

ComConsult Kommunikationstechnik

Der Service-Provider für IT-Service-Provider

COMCONSULT
KOMMUNIKATIONSTECHNIK



Agenda

- Einleitung
- Potential für KMU
- ITSM erfolgreich einführen

Einleitung

Definition KMU

Unternehmenstyp	Beschäftigte	und	Umsatzerlös (Mio. €)	oder	Bilanzsumme (Mio. €)
Mittel	< 250		≤ 50		≤ 43
Klein	< 50		≤ 10		≤ 10
Mikro	< 10		≤ 2		≤ 2

Quelle: <http://www.ifm-bonn.org/definitionen/kmu-definition-der-eu-kommission/>

Einleitung

IT Service Management (ITSM)

ITSM ist ein ganzheitliches Konzept zur Steuerung der IT-Services eines Unternehmens.

IT Strategie

Einführung neuer Services

Definition neuer Services

Kontinuierliche Verbesserung

Betreuung des Servicebetriebs

Potentiale für KMU

- Transparente und optimierte Prozesse
- Innovation auf Serviceebene
- Kostentransparenz der IT-Services
- Schnellere und strukturierte Reaktion auf Änderungen der Unternehmensanforderungen
- Verbesserung der Servicequalität
- Risikomanagement

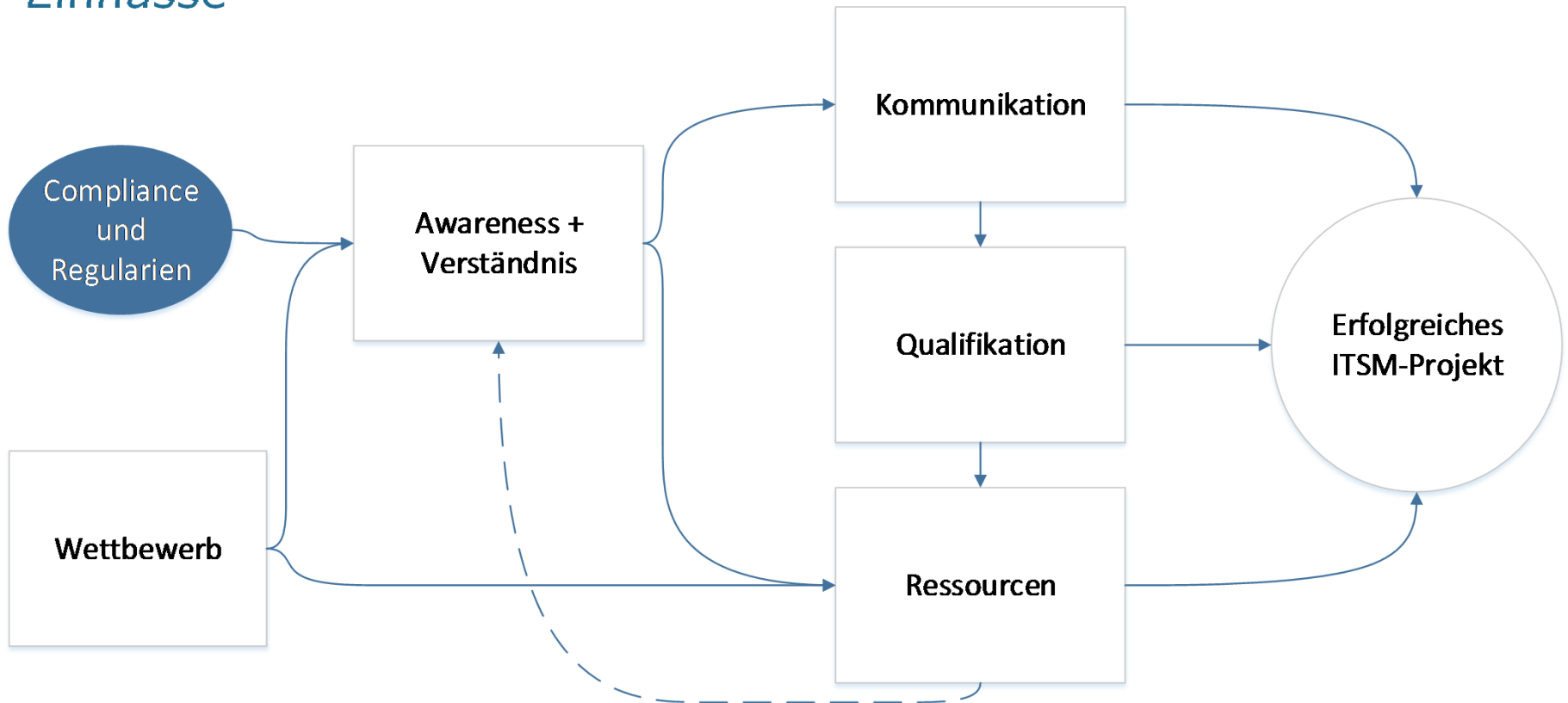
**Wenn du dein Unternehmen nicht antreibst,
wird der Markt dich und dein Unternehmen austreiben.**

