

ITSM Beratungsprodukt: IT Service Management Maturity Assessment

Fragestellungen des Kunden

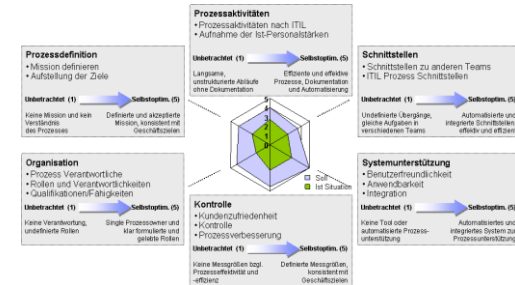
- Der Reifegrad der Prozesse ist unklar.
- Ein Abgleich mit anderen IT Organisationen und aktuellen Best Practices fehlt.
- In der IT Organisation besteht ein Kommunikationsdefizit zwischen verschiedenen Bereichen.
- Der Startpunkt für eine Optimierung bzw. Transformation der ITSM Umgebung ist unklar

Produkt Beschreibung

- Der IT Service Management Maturity Check ist eine Analyse von ITSM Prozessen durch die Bewertung des aktuellen und gewünschtem Reifegrades der Prozesse (IST/Soll-Zustand) im Vergleich mit ITIL Best Practices.

Methodik / Approach

- Analyse von ITSM Prozessen durch die Bewertung des aktuellen Reifegrades der Prozesse (IST Zustand) und dem gewünschten Reifegrad (SOLL Zustand), im Vergleich mit ITIL Best Practices
- Detaillierte Analyseergebnisse über den jeweiligen Prozesszustand (Stärken / Schwächen)
- Handlungsempfehlungen und Maßnahmen zur Optimierung der ITSM Prozesslandschaft



Kunden Nutzen

- Die kontinuierliche Abstimmung und Kommunikation im Projektteam ermöglicht eine nachvollziehbare und akzeptierte Roadmap mit priorisierten Handlungsempfehlungen.
- Die Workshop-basierte Vorgehensweise zur Bewertung von IT Prozessen fördert die Kommunikation über Prozess- und Organisationsgrenzen hinweg.
- IBM Best Practice Erfahrungswerte liefern die Basis für die Identifikation von Möglichkeiten, Schwachstellen und Risiken als Basis für die Definition der ITSM Roadmap.

IBM Value Proposition

- IBM bietet mit dem IT Service Management Maturity Check ein umfassendes Prozess Assessment. Durch zertifizierte ITIL Service Manager, ITIL v3 Experts und akkreditierten ITIL Trainern wird ein optimaler Vergleich gegenüber international anerkannten Best Practices sichergestellt.