



Digitalisierung gelingt nur mit sorgfältig definierten Prozessen

## IT Service Management

Hat IT den angemessenen Stellenwert für Ihr Unternehmen? Haben Sie Transparenz über die Prozesse und unterstützt Ihre IT messbar Ihre Geschäftsziele? Werden Rollen und Verantwortlichkeiten effizient gelebt? Unsere Expertise in Implementierung und Betrieb von ITIL®-basierten IT Service Management Prozessen und dazu passenden Werkzeugen verschafft Ihnen Überblick über Status und Entwicklungsbedarfe Ihrer IT-Abläufe – immer das Wesentliche im Blick und ganzheitlich gedacht.

Mit über 20 Jahren Erfahrung in der Lieferung von IT Services unterschiedlichster Kundengrößen sind wir in der Lage nahezu alle ITIL V3 – Prozesse zu implementieren und auch zu betreiben.

Besonderen Fokus legen wir auf folgende Prozesse:

- Request Fulfillment
- Event Management
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Service Level Management
- Availability & Capacity Management

Die Abbildung der Prozesse in unterstützende Werkzeuge wird dabei immer mitbetrachtet, da das Zusammenspiel wesentlich für Akzeptanz und Effizienz bei den Anwendern ist. Eine enge Einbindung und „Abholen“ der Anwender ist daher ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

### Leistungsspektrum

Die hier dargestellten Leistungen zeigen die Bandbreite unseres Angebots.

#### Beratung

- > Analyse der Prozess- und Tool-Landschaft, ganzheitlich oder in Einzelprozessen.
- > Aktive Einbindung Ihrer Verantwortlichen
- > Effizienzvergleiche mit Erfahrungswerten
- > Umfassende Darstellung des Weiterentwicklungspotentials, passend für Ihr Geschäftsumfeld
- > Definition von Prozesskennzahlen (KPIs/SLAs) und entsprechenden Methoden zur Überprüfung
- > Auswahl von Tools zur Abbildung der Prozesse
- > Analyse vorhandener Qualifikationen
- > Ermitteln von Trainingsbedarf

#### Konzeption

- > Erstellen eines Konzepts zur Definition der weiteren Vorgehensweise in Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern
- > Multi Vendor Koordination
- > Prozessdefinition und -abstimmung.

### Warum Proservia



Wir von Proservia sind davon überzeugt, dass die Digitale Transformation nur in enger Verbindung mit dem Faktor Mensch erfolgreich sein kann – Veränderungen in Unternehmen ganzheitlich anzugehen unter gemeinsamer Betrachtung von „man power“ und IT-Themen.

Wir nennen das peopleIT.



### Implementierung

- > Projektmanagement durch ITSM-Experten
- > Validierung durch ein Pilotprojekt
- > Tools Konfiguration und -Rollout
- > Dokumentation entsprechend DIN ISO 9001
- > Einführung, Überwachung und Optimierung, der vereinbarten Prozesskennzahlen

### Betrieb

- > Integration interner und externer Serviceteams (Multi Vendor Koordination)
- > Prozesssteuerung
- > Zentrales Reporting bzgl. Prozessleistung und -qualität der vereinbarten Prozesskennzahlen (KPIs/SLAs)
- > Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

### Typische Serviceleistungen

- > Implementierung von Service Management Tools (ServiceNow®, HPE Service Manager®, ...)
- > Vorbereitung und Begleitung von DIN ISO 9001 Zertifizierungen
- > Prozessdesign
- > Effizienzmessung einer Serviceorganisation
- > Definition von wirkungsvollen KPIs/SLAs
- > Reporting / Dashboards

## Unser Leistungsversprechen

### Transparenz

- > Bereitstellung entscheidungsrelevanter Informationen (Business Intelligence)
- > Datenanalyse
- > Komplexe Sachverhalte strukturiert aufbereiten und darstellen

### Ihre Geschäftsziele im Blick

- > Liefern von effizienten und nachvollziehbaren IT Diensten
- > Service Levels an Ihren Geschäftszielen orientieren

### Automatisierung

- > Zweckgebunden und kosten-nutzen-orientiert
- > Schnelle, zuverlässige und kosteneffektive IT Dienste
- > Daten als Grundlage für Verbesserungsvorschläge

### Unsere Mitarbeiter

- > Im Mittelpunkt stehen die Geschäftsziele unserer Kunden
- > Jahrelange praktische Erfahrung mit komplexen IT-Infrastrukturen und Service Management Tools verschiedenster Technologien
- > ITIL® zertifiziert



## Weitere Informationen

E-Mail: [kontakt@proservia.de](mailto:kontakt@proservia.de)

Telefon: +49 69 153 03-0

*Proservia bringt die Aspekte von Digitalisierung, Menschen und Branchenspezifika zusammen. Als europaweit agierende IT Services Marke der ManpowerGroup liegt unser Fokus auf lokaler Lieferung. Mit 1.000 Mitarbeitern in Deutschland (7.000 europaweit) sind wir flexibel und immer nah an unseren Kunden mit Fokus auf die User-bezogenen Aspekte der digitalen Transformation.*