



## Process Excellence als Wettbewerbsvorteil

Der monolithische IT-Betrieb mit zentraler und alleiniger Verantwortung für die Lieferung aller IT-Leistungen ist ein Modell der Vergangenheit.

Einzelne Services, Prozesse und Leistungen werden externen Dienstleistern übergeben.

Differenziert bis auf das Niveau einzelner Service Komponenten werden IT-Leistungen zum Einzelprodukt, zu einer identifizierbaren Dienstleistung mit

einem messbaren Mehrwert. Die Qualität der Prozesse in der Phase der Übernahme von Betriebsverantwortung durch den Service Provider wird in einem enger werdenden Markt zunehmend zu einem Unterscheidungsmerkmal verschiedener Anbieter.

Was sind die Leistungs- und Qualitätsanforderungen an einen perfekten Outsourcing-Prozess? Hohe Produktionsstabilität, Wirtschaftlichkeit, exzellente Performance aller Prozesskomponenten.

## noventum consulting

noventum consulting Beratung für Service Provider zeichnet sich aus durch:

- Praxisorientierte Lösungen mit fundiertem fachlichen und technischem Background, besonders in den Prozessen
  - Incident-, Problem-, Change- und Release-Management
  - Request- und Demand-Management
  - Service Level- und Portfolio-Management
  - Service-Configuration- und Asset-Management
  - Supplier-Management
  - Operations-Management.
- Besondere Erfahrung im Aufbau von Verrechnungsprozessen.
- Berücksichtigung aller Aspekte von Konsolidierungsprojekten.
- Beratung durch zertifizierte Projektmanager (GPM/IPMA) und ITIL-Spezialisten (Service-Manager).
- Fokussierung auf den Menschen im Outsourcing und in den Prozessen.
- Berater mit besonders ausgeprägter Sozialkompetenz.

## Die Komplexität der Prozesse

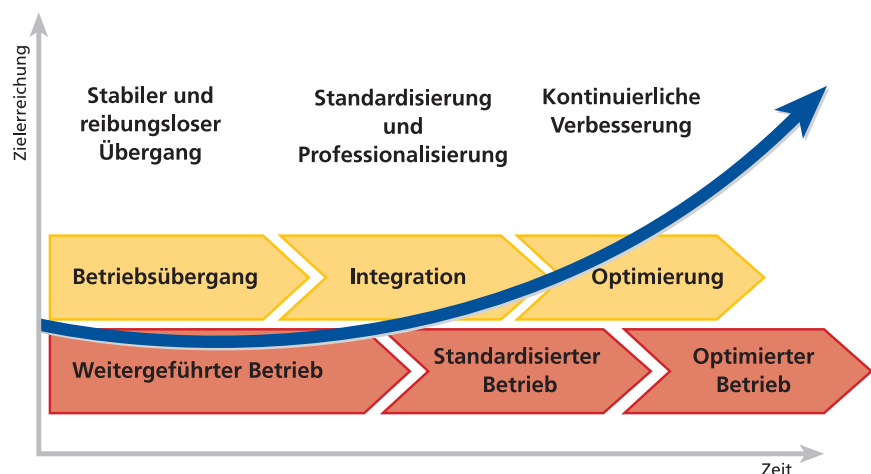
Das Outsourcing bestehender IT-Leistungen und die Integration in den Betrieb des Providers bringen wesentliche offene Fragen für alle Beteiligten mit sich:

- Kulturelle und soziale Veränderungen: wenn mit dem ausgegliederten Service ganze Abteilungen oder einzelne Teams ggf. zum neuen Dienstleister wechseln, sind sie mit einer anderen Unternehmenskultur und veränderten Arbeitsbedingungen konfrontiert. Auch für den Dienstleister ist die Integration der neuen Mitarbeiter eine Herausforderung.
- Für den IT Service Provider stecken die Risiken im Detail: unerkannte Qualitätsmängel und ggf. Inkompatibilitäten zu den eigenen Standard Lieferprozessen und Bedingungen werden häufig erst in der Übergangsphase erkannt und müssen ad hoc korrigiert werden. Konkrete Erfahrung und Know-how sichern den Geschäftserfolg.

In der Phase der Verantwortungsübernahme und der Fortführung des reibungslosen Betriebes steht der IT Dienstleister vor besonderen Aufgaben:

- Übernahme des Betriebs zu den aktuellen Bedingungen und mit den aktuellen Verfahren
- Neuaufbau der Kundenbeziehung
- Umsetzung der abgeschlossenen Service-Level
- Integration und Standardisierung der Prozesse

Diese Aufgabenvielfalt stellt Ihre Organisation vor besondere Herausforderungen.



