA und UA
- Auswahl des ITSM-Tools
- Priorisierung der Prozesse



# Phase 3

## Implementierung und Übergang



Unsere geplanten Services und Prozesse werden in die Praxis umgesetzt. Ein pragmatischer Ansatz ist hierbei entscheidend, um den Übergang so gut wie möglich zu gestalten.

- Starten eines Pilotprojekts der relevanten Services
- Einführung der neuen Prozesse
- Implementierung des ITSM-Tools
- Schulung der IT-Mitarbeiter und Anwender
- Verteilung von Flyern und Präsentationen zur Implementierung
- Aufbau der Knowledge-Base und Anleitungen



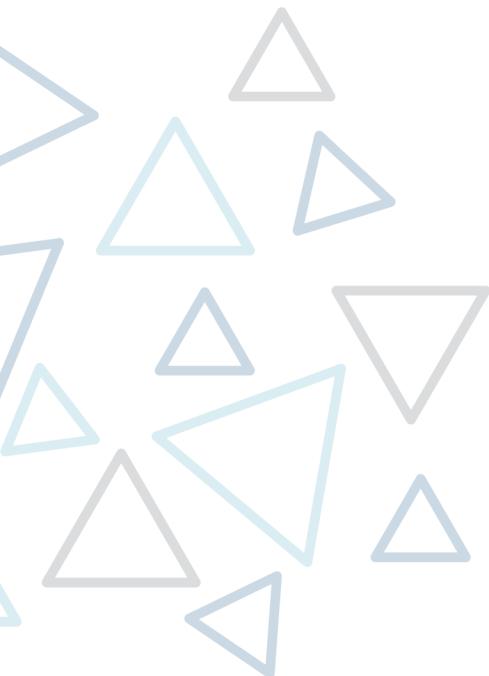
# Phase 4

## Betrieb und Stabilisierung



In Phase 4 werden wir nach dem Pilotprojekt, weitere IT-Services und Prozesse einbinden um diese bei allen Mitarbeitern zu festigen.

- Dokumentation der Verfahren
- Messung der neuen IT-Services nach KPIs
- Prüfung der SLA
- Weitere Implementierung der Prozesse und IT-Services
- Übergabe des vollständigen Serviceportfolios



# Phase 5

## Kontinuierliche Verbesserung



In der letzten Phase nutzen wir den PDCA-Zyklus um die Verbesserung der Prozesse und Services zu gewährleisten

- Skalierung spezialisierte Prozesse und Services
- Sammeln der Erfahrungen und Feedbacks
- Definition von weiteren KPIs zum Meesen der Kundenzufriedenheit
- Festlegung von Zielen auf Grundlage der gemessenen Daten
- Formulierung der Verbesserungsziele
- Implementierung von Maßnahmen



WällerIT  
Bergstraße 14  
57632 Seelbach

Telefon: + 49 2685 317 99 55  
Telefax: + 49 2685 317 99 50

E-Mail: [ism@waeller.it](mailto:ism@waeller.it)  
[www.waeller.it](http://www.waeller.it)