



Mit uns auf dem Weg zur Spitze

Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting

Karl Czerny - Gasse 2/2/32
A - 1200 Wien

 +43 1 92912 65

 +43 1 92912 66

office@walter-abel.at
www.walter-abel.at

IT Service Management in der Praxis

Erfahrungen, wie es geht

Erfolgsfaktoren, ohne die es nicht geht

Fallen, die man besser umgeht

Firmenprofil

Portfolio:

- ▶ Performancemanagement
- ▶ Prozessmanagement
- ▶ Projektmanagement
- ▶ IT Service Management

- ▶ Externe Qualitätssicherung für IT Projekte
- ▶ Management auf Zeit

- ▶ Business Intelligence Lösungen

Gegründet 2008

als Nachfolgeunternehmen der
stratCON Management Consulting
(1999 - 2008)

Leitbild:

Wir sind ein Netzwerk von Management Consultants mit **internationaler Erfahrung**. Objektivität, Unabhängigkeit und Praxisbezug prägen unser Denken und Handeln. Die **Umsetzung** steht neben der **Analyse** und **Konzeption** im Vordergrund. Dabei werden wir vom Grundsatz der **Nutzenoptimierung** für unsere Kunden geleitet. Der **Mensch** und seine **Lebensqualität** stehen für uns im Mittelpunkt des wirtschaftlichen Handelns. Wir übernehmen auch Verantwortung für die Umsetzung in Form des Managements auf Zeit.

Dienstleistungskonzept:

Unser Ziel ist **ganzheitliche Beratung**, die dem Kunden Wissenstransfer und damit eigenständiges Agieren nach dem Beratungseinsatz sicher stellt. Die Zusammenarbeit mit Partnern und Systemherstellern garantiert **Lösungskompetenz aus einer Hand**.

Das Wort zum Anfang: Service, wohin man blickt !

- ▶ Der Autohändler verkauft heute **Mobilität** und nicht **nur ein Auto**
- ▶ Der Telekommunikationsprovider verkauft heute ein **Erreichbarkeits- und Informationsservice** und stellt nicht **nur ein Telefon** zur Verfügung
- ▶ Der Reinigungsdienst stellt heute **ein sauberes Haus** zur Verfügung und nicht **nur Reinigungspersonal**
- ▶ Die IT ?

„Kunden wollen keinen ¼ Zoll Bohrer, sie wollen ein ¼ Zoll Loch.“

Theodore Levitt

.... und was ist die Konsequenz daraus ?

Harvard Business School

Typische Zielsetzungen unserer Kunden

Falsch oder richtig ?