Wertschöpfung durch optimierte Übernahme-Prozesse

## Process Excellence

Je besser die Abläufe beherrscht werden, desto erfolgreicher ist die Integration in die eigenen Prozesse. Wer das am besten kann, hat die zufriedensten Kunden.

Die Durchführung eines solchen Projektes bedarf besonders erfahrener Projekt- und Prozessmanager.

Um die notwendigen Veränderungen in

- den Prozessen und Abläufen,
- der Organisation,
- der Kommunikation und
- der Kultur

erfolgreich umzusetzen, sind neben fachlicher Kompetenz und guter Methodik auch Sozialkompetenz, Überzeugungskraft und Vermittlungsfähigkeiten gefordert.

## Die noventum Leistungen

noventum consulting bietet Ihnen mit unseren erfahrenen Beratern Unterstützung in den folgenden Bereichen:

### Unterstützung beim Betriebsübergang:

- Definition der Kundenbeziehungen und Prozessübergänge (Customer Touch Point).
- Planung und Vereinbarung der Leistungen der Umwandlungsphase.
- Prüfung der Service Level Agreements auf Konsistenz und Abgleich mit den gesetzten Zielen und den Leistungen Dritter.
- Etablieren von Verrechnungsprozessen.

### Unterstützung während der Integration:

- Standardisierung der IT Service Management Abläufe und Einbindung in zentrale Produktions- und Lieferorganisation.
- Server-, Netzwerk-, Applikations- und Rechenzentrumskonsolidierung.

## Unterstützung bei der Optimierung:

- Überprüfung des IT Service Management Reifegrads.
- Einrichten eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

## Reifegradmessung

Die Reifegradmessung erfolgt durch Interviews und Workshops. Sie ermittelt den Implementierungsgrad der ITIL-Prozesse. Die Bewertung erfolgt durch einen auf der ISO 20000 basierenden Fragenkatalog, welcher als Basis der freien Interviews und Workshops dient. Prozessverifikation oder eine Sichtung der Toolandschaft runden die Bewertung bei

	Level 1	Level 1.5	Level 2	Level 2.5	Level 3	Level 3.5	Level 4	Level 4.5	Level 5
Release Management	100%	100%	96%	78%	93%	100%	94%	88%	100%
Configuration Management	89%	100%	96%	88%	83%	83%	90%	88%	80%
Change Management	100%	100%	94%	78%	67%	83%	69%	94%	100%
Problem Management	83%	71%	88%	90%	100%	83%	89%	71%	60%
Incident Management	100%	83%	88%	75%	67%	88%	83%	85%	60%
Service Desk	100%	89%	88%	86%	88%	88%	86%	17%	20%

Bedarf ab. Durch diese individuelle Herangehensweise erschließt die noventum Reifegradmessung Prozessoptimierungspotentiale und Quick Wins.

## noventum Qualität - Ihr Nutzen

Mit der Unterstützung der noventum Berater realisieren Sie den Outsourcing Prozess für Ihre Kunden professionell und reibungslos. Unsere erfahrenen Projektmanager erzielen Konsens zwischen den Kostenreduktions- und Standardisierungsanforderungen und den individuellen Bedürfnissen Ihres Kunden.

Den besten Beleg für unsere qualitativ hochwertige und erfolgsorientierte Beratung liefern unsere Kunden.

## Unsere ITSM-Services:

- ITIL-Reifegradmessung
- ITSM Prozessimplementierung
- SLA/OLA Integration
- ITSM Systemauswahl und -beratung
- ITIL-Schulungen
- Checkup Workshop ITIL

## Stärken:

- noventum ist Mitglied im itSMF
- noventum Berater sind ITIL-zertifiziert
- Umfangreiche Praxiserfahrung in Service Management Projekten der IT- und TK-Branche

## Partner:

- Cognos
- Group1
- IBM
- Informatica
- Microsoft
- Oracle

## Standorte national:

- Münster
- Düsseldorf
- Frankfurt/M

## Standort international:

- Istanbul
- London

## Adresse/Ansprechpartner:

Marc Buzina  
Carsten Fröning

noventum consulting GmbH  
Münsterstraße 111  
48155 Münster  
Tel. +49/2506/9302-0  
Fax +49/2506/9302-23  
info@noventum.de

www.noventum.de