Bertie Charles Forbes

(1880-1954, schottischer Wirtschaftsjournalist und Gründer Forbes Magazin)

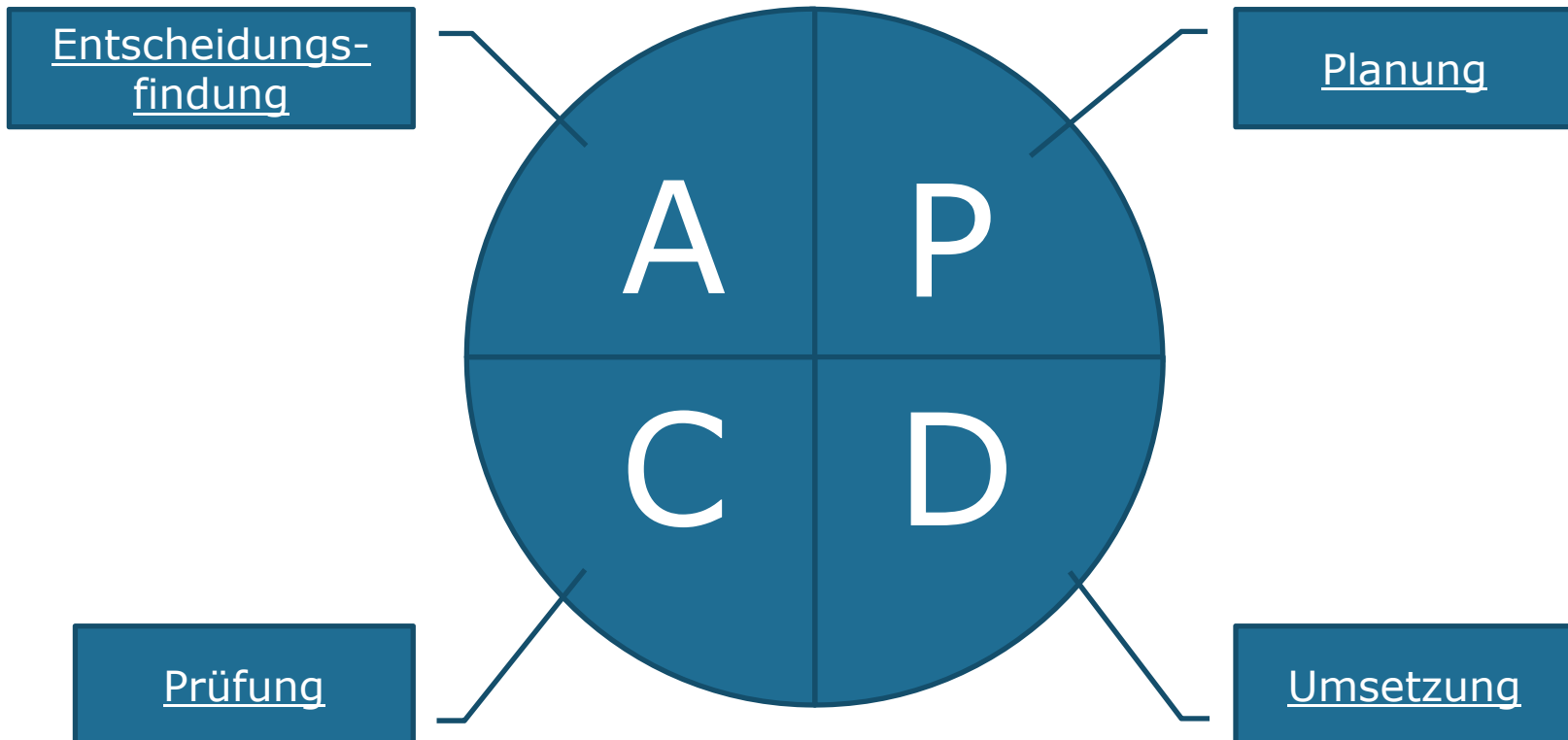