IT als „Enabler“ des Business etablieren

Anwender disziplinieren

Business und IT zum Reden bringen

IT Know How sichern

Servicegrad erhöhen

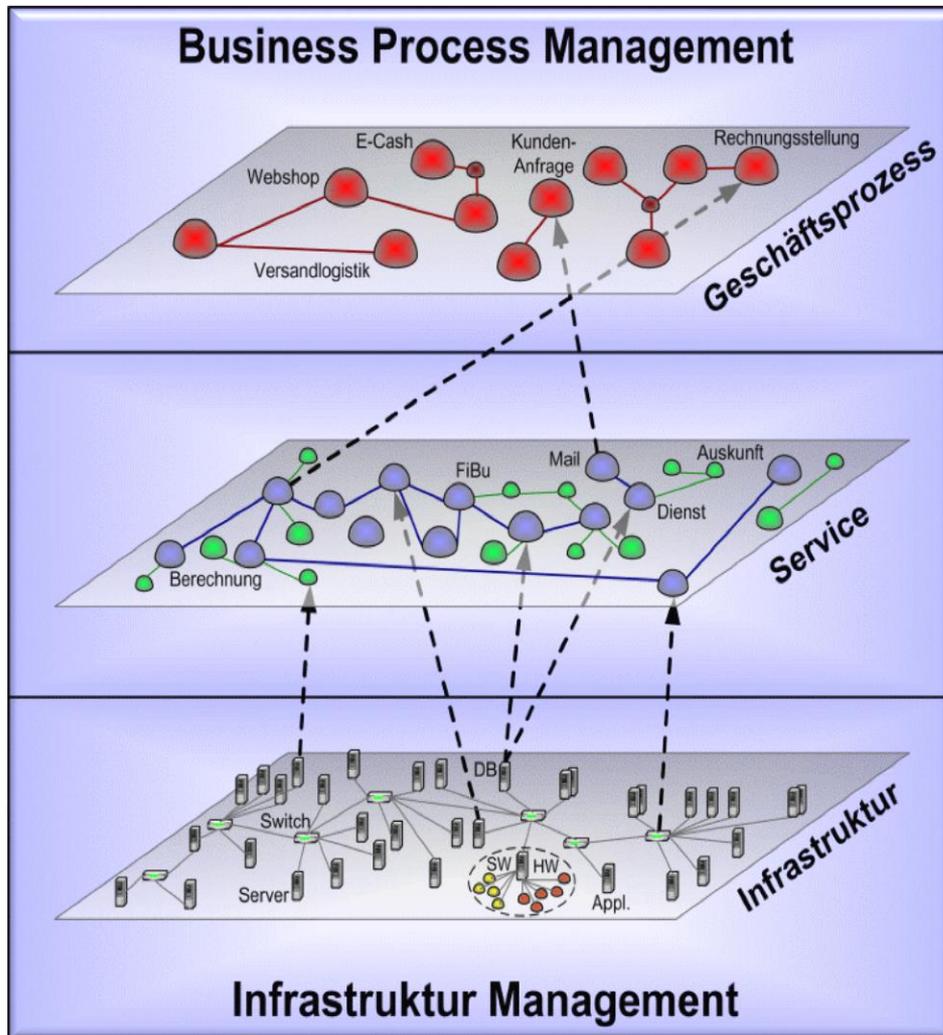
Verantwortungen definieren

Mitarbeiter der IT disziplinieren

Kosten sparen (koste es was es wolle)

Service Levels klarstellen

Die wahren Zusammenhänge: Prozesse - Services - Infrastruktur



Falle 1: Keine strukturierten Businessprozesse

wie Sie arbeiten
(was Sie einmalig macht)

→ Hier entsteht das $\frac{1}{4}$ Zoll Loch !

Falle 2: IT interpretiert das Business

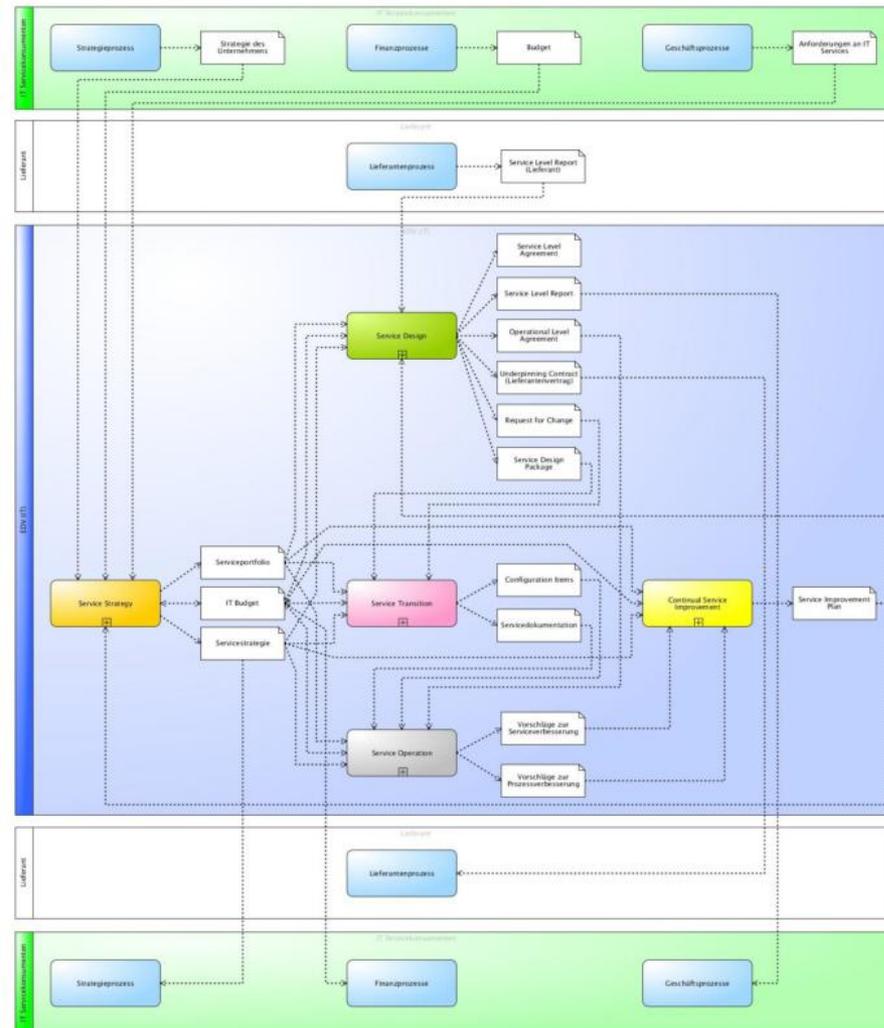
womit Sie arbeiten
(was die Einmaligkeit möglich macht)

