

Service Management Consulting

Service Management

Die Leistungen und Produkte von Service Anbietern bilden einen integralen und wertsteigernden Beitrag für den Geschäftserfolg seiner Kunden. Paradigmen wie

- Servicephilosophie
- Prozessorientierung
- Wirtschaftlichkeit
- Industrialisierung
- Qualitätsmanagement

bestimmen den Wert und den Nutzen der gelieferten Services. Service Management umfasst somit die aktive und umfassende Planung, Einführung, Kontrolle und Optimierung der Gesamtheit der notwendigen Methoden, Technologien, Strukturen und beteiligten Rollen.



Service Management als Strategie bedeutet eine konsequente und umfassende Ausrichtung auf die Erfordernisse und Ziele des Unternehmens. Auf Service Level basiertes Managen der Service-Qualität und der Wirtschaftlichkeit definiert die Anforderungen und Struktur an die beteiligten Mitarbeiter, Prozesse, Produkte und Verträge.

Die Richtlinien des Service Managements unterstützen gleichermaßen Qualität und Quantität von Services der Informationstechnologie wie auch Service-Anbieter anderer Branchen, die Leistungen orientiert an den Geschäftsanforderungen ihrer Kunden erbringen wollen.

ITIL (IT Infrastructure Library) bietet heute ein weltweit anerkanntes Referenzmodell für ein effektives und effizientes IT Service Management.



Unabhängig von Größe, Branche und eingesetzten Technologien des Service Anbieters definiert die neutrale und standardisierte Prozess- und Rollenbeschreibung ein Modell für das Service Management. Die lifecycleorientierte Betrachtung von Services garantiert eine einheitliche Methodik und Sprache für IT-Organisationen, die auch für andere Service Anbieter portierbar ist.

ITIL

Service Management Consulting von ADLON

Die Service Management Consulting Leistungen der ADLON unterstützen Sie zielorientiert und kompetent bei der Situationsanalyse, der Optimierung und Konzeption, der Integration und in der Betriebsphase Ihres Service Managements. Wir orientieren uns dabei an praxisbewährten Verfahren und anerkannten Standards.

Wir bieten Ihnen unterschiedliche Leistungen der Beratung und Unterstützung bei der Realisierung von Service Management Projekten an:

Unsere bewährten Service Management Startup Workshops

Die Startup Workshops im Kontext der ITIL oder ISO/IEC 20000 als idealer und bewusster Einstieg in die Zusammenhänge und Komplexität des IT Service Managements.

Assessment und individuelle Situationsanalysen

Standardisierte Aufnahmen und Auswertungen der jeweiligen individuellen Situationen der Organisation bezüglich Prozessqualität, Dokumentationstiefe, Technologieintegration, Automatisierung und Metriken definieren die richtigen Maßnahmen für die Optimierung.

Service Management / ITIL Projektbegleitung

Die Gestaltung, Optimierung und Einführung Ihrer Service Management Prozesse unter Berücksichtigung notwendiger organisatorischer und kultureller Maßnahmen wird durch unsere erfahrenen und ausgebildeten Consultants mit standardisierten Methoden begleitet.

„Cherry Picking“ als Methode zur Prozess- und Organisationsberatung

Für Organisationen mit integrierten Service Management Prozessen steht die kontinuierliche Verbesserung im Vordergrund. „Cherry Picking“ als Methode betrachtet die zur Optimierung notwendigen Maßnahmen im ganzheitlichen Zusammenhang der ITIL Prozesse und des Service Lifecycles.

Projektbegleitung zur ISO/IEC 20000 Zertifizierung

Die internationale ISO/IEC 20000 Norm für das IT Service Management ermöglicht den offiziellen Nachweis der ITIL Compliance sowie den Nachweis eines existierenden Managementsystems innerhalb Ihrer Service Organisation. Unsere zertifizierten ISO/IEC 20000 Consultants beraten Sie hierzu gerne.

Total Value of IT: TVIT Nutzen-Prognosen für IT Service Management

TVIT ermöglicht die umfassende Analyse der Prozessreife und Prognose des erwartbaren Wertes (Wirtschaftlichkeit) des IT Service Management auf Basis der standardisierten Methodik TVIT nach Gartner und itSMF.

IT Operations Toolbox – Ready to Go

ADLON bietet mit seiner standardisierten und integrierten Service Operation Toolbox eine innovative Vorgehensweise zur schnellen und kostentransparennten Einführung von unterstützenden Service Management Lösungen. Wir begleiten Sie alternativ auch gerne bei der Evaluierung der auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen IT-Lösungen.

Service Management Ausbildung und Training

Offizielle ITIL Ausbildungen und Zertifizierungen ergänzen wir durch individuelle, projekt- und kundenorientierte Mitarbeiterausbildungen.

Firmensitz Ravensburg
Albersfelder Straße 30
D-88213 Ravensburg
Telefon: (07 51) 76 07 - 0
Telefax: (07 51) 76 07 - 88

Niederlassung München
Einsteinstraße 10
D-85716 Unterschleißheim
Telefon: (0 89) 12 41 96 20
Telefax: (0 18 01) 76 07 - 60 05

Niederlassung Ulm
Lise-Meitner-Straße 15
Im Science Park II
D-89081 Ulm
Telefon: (07 31) 5 09 99 - 0
Telefax: (07 31) 5 09 99 - 16

Niederlassung Stuttgart
Stuttgarter Engineering Park
Wankelstraße 14
70563 Stuttgart-Vaihingen
Telefon: (07 11) 68 68 90 - 60
Telefax: (07 11) 68 68 90 - 89

Firmensitz Lindau
ADLON Datenverarbeitung
Software GmbH
Kemptener Straße 99
D-88131 Lindau
Telefon: (0 83 82) 9 43 90 - 0
Telefax: (0 83 82) 9 43 90 - 20

E-Mail: zentrale@adlon.de
Internet: www.adlon.de