

Services planen

-

Servicemanagementprojekte beschleunigen

-

Servicemanagement erlernen

The screenshot shows a web portal interface for Service Management. The top navigation bar includes links for 'Homepage', 'Servicekatalog', 'ServiceDesk-Implementierung', 'Asset Discovery', 'Softwareverteilung', and 'ITIL - Prozessimplementierung'. The main content area features a large '4 Servicemanagement' logo and the text 'Workspace 4 Servicemanagement -Project-Library'. Below this, there are sections for 'Prozessimplementierungen' and 'Tool-Implementierung und Massnahmenumsetzung', each with a list of sub-topics. A sidebar on the left contains various navigation options like 'Websites', 'Bibliotheken', 'Listen', and 'Aufgaben'. On the right, there is an image of three stylized figures holding tools and a list of 'Erste Schritte' (First Steps) for website management.

Homepage Servicekatalog ServiceDesk-Implementierung Asset Discovery Softwareverteilung ITIL - Prozessimplementierung

Websites
Servicekatalog
ServiceDesk-Implementierung
Asset Discovery
Softwareverteilung
ITIL - Prozessimplementierung

Bibliotheken
Service-Strategie
Service-Architektur und Design
Service-Transition
Service-Operations
Service-Improvement

Listen
Kalender
Aufgaben

Diskussionen
Teamdiskussion

Papierkorb
Gesamter Websiteinhalt

4 Servicemanagement

Workspace 4 Servicemanagement -Project-Library

Prozessimplementierungen

- Service-Strategie
- Sourcing-Strategie
- Service-Architektur und Design
- Service-Transition
- Service-Operations
- Service-Improvement

Tool-Implementierung und Massnahmenumsetzung

- Service-Architecture-Plan
- Serviceportfolio und Servicekatalog
- Servicelevel-Management
- Supplier-Relationship- und Contract-Management
- Outsourcing
- Cloud-Computing
- ServiceDesk
- Service- und Systemüberwachung
- Identity- und Accessmanagement
- Softwareverteilung
- Asset-Discovery
- Security-Handbuch
- Notfall-Handbuch

Erste Schritte

- Diese Website freigeben
- Design der Website ändern
- Symbol für die Website festlegen
- Schnellstart anpassen

Ein Service von:



Services planen und katalogisieren

Servicebebauungsplan - Optionen

Kun Serviceplan

Serviceplan

Erhebung Parameter Massnahmen Servicekatalog

Erhebung

| | | | |
|---|---------------------------|---|--|
| Erhebung ID: | 1 | Wann wird genutzt: | |
| Prozessdomäne: | MRO - Beschaffungsprozess | Spitzenzeiten innerhalb der Nutzung: | |
| Verbundene Prozesse: | MRO - Beschaffungsprozess | Standort: | |
| Prozessbeschreibung - Text: | | Was wird manuell abgewickelt: | |
| Datum der Erfassung: | 10.11.11 | Welcher Outcome wird vom IT-System erwartet: | |
| ProzessOwner: | Van der Schaar | Was passiert, wenn das jeweilige IT-System ausfällt: | |
| Prozess-Outcome: | | Welcher IT-Service wird für die Stützung des Prozesses angeboten: | |
| Link- Prozessbeschreibung: | | Was sollte das genutzte IT-System funktionell noch können: | |
| Prozess-KPI: | | Wie lange könnten Sie ohne IT-System normal weiterarbeiten: | |
| Wer nutzt: | | ServiceOwner: | |
| Welche Anwendungsfunktion wird genutzt: | | Versorgungsstatus: | |
| Wieviele nutzen den Prozess: | | Inselttechnologie: | |
| unterstützende Anwendungen: | | Kommentare: | |

nächster Datensatz >>
<< vorheriger Datensatz
Datensatz speichern

- Für das Feststellen von Servicelücken
- Technologie-Inseln
- Unter- und Fehlversorgung von Geschäftsprozessen
- Zur Massnahmenachverfolgung
- Zur Servicekatalogisierung

- Für mittelständische Unternehmen
- Standardservices bereits vorkonfektioniert eingefügt aber anpassbar
- Prozesskataloge bereits eingefügt, aber anpassbar
- Bezug als Service oder Integration in die Sharepoint-Welt des Kunden möglich
- Betreuung und Support durch Servicebebauungs- und Katalogierungs-