ITSM erfolgreich einführen

Einflüsse



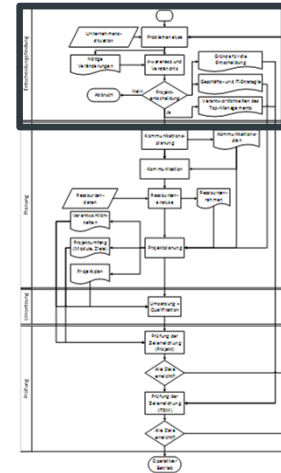
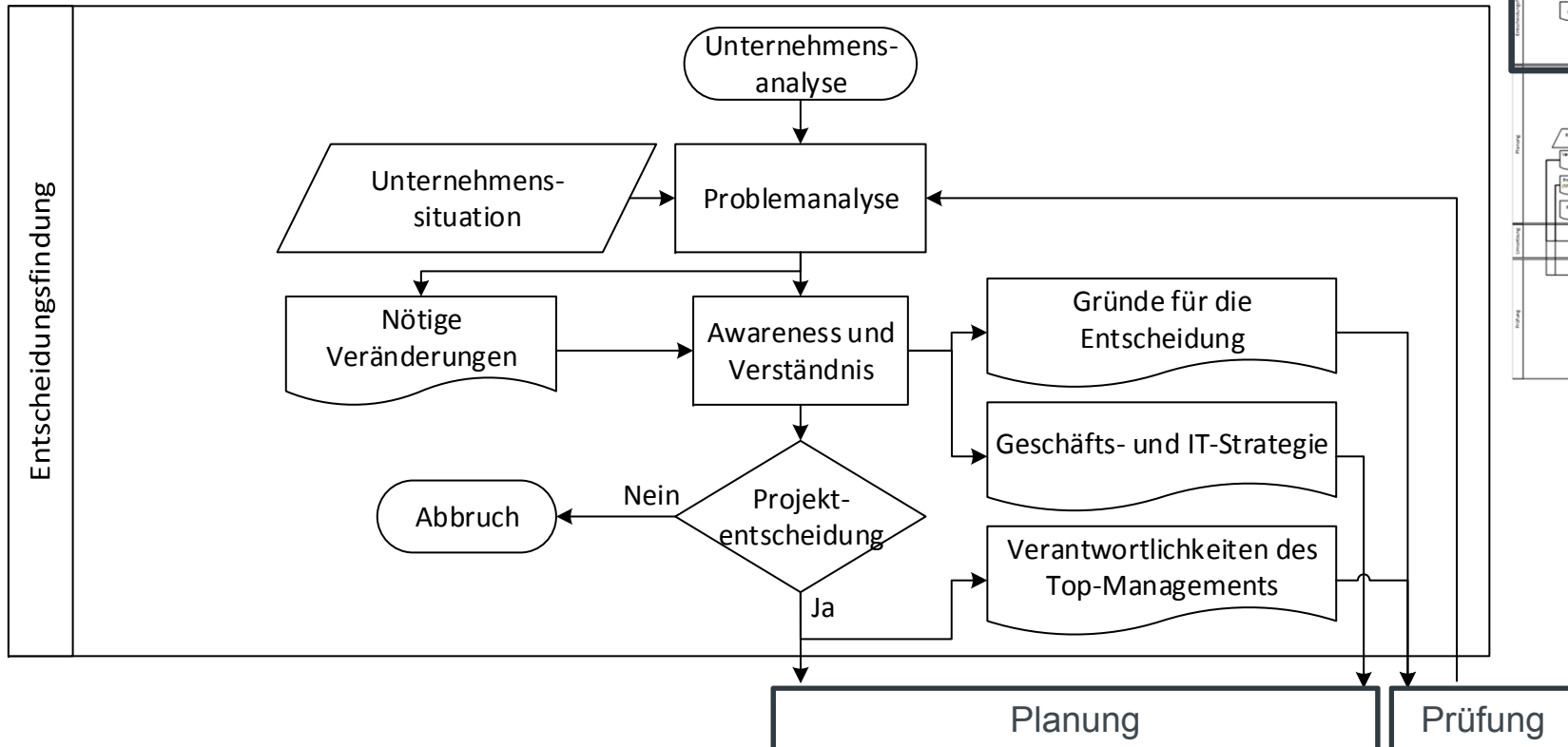
ITSM erfolgreich einführen

