

## Die Leistungen der IT serviceorientiert modellieren und steuern.

- Die Ausgestaltung eines konsistenten und praktikablen Service Modells ermöglicht die Verbesserung Ihrer IT-Steuerung auf vielen Ebenen. Das HiSolutions Service Modell bahnt den Weg hin zu einer bedarfsgerechten Leistungserbringung und ermöglicht eine durchgängige Steuerung im gesamten Lebenszyklus der Services. Wir entwickeln Ihr Service Modell unter Verwendung der erprobten HiSolutions Service Design Methodik, die in zahlreichen Situationen bereits erfolgreich eingesetzt wurde.

### ► DIE HERAUSFORDERUNG

Um die angemessene Steuerungsfähigkeit der IT zu gewährleisten, braucht es geeignete Modelle. Die Erstellung eines, auf den Kunden zugeschnittenen Service-Modells, erfordert jedoch viel Erfahrung und ein gutes Verständnis für die Situation in der IT. Entsprechend der Ziele, die für Sie im Vordergrund stehen, müssen bei der Erstellung des Service Modells unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt werden.

### ► DAS ZIEL

Das Ziel des HiSolutions Service Designs ist es, ein Service Modell zu gestalten, mit dem die Leistungserbringung Ihrer IT effizient und effektiv gesteuert wird, der Mehrwert für Ihre Kunden erhöht und Ihre interne Organisation optimiert wird. "Best-Guess-IT" und "gefühlte Anwenderzufriedenheit" gehören damit der Vergangenheit an und werden durch abgestimmte und faktenbasierte Steuerungsmöglichkeiten ersetzt.

### ► IHR NUTZEN

Abhängig davon, welche Steuerungsziele in Ihrer IT im Vordergrund stehen, wird das HiSolutions Service Modell passgenau ausgerichtet. Somit werden nur Inhalte erzeugt, die für Ihre Steuerung benötigt werden und ein angemessener Einsatz Ihrer Ressourcen im Rahmen der IT-Service-Modell-Erstellung ermöglicht. Folgende Themen werden hier u. a. berücksichtigt:

- Strategische Steuerung (Service Portfolio Management): Welche Services sollen angeboten, weiterentwickelt oder abgeschaltet werden?
- Operative Steuerung (Service Level Management): Ist die Leistungserbringung mit den Kundenanforderungen kongruent?
- Finanzielle Steuerung (Service Financial Management): Wie hoch sind die Kosten der Service-Erbringung und zu welchem Preis soll der IT-Service angeboten werden?
- Ressourcen Steuerung (Sourcing Management): Wie sieht der optimale Mix aus intern und extern erbrachter Leistung aus, wie erfolgt die Integration und welchen Anforderungen muss der externe Dienstleister genügen?
- Anforderungssteuerung (Relationship Management): Wie müssen die Kundenanforderungen priorisiert werden, um den größten Mehrwert durch die Verwendung der Services zu gewährleisten?

### ► RUFEN SIE UNS AN: +49 30 533 289 0

Wir unterstützen Sie mit unserer Expertise.

### Best Practice Werkzeuge

Mit unseren einzigartigen Methoden kürzen wir den Weg zum Ziel nicht nur ab, sondern stellen auch sicher, das RICHTIGE Ziel zu erreichen.

### Wir sind Ihr Anprechpartner

HiSolutions AG  
Schloßstraße 1  
12163 Berlin

info@hisolutions.com  
www.hisolutions.com

Fon +49 30 533 289-0

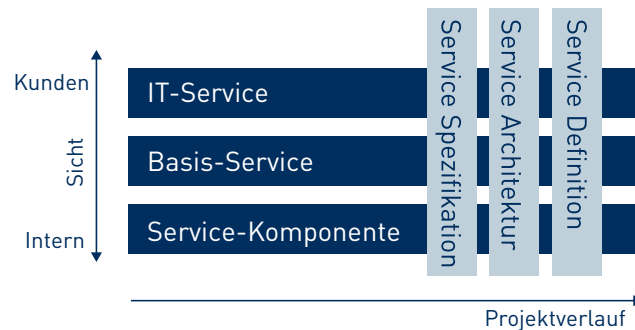
## VORGEHEN

Um das auf Ihre Anforderungen ausgeprägte Service Modell zu erstellen, setzt das HiSolutions Service Design auf Ihrem aktuellen Stand auf und entwickelt daraus in einem standardisierten Prozess das auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Steuerungsmodell.

Sowie Ihre Anforderungen an das Steuerungsmodell steigen, kann der Detaillierungsgrad des Service Modells angepasst werden. Das Vorgehen bei der Erstellung des IT-Service Modells setzt sich aus drei Elementen und drei Tätigkeiten zusammen.

Die Elemente IT-Service, Basis-Service und Service-Komponente beschreiben die IT-Leistungen auf unterschiedlichen Ebenen. Die oberste Ebene, IT-Services, beschreibt die dem Kunden angebotenen Leistungen (Kundensicht). Die anderen Ebenen dienen zur Strukturierung und internen Steuerung der IT-Leistungserbringung.

Die drei Tätigkeiten Service Definition, Service Architektur und Service Spezifikation nehmen Elemente aus allen drei Ebenen auf und sind im jeweiligen Designschritt berücksichtigt.



In der Service Definition werden, basierend auf BluePrints, die Elemente der drei Ebenen so herausgearbeitet, wie sie für Ihr Unternehmen sinnvoll sind. Dabei wird auf eine Abgrenzung der Elemente zueinander geachtet, um so eine Flexibilität (z. B. Austausch von Bausteinen oder Sourcinganforderungen) zu ermöglichen.

Die Service Architektur modelliert die Zusammenhänge der Elemente, um Abhängigkeiten zu erkennen und steuern zu können.

Die Konkretisierung der Elemente erfolgt dann in der Service Spezifikation, wobei der Grundsatz verfolgt wird, die Elemente nur so detailliert zu beschreiben, wie es für die Erfüllung der Anforderungen notwendig ist.

## HiSolutions AG

Die HiSolutions AG ist einer der führenden Beratungsspezialisten für IT-Management und Information Security. Seit mehr als 25 Jahren unterstützen wir unsere Kunden dabei, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu beherrschen. Wir stehen dafür, Grenzen und Barrieren in der Zusammenarbeit von Business und IT abzubauen und wirkliche Business IT-Partnerschaften für den digitalen Wandel zu entwickeln. Mit über 250 fest angestellten Mitarbeitern bringen wir unser spezifisches Wissen und unsere Umsetzungserfahrung in über 800 Projekten jährlich ein.

## WIR SIND DER RICHTIGE PARTNER FÜR IHR PROJEKT

### Cross-funktionale Beraterteams

Unsere IT-Service Designer agieren im engen Zusammenspiel mit Sourcing-Spezialisten, IT-Architekten, IT-Sicherheitsberatern und IT-Organisationsberatern.

### IT-Service-Kompetenz

Wir stellen das IT-Service Management als das Steuern von Services in den Mittelpunkt und haben neben der Methodik auch ausgewählte inhaltliche Service-Kompetenzen.

### Service Design Framework

Jahrzehntelange Praxiserfahrung ist im HiSolutions Service Design hinterlegt, dessen Elemente bei Kunden unmittelbar genutzt werden können.