→ Hier sind die $\frac{1}{4}$ Zoll Bohrer !

Falle 3: Kritikalität nur aus Technologiesicht

die Technologie im Hintergrund
(die einfach funktionieren muss)

Schnelle Hilfe für das ITSM Projekt: Unser ITIL Standardprozessmodell



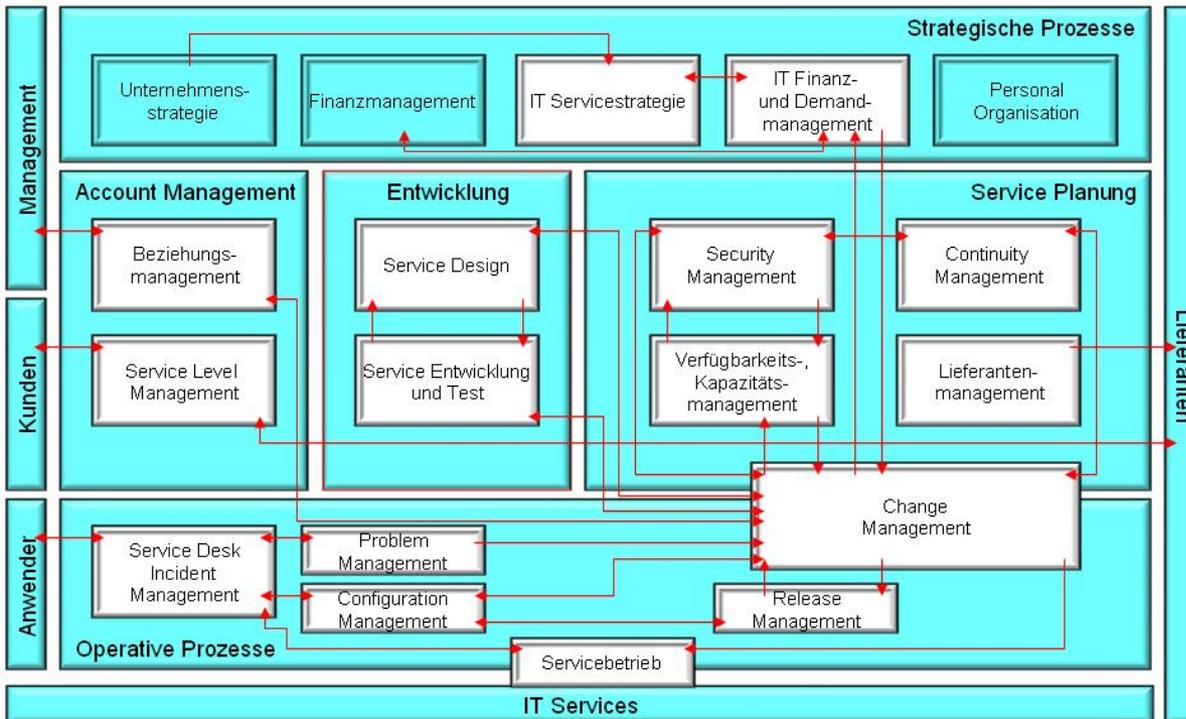
Features:

- ▶ 135 ITSM Prozesse
- ▶ 36 Schnittstellendiagramme
- ▶ Vollständige Rollenbeschreibungen
- ▶ 58 Checklisten