Deming Cycle



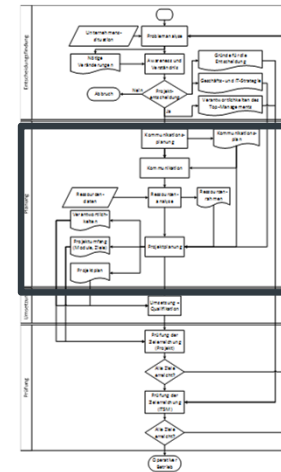
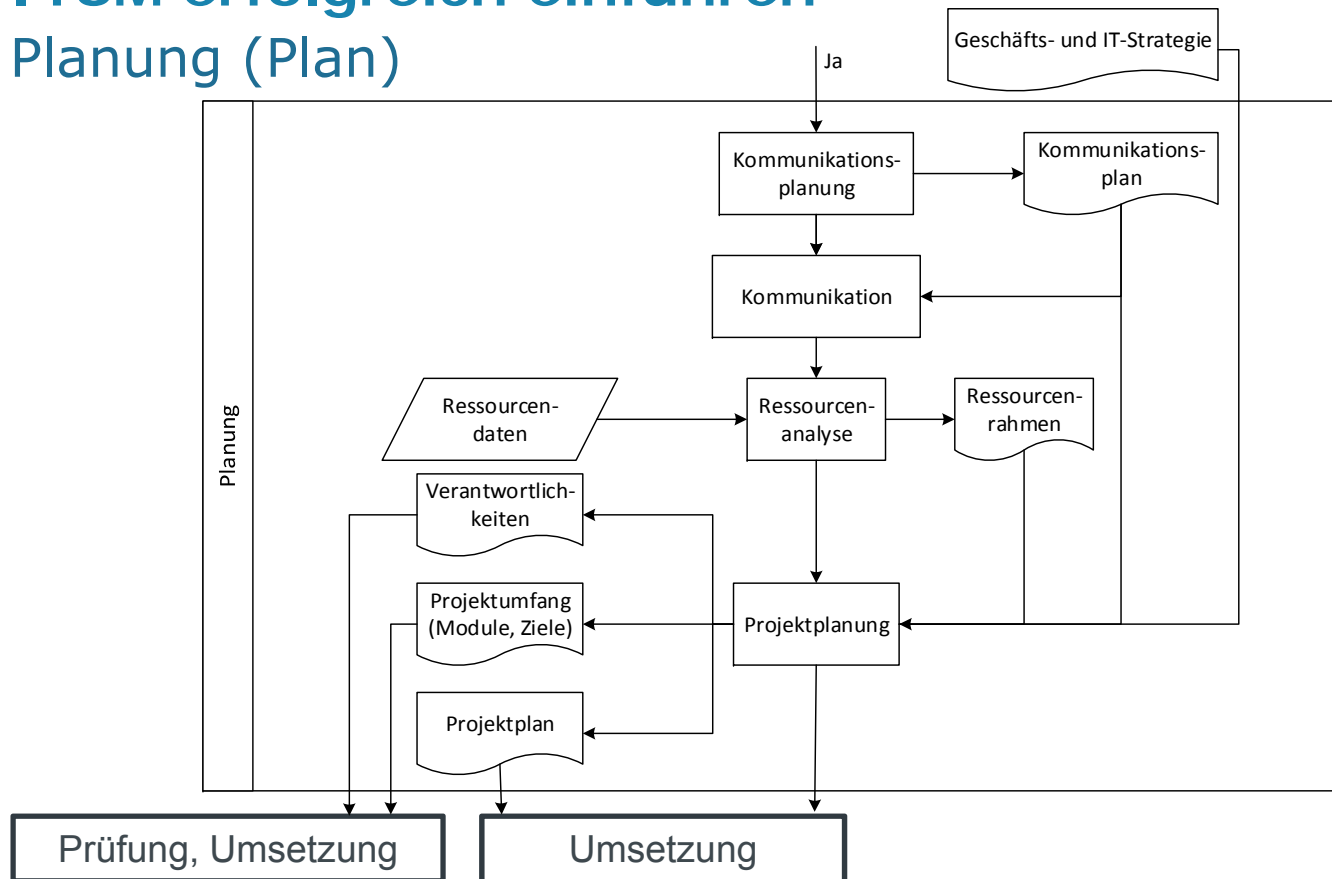
ITSM erfolgreich einführen

