



Toolevaluierung

Optimale und individuelle Auswahl eines ITSM Tools



Vorsprung durch intelligente Beratung

expertplace advisory erbringt für ihre Kunden eine umfassende Palette an IT-Beratungsleistungen von der Strategie-, Organisations- und Prozessberatung über die Verbesserung von Kostenstrukturen bis hin zur Konzeptionierung, Einführung und Optimierung von Prozessen nach dem ITIL® Regelwerk, begleitend im Rahmen eines kulturellen Veränderungsmanagement.

Die Orientierung unserer Beratungsleistung an den Kundenanforderungen, unsere Methodenkompetenz und das Ausbildungsportfolio der expertplace academy bilden die Basis für unsere führende Stellung im IT Service Management.

Unsere Kunden schätzen die fertigen, adaptierbaren und oft erprobten „best practice“ Vorlagen, die prozessuale und organisatorische Herausforderungen rasch, unkompliziert und effizient in pragmatische Lösungen umwandeln.

Dazu wird profundes Expertenwissen in allen Kernbereichen mit bewährten Methoden wie zum Beispiel ITIL®, COBIT® und ISO20000 kombiniert.

Im Projektmanagement arbeitet expertplace advisory bevorzugt nach PRINCE2®.

Von der IT werden in Krisenzeiten Strategien gefordert, um Kosten zu senken und Ressourcen effektiv zu nutzen. Trotzdem muss der Support zuverlässig funktionieren, denn der Ausfall businesskritischer IT-Systeme kostet die Unternehmen viel Geld. Zur optimalen Unterstützung von IT-Supportorganisationen wird meist eine ITIL®-konforme Service Management Software gesucht. Anwender sollen zügiger und kompetenter in IT-Anfragen unterstützt und die IT-Infrastruktur soll transparenter werden. Im Fokus stehen die IT Service Management Prozesse:

- Incident Management
- Request Fullfilment
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Configuration Management
- Service Level Management

Die große Herausforderung besteht darin, das optimale Tool für das jeweilige Unternehmen auszuwählen. Die Angebote am Markt reichen von reinen Helpdesk Tools bis hin zu komplexen Enterprise Lösungen. Auch „marktfremde“ Anbieter wie Microsoft mit Dynamics CRM oder SAP mit dem Solution Manager drängen auf den Markt. Die Preisspanne reicht von Open Source Lösungen für wenig Geld bis hin zu komplexen Systemen für mehrere 100.000 €.

Die expertplace advisory GmbH unterstützt Sie bei der Auswahl des geeigneten Tools. Die Erfahrungen der ITIL® Trainer bei der individuellen Prozessanpassung und der COBIT® Trainer bei der Ausarbeitung eines IT Controlling und Kennzahlensystems garantieren die bestmögliche Toolevaluierung für Sie.

Wir haben einen Anforderungskatalog für ITSM Tools entwickelt, der individuell angepasst wird. Neben generellen Anforderungen wie Workflow, Schnittstellen, Architektur oder Administration wird jeder einzelne ITIL® Prozess in der kundenspezifischen Ausprägung erfasst, priorisiert, mit Aufwänden versehen und an Hand einer Bewertungsmatrix ausgewertet. So können wir sicherstellen, dass jeder Kunde das für ihn passende Tool bekommt.

Fragen die oft in diesem Zusammenhang auftreten:

- Wie ist der Ticket-Lifecycle organisiert? Unabhängig in den einzelnen Prozessen oder integriert?
- Wie werden Ticketinformationen im Lifecycle weitergegeben?
- Wie sieht die Supportorganisation aus? Wie muss sie im Zusammenhang des Ticket-Lifecycles abgebildet werden?
- Soll es ein Webfrontend für den Selfsupport oder den Ticketstatus geben?
- Soll das Frontend gemäß der „Corporate Identity“ anpassbar sein?
- Wie werden die Benutzerstammdaten gepflegt (Schnittstellen zu HR, SAP etc.)?
- Welche Funktionalitäten sind im Standard enthalten? Was ist reines Customizing, was harte Programmierung? Was geht gar nicht?
- Wie groß ist der Einführungsaufwand (Hard- und Softwareeinrichtung, Administrationsschulung, Mitarbeiterschulung)?
- Wie sieht das Lizenzmodell aus?

Wir lassen Sie mit diesen Fragen nicht alleine. Unsere Erfahrung und unsere Marktkenntnis helfen Ihnen bei der richtigen Toolauswahl.

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. PRINCE2® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce COBIT® ist ein eingetragenes Warenzeichen der ISACA/ITGI. ITIL around the World™ und Sources of Power™ sind Warenzeichen der expertplace advisory GmbH.