



# > HiSolutions

## Unsere Leistungen im IT-Servicemanagement für die öffentliche Verwaltung

### Veränderungsbedarfsanalyse

## In kurzer Zeit zur Umsetzungsstrategie

Zu Beginn von Projekten im IT-Servicemanagement stellt sich regelmäßig folgender Entscheidungsbedarf:

- Was soll verändert werden? **Prozessfokus**
- Warum soll etwas verändert werden? **Erwartungen**
- Wann soll etwas verändert werden? **Stufenplan**
- Wie soll verändert werden? **Strategie & Maßnahmen**

Wir begleiten und gestalten Ihre Entscheidungsfindung mit unserer Veränderungsbedarfsanalyse - VBA:

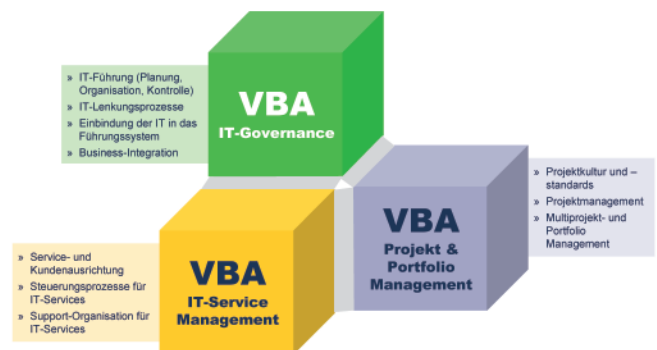
In gemeinsamen Workshops ermitteln wir anhand von ca. 90 Faktoren den in Ihrer Organisation relevanten Veränderungsbedarf. Wir analysieren Ihre Bewertungen und geben Ihnen eine konkrete Strategieempfehlung (Bericht). Diese beinhaltet u. a. eine spezifische Vorgehensplanung in verschiedenen Stufen.

Ihre Vorteile:

- Die Empfehlungen zu den Veränderungsschwerpunkten setzen nicht bei formalen Zielen wie z. B. ITIL-Umsetzung an, sondern sie werden ausgehend von der ganz individuellen Situation der IT und ihrer aktuellen Probleme entwickelt.
- In die Umsetzungsstrategie fließt unsere Erfahrung als einer der ältesten und größten Beratungsspezialisten für IT-Governance und IT-Service Management ein.
- Die Umsetzungsstrategie ist auf die konkrete Organisation zugeschnitten und macht sowohl den langfristigen Weg als auch die kurzfristig umzusetzenden Ziele und Maßnahmen sichtbar.

Dies senkt Risiken, ermöglicht ein effektives und effizientes Verbesserungsprogramm und ist glaubwürdig gegenüber Management, Kunden und Mitarbeitern.

- Mit einem Aufwand von nur ca. 10 Personentagen erhalten Sie mit der VBA auch ohne umfassende Ist-Analyse von IT-Prozessen einen fundierten Ausblick auf Ihren konkreten Veränderungsbedarf.



### Veränderungsmanagement

## Den Wandel gezielt begleiten

Die Implementierung von Prozessen im IT-Servicemanagement führt immer zu Änderungen der bestehenden und von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verinnerlichteten und akzeptierten Arbeitsabläufen. Prozesse die bisher nicht oder über Linienfunktionen gesteuert wurden, sollen zukünftig in definierten Managementprozessen gesteuert werden.

Viele derartiger Verbesserungsinitiativen adressieren zwar im Detail die Erarbeitung neuer Prozessdefinitionen oder Werkzeuge, nicht jedoch die eigentliche Aufgabe, die neuen Arbeitsweisen zu etablieren.

Die Ursache dieses Problems liegt in der Regel an der unzureichenden Berücksichtigung des „Faktors Mensch“ in Organisationsprojekten z. B. durch unzureichende Bereitstellung von Wissen über die Veränderungsmaßnahme, geringe oder keine Beteiligung während der Veränderungsplanung und mangelnde Pflege der Vertrauensbasis entlang des Führungssystems.

Häufig werden auch während des Prozessdesigns ein zu einseitiger technischer Fokus gelegt und organisatorische Maßnahmen nur unzureichend berücksichtigt. Die erfolgreiche Neustrukturierung gewohnter Abläufe verlangt daher ein gesteuertes Veränderungsmanagement.

Unsere erfahrenen Berater berücksichtigen dies in der Begleitung Ihrer Projekte von Beginn an über die erfolgreiche Einführung Ihrer Prozesse und im kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

## Ihre Prozesse gestalten und optimieren

### *Prozesse im IT-Servicemanagement gibt es nicht „Out-Of-The-Box“!*

Aus Standards wie ITIL oder Cobit können zwar Empfehlungen abgeleitet werden – letztlich geht es aber darum, für die Aufgaben Ihrer IT die bestmögliche Organisation zu finden.

Wir kennen die Vor- und Nachteile verschiedener Standards und wissen, wann welche Standards Ihre Organisation unterstützen können bzw. wann eigene Wege beschritten werden müssen.

## Optimale Tool-Unterstützung finden

### *Wir beraten Sie unabhängig!*

Die HiSolutions AG berät Sie in der Definition, Einführung und Verbesserung Ihrer IT-Prozesse unabhängig. Bei uns geht es nicht darum, Prozesse zu definieren, die optimal auf den Einsatz eines bestimmten Tools abgestimmt sind.

Ziel muss es vielmehr sein, das für Ihre Arbeitsweisen und die neu entwickelten Prozesse optimale Tool zu finden und dieses bei Bedarf anzupassen - Software follows function!

## Was wir außerdem machen:

- **ISO 20000:** Unsere geschulten und erfahrenen Consultants begleiten Sie auf Ihrem Weg zum ISO 20000-Zertifikat.
- **Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen:** Wir sind zertifizierte Partner des von Gartner und dem itSMF entwickelten Konzeptes TVIT (Total Value of IT). In Verbindung mit der IT-Wibe berechnen wir den Nutzen Ihres IT-Service-managementvorhabens.
- **Schulungen:** Wir sind 2009 Rahmenvertragspartner der Baköv für die Durchführung von ITIL-Schulungen. Wir schulen in Projekten Ihre Prozesse und kein theoretisches Framework.

## Über die HiSolutions AG

### *Ihr Beratungsspezialist für IT-Servicemanagement & Informationssicherheit in der öffentlichen Verwaltung*

Die HiSolutions AG mit Sitz in Berlin ist einer der führenden und herstellernerutralen Beratungsspezialisten für IT-Service Management und Information Security Management im deutschsprachigen Raum.

Über 200 Kunden aus nahezu allen Branchen vertrauen HiSolutions. Hierunter finden sich zahlreiche Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung in Bund, Land und auf kommunaler Ebene.

[www.hisolutions.com](http://www.hisolutions.com)