Entscheidungsfindung (Act)



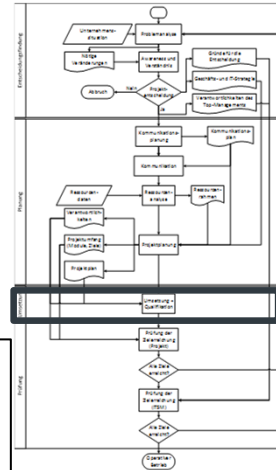
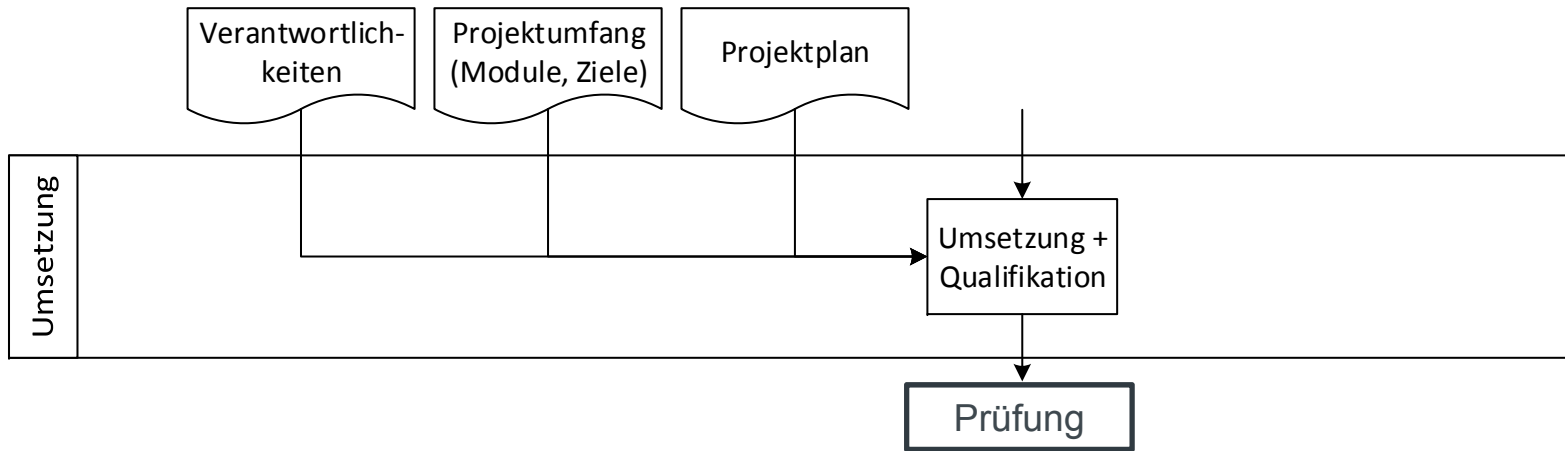
ITSM erfolgreich einführen

