

SERVICE TRANSITION & SUPPORT MANAGEMENT

Ein integriertes Service Transition & Support Management ist mehr als die Summe der Einzelthemen

Flexibilität und Effizienz der Servicebereitstellung steigern, den Nutzen für die Anwender ausbauen und einen stabilen, sicheren und geordneten IT-Betrieb gewährleisten. Dazu Prozesseinführungen, Toolablösungen und Umstrukturierungen. Und das Ganze bestenfalls noch gleichzeitig. Wie beherrschen Sie diese Komplexität?

Die Einflussfaktoren sind weit gestreut. Umso mehr entscheidet das durchgängige, zusammenhängende Beherrschen dieser Herausforderungen über den Erfolg der IT. Folgende Auswahl wesentlicher Erkenntnisse hat unseren Kunden geholfen, pragmatische und zielorientierte Lösungen für das gesamte Service Transition & Support Management umzusetzen.

SERVICE DESK & SUPPORT MANAGEMENT

Durch eine gut organisierte Service Desk & Support-Einheit lässt sich beispielsweise die Kundenausrichtung verbessern und die Kundenzufriedenheit steigern.

Umgekehrt heißt das allerdings auch, dass ein unzureichendes Management zu einer stärkeren Unzufriedenheit der Kunden und Mitarbeiter führt. Das können Sie an unzureichender Ticketqualität, falscher Toolentscheidung, unnötiger Belastung der Fachteams, unklarem Serviceangebot und unzureichender Prozessintegration festmachen. Eine wichtige Rolle spielt hierbei das gut abgestimmte Zusammenwirken der meist unterschiedlich verantworteten Bereiche:

- Das Service Level Management integrieren, um ein aussagekräftiges Serviceangebot mit verlässlichen SLAs für den

Kunden schaffen zu können und ein klares Standardangebot an Service Requests definieren zu können.

- Das Configuration Management nutzen, um die wichtigen CI-Daten und Abhängigkeiten für die Supportvorgänge sowie Ursachen- und Impactanalysen verlässlich zur Verfügung zu stellen.
- Die Monitoring Informationen aus dem Systems Management für eine qualifizierte und proaktive Bewertung und gezielte Kundenkommunikation nutzen.

CHANGE & CONFIGURATION MANAGEMENT

Ein richtig eingeführtes, integriertes Change & Configuration Management ermöglicht eine transparente und effiziente Steuerung der Ressourcen und die Sicherstellung eines stabilen IT-Betriebs.

Diese anspruchsvolle Zielstellung ist eine Herausforderung für sich. Es gilt jeden Prozess für sich in der eigenen IT-Organisation passend umzusetzen. Dabei gilt es, die Balance zwischen Bürokratie und Transparenz sowie zwischen IT-Ressourcenkontrolle und Nutzen für die IT-Mitarbeiter zu finden.



HiSolutions AG

Schloßstraße 1
12163 Berlin

info@hisolutions.com
www.hisolutions.com

+49 30 533 289 0



Ein Erfolgskriterium für die Prozesseinführung ist die klare Definition der Verantwortung. Für einen integrierten Ansatz ist entscheidend:

- Anforderungen organisieren, um die kritischen Anwendungsfälle priorisiert für das Configuration Management umzusetzen (z.B. aus dem Lizenzmanagement, Incident Management & Service Desk).
- Klein, aber integriert anfangen und ein Zielbild vor Augen haben (oder über Toolstrategie und Bebauungsplanung erstmalig entwickeln).
- Integrierter Ansatz des Configuration Managements mit dem Change Prozess, um Auswirkungsanalysen machen zu können und die Datenqualität sicherzustellen.

APPLICATION LIFECYCLE & RELEASE MANAGEMENT

Das Release Management wird oft auf das Test Management oder auf Softwareentwicklungs-Releases reduziert. Dies beschreibt nicht die Bedeutung, die es für einen IT-Betrieb haben sollte. Das Application Lifecycle & Release Management ist darüber hinaus für die Steuerung und Planungssicherheit aller betrieblichen Produktionsänderungen verantwortlich.

Das Release Management stellt dabei das Grundgerüst zur Verfügung, dem sich Projekte und Regel-Softwareentwicklung bedienen können, um Änderungen in die Produktion zu überführen. Es schlägt die Brücke zwischen Anforderungsmanagement und Deployment und sorgt für die Abgrenzung der Aufgaben.

Im Zusammenspiel von Betrieb und Entwicklung können so Reibungsverluste minimiert werden, so dass eine notwendige Qualitätssicherung über den gesamten Lebenszyklus von Produktionsänderungen erreicht wird.

Eine Integration der Disziplinen und Bereiche ist hier für den Erfolg entscheidend:

- Abstimmung der Prozesse von der Demand-Aufnahme und Anforderungsanalyse über die Anwendungsentwicklung bis zum Betrieb für eine durchgängig transparente Steuerung und Aussagefähigkeit ggü. dem Kunden.
- Überwindung der Kluft zwischen Entwicklung und Betrieb durch eine übergreifende Serviceverantwortung.

TOOL-AUSWAHL, -IMPLEMENTIERUNG & -EINFÜHRUNG

Eine gute Prozessumsetzung ist nicht ohne eine angemessene Werkzeugunterstützung zu erreichen. Dabei besteht die Herausforderung darin, in einem breit gefächerten Markt an IT-Tools die passenden Lösungen für die eigenen Anforderungen zu identifizieren und diese mit dem ausgewählten Tool-Anbieter oder -Partner nach den individuellen Voraussetzungen umzusetzen. Eine bereichsübergreifende Sichtweise ist hier entscheidend:

- Integrierter und übergreifender Teamansatz für Toolunterstützungen, um Kosten für Entwicklung und Betrieb zu reduzieren und effektiv eine einheitliche Strategie zu verfolgen.
- Unterstützung eines integrierten Datenhaltungsansatzes, damit für die Nutzer ein effizienter und qualitativ abgesicherter Umgang mit den relevanten Daten möglich ist.

FAZIT

Kleine Hebel mit großer Wirkung. Nutzen Sie die genannten Ansätze und steigern Sie den Mehrwert und die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Anwender. Wir unterstützen Sie dabei gerne mit unserer langjährigen Erfahrungskompetenz.

Ihr Erfolg ist unsere Motivation.

WARUM HISOLUTIONS? VERTRAUENSVOLL KOMPETENT.

Die HiSolutions AG ist eines der führenden Beratungshäuser für IT-Management und Security im deutschsprachigen Raum. 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 200 fest angestellten Mitarbeitern bringen wir unsere spezifische Umsetzungserfahrung in über 600 Projektsituationen jährlich ein.