



IT-Service-Management (ITSM)

Warum ist IT-Service-Management im Unternehmen sinnvoll?

IT-Service-Management (ITSM) ermöglicht die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation. Von Bedeutung ist die Gewährleistung und Überwachung der Business Services, also die für den Kunden sichtbaren IT-Dienstleistungen. Auf diese Weise können kontinuierlich die Effizienz, die Qualität und die Wirtschaftlichkeit der IT-Organisation verbessert werden.

Anforderungen des IT-Service-Managements

Mit der ISO/IEC 20000 (ITSM) existiert eine Norm, welche Mindestanforderungen und „Best-Practices“ für IT-Service-Management-Prozesse spezifiziert.

Darüber hinaus beinhaltet ITSM insbesondere die Wahrnehmung von Aufgaben in den Bereichen:

- Anforderungen, Planung und Implementierung des Service Managements
- Implementieren neuer oder geänderter Services
- Service Level Management
- Service Reporting
- Availability und Service Continuity Management
- Finanzplanung und Kostenrechnung für IT-Services
- Capacity Management
- Information Security Management
- Business Relationship Management
- Supplier Management
- Incident und Problem Management
- Configuration und Change Management
- Release and Deployment Management

Unser Angebot an Sie:

- Wir unterstützen Sie bei der Einführung und Optimierung von IT-Service Management durch erfahrene ITSM Experten (ITIL Expert Level).
- Wir helfen Ihnen dabei, die allgemeinen ITSM Best Practice Ansätze optimiert für Ihre IT-Organisation und Ihren individuellen Bedarf in Ihrem Unternehmen zu etablieren.
- Wir begleiten Sie auf dem kompletten Weg von der Konzeptionierung, Planung und Einführung aller ITSM Prozesse, Rollen und Funktionen bis hin zur Vorbereitung einer eventuell angestrebten ISO 20000 Zertifizierung.
- Wir optimieren gemeinsam mit Ihnen bestehende Prozesse im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP).
- Auf Wunsch führen wir gemeinsam mit Ihren ITSM Prozessverantwortlichen interne Audits durch um den Reifegrad Ihrer IT Organisation zu validieren oder den Zertifizierungsprozess vorzubereiten.

Ihre Vorteile

- Herstellerunabhängig
- Experten-Know-how
- Beratung und Ausführung auf Basis von anerkannten und empfohlenen Standards

Serviceportfolio

- IT-Management
- IT-Service-Management
- IT-Projektmanagement
- IT-Security-Management
- Informationssicherheits-Management
- Datenschutz und Datenschutz-Management
- Qualitäts-Management
- Ausschreibungsmanagement
- Konformitätsprüfungen
- Schulungen

Ihre Ansprechpartner:

Peter Suppan
Fon: +49 (0) 151 291 335 87
peter.suppan@stratego-it.de

stratego IT

stratego IT Unternehmensgruppe

stratego IT management GmbH - Suppan Consulting Service - B2B - ConformityTrust GmbH

Ein Ansprechpartner für den
punktgenauen Einsatz fachspezifischer Expertise durch vier Experten

Zentrale

stratego IT management GmbH

Hofäckerstraße 32
74374 Zaberfeld

Tel. +49 7046 - 88 48 1-88
Fax +49 7046 - 88 48 1-90
E-Mail info@stratego-it.com
Internet www.stratego-it.com

Geschäftsstelle München

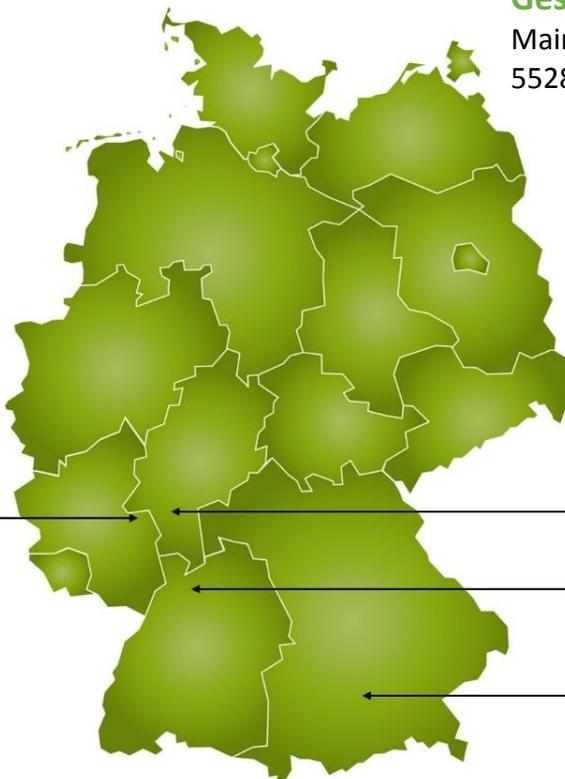
Kyffhäuserstr. 42B
85579 Neubiberg

Geschäftsstelle Langen

Margaretenstraße 48
63225 Langen

Geschäftsstelle Nierstein

Mainzerstraße 48
55283 Nierstein



Geschäftsstelle Nierstein (bei Mainz)

Geschäftsstelle Langen (bei Frankfurt)

Zentrale Zaberfeld (bei Heilbronn)

Geschäftsstelle Neubiberg (bei München)