



Mit M.O.T.I.vation® hat die Systemhaus SAR GmbH ein Vorgehensmodell zur Verbesserung von Geschäftsprozessen in Unternehmen entwickelt. Wir bieten Ihnen in Crashkursen, Vor-Ort-Workshops und in Form projektbezogener Personaldienstleistungen methodisch fundierte und praxisorientierte Unterstützung in den Bereichen Projektmanagement (PM), Kundenmanagement (CRM), Elektronische Kommunikation und Zusammenarbeit (UCC) und IT Service Management (ITSM).

Mit IT Service Management bezeichnet man Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation zu erreichen. Auf Basis der IT Infrastructure Library® (ITIL®) helfen wir Ihnen bei der Umsetzung von Planung, Bereitstellung, Betrieb und Management Ihrer IT Services. Nutzen Sie die wirtschaftlich schwierigen Zeiten, Ihre Mitarbeiter fit zu machen für den kommenden Aufschwung.

M.O.T.I.vation

Lesen Sie Flyer zu weiteren Themen unter: <http://motivation.sar.de/flyer>

M.O.T.I.vation

Projektmanagement

Kundenmanagement

Unified
Communications

IT Service
Management



Methoden

Viele Unternehmen haben verstanden, dass der Beitrag, den die IT zur Erreichung von Unternehmenszielen liefern kann, bei weitem nicht ausgeschöpft wird. Um diese Potentiale nutzbar zu machen, wird üblicherweise der De-Facto-Standard ITIL® eingeführt und angewandt. Die IT Infrastructure Library®, herausgegeben von einer Stabsstelle der britischen Regierung (OGC), ist seit Jahren weltweit etabliert und als Best-Practise-Sammlung anerkannt. Seit 2007 steht sie ausgereift in der Version 3 zur Verfügung. Die Planung, Bereitstellung, der Betrieb und das Management, also der gesamte Lebenszyklus von IT-Services, wird durch die ITIL-Dokumentationsreihe abgedeckt.



IT Services im Griff mit ITIL®

Wir zeigen Ihnen anhand unseres Vorgehensmodells M.O.T.I.vation, praxisorientiert, wie sich durch ITIL-konformes IT Service Management Ihre Geschäftsprozesse verbessern lassen. Kosteneinsparungen und eine höhere Kundenzufriedenheit sind messbare Ergebnisse, die unmittelbar Umsatz und Gewinn erhöhen. Die konsequente Ausrichtung der IT auf das Geschäft und die Strategie des Unternehmens macht die IT zum Business Partner der Unternehmensleitung.



Organisation

Eine IT Abteilung hat neben der traditionellen, ja selbstverständlichen Aufgabe, den Betrieb der IT Services möglichst störungsfrei aufrecht zu erhalten noch eine weitere, immer wichtiger werdende Aufgabe: sie muss Impulsgeber und Umsetzer für Innovationen sein, um die Geschäftsprozesse immer besser unterstützen zu können und damit aktiv das Unternehmen erfolgreicher zu machen, z.B. durch Wettbewerbsvorteile wie schnellere Auftragsabwicklung oder besseren Kundensupport. Diese Aufgabenteilung verlangt nach Freiräumen für innovative Mitarbeiter, die einerseits durch bewährte Standards wie ITIL® geschaffen werden können aber andererseits auch ein wirksames und nachhaltiges Change Management erfordern.



Positive Veränderungen in der Organisation

Änderungen innerhalb und außerhalb der IT Abteilungen sind oftmals notwendig, um die gesetzten Ziele erreichen zu können. Dazu gehört auch das Bewusstsein der Unternehmensleitung, dass Innovationen nur durch genügend Freiräume entstehen.



Tools

Um IT Service Management praktisch zu implementieren braucht man Software-Tools.

Tritt ein Fehler im Betrieb eines IT-Services auf, so ist eine geordnete, prioritätengerechte Behandlung notwendig, um die verfügbaren Ressourcen optimal auszunutzen. Hierbei helfen zum Beispiel bewährte Open Source Tools wie Nagios und OTRS. Während Nagios die Überwachung (Monitoring) verschiedenster Rechner und Services ermöglicht, bietet das Open Ticket Request System eine Plattform um Probleme und Fehler geordnet nachzuverfolgen und ITIL®-konform und praktikabel abzuarbeiten (OTRS::ITSM).



Praktisches Arbeiten mit Tools mit Methode

Das ITIL®-zertifizierte Expertenteam der Systemhaus SAR GmbH verfügt über viel Erfahrung aus Projekten mit diesen und anderen Tools.



Integration

Integration von IT Service Management geschieht auf zwei Ebenen. Zum einen sorgen wir mit unserem technischem Know How für einen reibungslosen Datenübergang zwischen den Tools, wie z. Bsp. zwischen Nagios und OTRS. Zum anderen zeigen wir auch im Rahmen von M.O.T.I.vation, wie das Image der IT-Services als Dienstleistung im Unternehmen verbessert werden kann.



Die Anwender wissen, was die IT macht!

Der Katalog der IT-Services und die damit verbundenen SLAs müssen auch für die Anwender verständlich und attraktiv präsentiert werden, damit das Bewusstsein über das, was die IT macht und leistet, positiv und wertschätzend ist. Gute Praxis ist z.Bsp. ein Intranet-Portal mit einem attraktiv dargestellten Service Katalog.

» **Kommen Sie mit uns ins Gespräch!** «

tel: +49 - 2401-9195-44
christiane.bergheim@sar.de




Crashkurs

- in der SAR Akademie
- Dauer 1 Tag
- zusammen mit Anderen

■ **768,- Euro**



Workshop

- bei Ihnen vor Ort
- Dauer 1 Tag, Ausarbeitung 1 Tag
- mit Ihrem Team

■ **2.890,- Euro**



Consultant

- bei Ihnen vor Ort
- Dauer nach Bedarf
- Ihr Projekt

■ **Nach Aufwand**