



Stabilität und Planungssicherheit durch Transparenz und Steuerung

IT Service Management

Welchen Stellenwert hat IT 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 – das Wesentliche im Blick und ganzheitlich gedacht.

Mit 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.

Umfassende Kenntnisse bieten wir für folgende ITSM-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.

Unser Leistungsversprechen

Transparenz

- > Mehr Bereitstellung entscheidungsrelevanter Informationen (Business Intelligence)
- > Datenanalyse
- > Strukturelle Durchdringung der hohen Komplexitäten

Ihre Geschäftsziele im Blick

- > Strukturierte, effiziente und nachvollziehbare IT Dienste
- > Service Levels an Ihren Geschäftszielen orientiert

Automatisierung

- > Immer zweckgebunden und kosten-nutzen-orientiert
- > Schnelle, zuverlässige und kosteneffektive IT Dienste
- > Daten als Grundlage für zunehmende Automatisierung

Unsere Mitarbeiter

- > ITIL® zertifiziert
- > ServiceNow® zertifiziert
- > Jahrelange praktische Erfahrung

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.

Leistungsspektrum

Die hier dargestellten Leistungen sollen die Breite unserer Leistungen zeigen, wir bieten aber gerne auch eine teilweise Einbindung unserer Expertisen bei direkter Einbindung in Ihre Projekte und Organisation an.

Beratung

- > Analyse der Prozess- und Tool-Landschaft (oder auch Einzelprozessen-/Tools) und aktiver Einbindung der Verantwortlichen und Experten
- > Effizienzvergleiche mit unseren langjährigen Erfahrungswerten
- > Umfassende Darstellung des Weiterentwicklungspotentials, passend für Ihr Geschäftsumfeld
- > Definition von SLAs, KPIs und entsprechende Methoden/Formate zur Überprüfung
- > Auswahl von Tools zur Abbildung der Prozesse
- > Vorbereitung/Begleitung bei Zertifizierungen Ihrer Organisation oder von Mitarbeitern

Implementierung

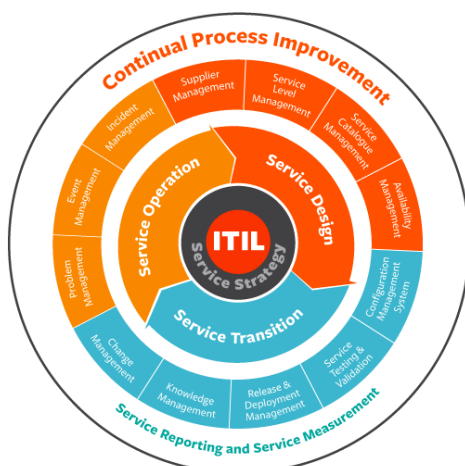
- > Projektdefinition und -planung
- > Projekt Management (optional)
- > Multivendor Koordination
- > Prozessdefinition und -abstimmung
- > (optional) Toolskonfiguration und -rollout
- > Pilotierung
- > Einführung der notwendigen Messung zur Überwachung und Optimierung der Prozessleistung

Betrieb

- > Analyse der Prozessperformance
- > Einbindung in bestehende Lieferprozesse
- > Prozesssteuerung (für einen oder mehrere Prozesse)
- > Management von externen IT Zulieferern in die Prozesskette
- > Zentrales Reporting bzgl. Prozessleistung und -qualität
- > Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Typische Projekte

- > Implementierung von Service Management Tools (ServiceNow®, HPE Service Manager®, ...)
- > ISO Zertifizierungsvorbereitung
- > Effizienzmessung einer Serviceorganisation
- > Effektives Prozessdesign
- > Definition von wirkungsvollen KPIs/SLAs
- > Reporting / Dashboards



Weitere Informationen

E-Mail: 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.