- ▶ BPMN 2.0
- ▶ RACI

- ▶ ISO 20000 compliant

ITIL Standardprozessmodell im Kundeneinsatz



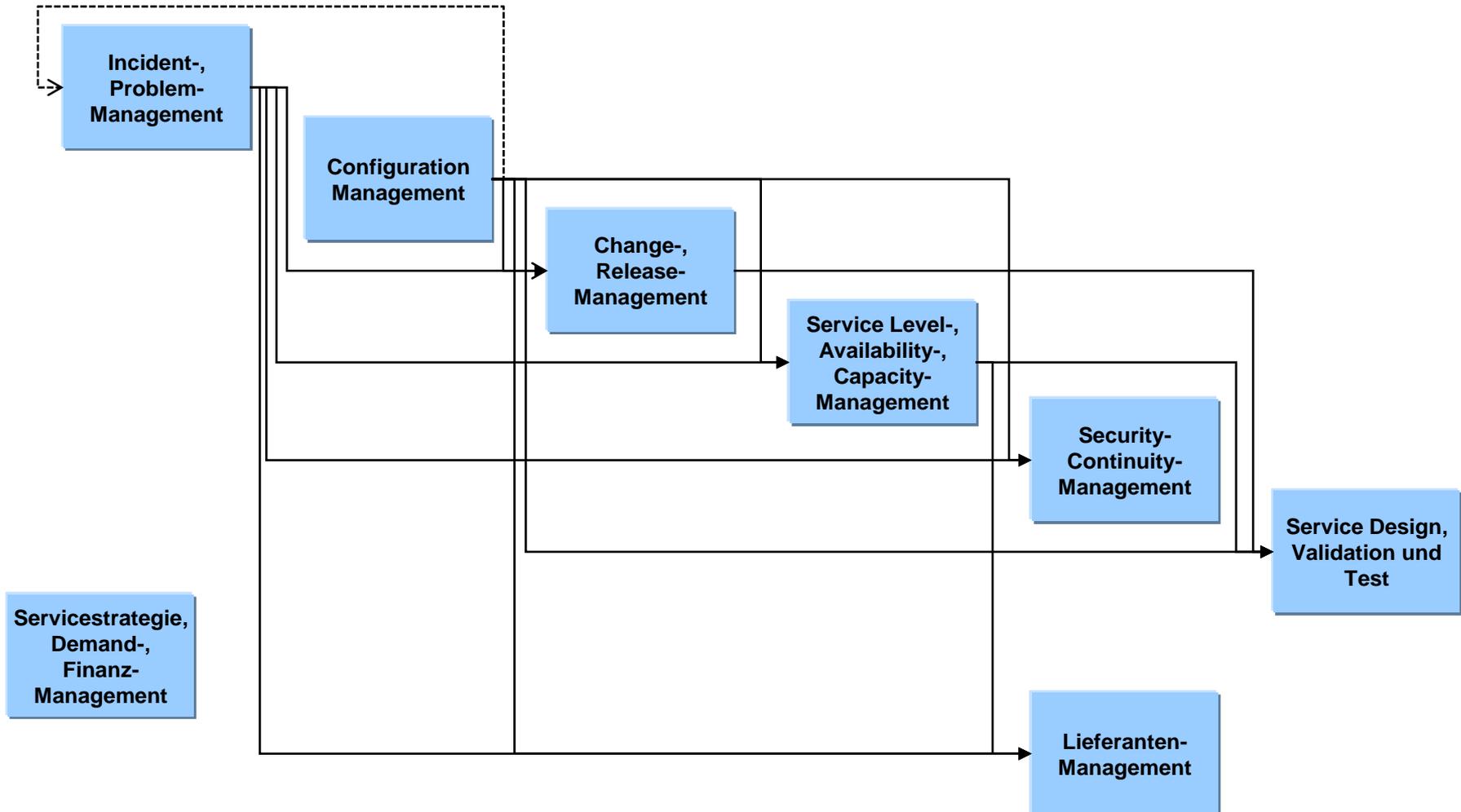
Fallen:

- ▶ Kritiklose Übernahme des Standards
- ▶ Alles auf einmal
- ▶ Falsche Reihenfolge in der Implementierung
- ▶ Reines IT - Projekt