Planung (Plan)



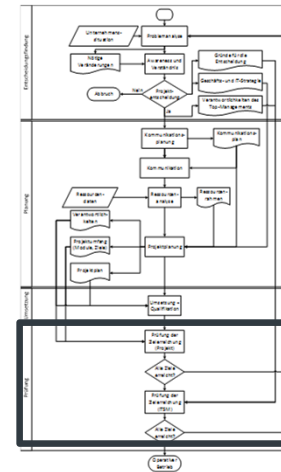
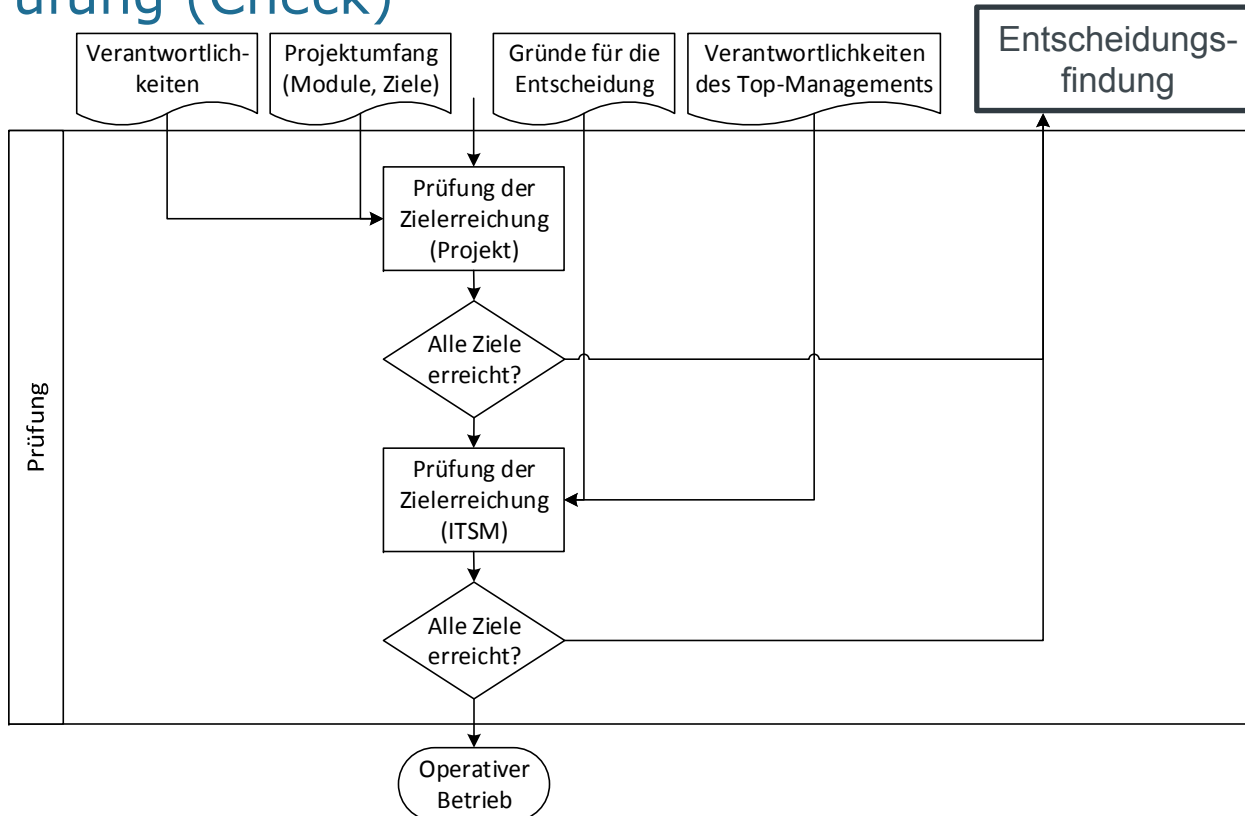
ITSM erfolgreich einführen

Umsetzung (Do)



ITSM erfolgreich einführen

Prüfung (Check)



Vielen Dank!