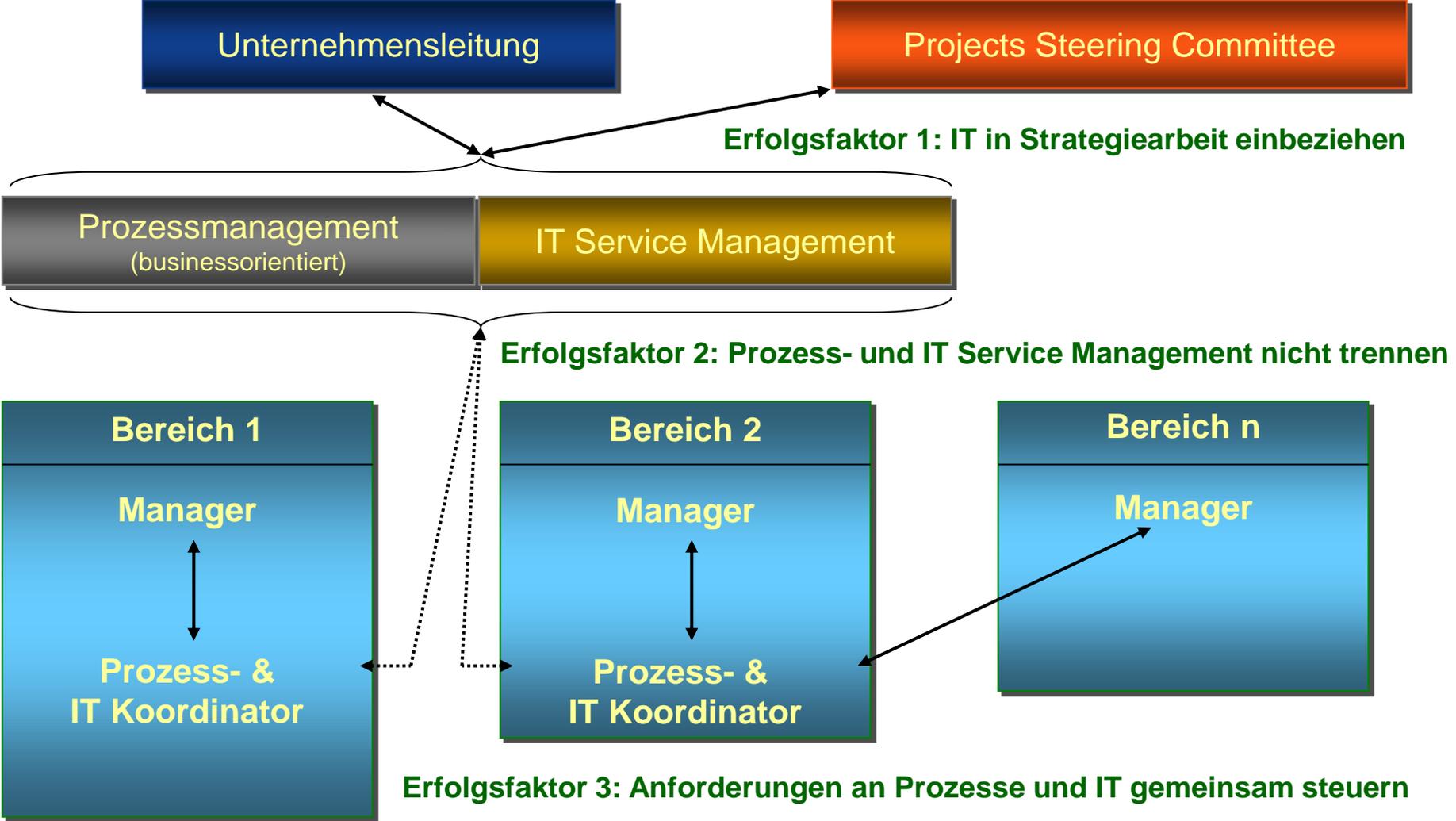
Erfolgsfaktoren:

- ▶ Vollständigkeit der notwendigen Prozesse
- ▶ Schnittstellenkatalog
- ▶ Verantwortungszuordnung (RACI)
- ▶ Rollenbeschreibungen
- ▶ Checklisten
- ▶ Schnelle Abgrenzung des Standardisierbaren von der Unternehmensindividualität
- ▶ Wesentliche Beschleunigung der Umsetzung

ITIL in der praktischen Umsetzung: Reihenfolge der Arbeitspakete



ITSM Nachhaltigkeit: Die selbstlernende Organisation



Ihre Fragen ?



Still confused, but on higher level ?



Mit uns auf dem Weg zur Spitze

.... gestalten wir gemeinsam die Zukunft

**Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting**

Karl Czerny - Gasse 2/2/32
A - 1200 Wien

Tel: +43 1 92912 65
Fax: +43 1 92912 66
Email: office@walter-abel.at
Internet: www.walter-abel.at