Servicemanagement-Prozesse und Technologien einführen

4 Servicemanagement

ServiceDesk Implementierung

Ein neues Bild hinzufügen, diesen Willkommtext ändern oder dieser Seite neue Listen hinzufügen, indem Sie oben auf die Schaltfläche 'Bearbeiten' klicken. Sie können auf 'Freigegebene Dokumente' klicken, um Dateien hinzuzufügen. Klicken Sie auf den Kalender, um neue Teamereignisse zu erstellen. Verwenden Sie die Links im Abschnitt 'Erste Schritte', um die Website freizugeben und ihr Aussehen anzupassen.



Requirements

| Typ | Name | Geändert | Geändert von |
|-----|-----------------------------|------------------|--------------|
| | nutzwertanalyse_ServiceDesk | 13.01.2012 22:54 | Systemkonto |

[+ Dokument hinzufügen](#)

Projektgrundlagen

| Typ | Name | Geändert | Geändert von |
|-----|-----------------------------------|------------------|--------------|
| | Access_Log_v1.0 | 13.01.2012 22:58 | Systemkonto |
| | CBS_v2 | 13.01.2012 22:58 | Systemkonto |
| | Event-Log_v1.0 | 13.01.2012 22:58 | Systemkonto |
| | Incident-Log_v1.0 | 13.01.2012 22:58 | Systemkonto |
| | POC_Testbook_ServiceDesk_v2 | 13.01.2012 22:58 | Systemkonto |
| | Problemllog_v1 | 13.01.2012 22:59 | Systemkonto |
| | Projektstrukturplan - ServiceDesk | 13.01.2012 22:59 | Systemkonto |
| | Projektstrukturplan - ServiceDesk | 13.01.2012 22:59 | Systemkonto |
| | Request_Log_v1.0 | 13.01.2012 22:59 | Systemkonto |
| | Requestkatalog_Muster_AG | 13.01.2012 22:59 | Systemkonto |

Erste Schritte

- Diese Website freigeben
- Design der Website ändern
- Symbol für die Website festlegen
- Schnellstart anpassen

- **Prozess- und Tool-Implementierungen - ITILv3-2011-konform**
- **Service-Strategie**
- **Sourcing- Strategie**
- **Service-Architektur und Design**
- **Service-Transition**
- **Service- Operations**

- **Für mittelständische Unternehmen**
- **Prozesse, Workflows, Projektdokumentation, Pflichtenhefte, Anforderungskataloge und Abnahmeprotokolle vorgefertigt und „Ready to Go“**
- **Bezug als Service oder Integration in die Sharepoint-Welt des Kunden möglich**
- **Betreuung und Support durch Servicemanagement-Spezialisten vor Ort**

Service management Erlernen - Wissen aktuell behalten und ausbauen

Capability_Folien
MALC Folien
Lifecycle Folien
Lifecycle Fallstudien
Capability Fallstudien
Lifecycle Mocks
Capability Mocks
Literatur
Prozessdiagramme
Kurzfassungen
Zusammenfassungen +
FactSheets
Aktualisierungen in
ITILv3

ITIL Version 3 - Expert - Kurs

Lifecycle Folien

Lifecycle Mocks

Kurzfassungen

Capability_Folien

Capability Fallstudien

Capability Mocks

Bilder_Poster

| Typ | Name | Bildgröße | Dateigröße |
|-----|---------------------------|-----------|------------|
| | ISO20000 Wall Chart | | 331 KB |
| | ITIL v3 Wall Chart (2) | | 555 KB |
| | Musterorgplan_ITILv3-Orig | | 202 KB |

[Neues Element hinzufügen](#)

Ankündigungen

Aktualisierungen in ITILv3

| Typ | Name | Geändert | Geändert von |
|-----|------------------------------|------------------|--------------|
| | ITIL_2011_Summary_of_Updates | 20.08.2011 11:07 | r |

[Dokument hinzufügen](#)

Teamdiskussion

| Betreff | Erstellt von | Antworten | Letzte Aktualisierung |
|---------|--------------|-----------|-----------------------|
|---------|--------------|-----------|-----------------------|

In dieser Ansicht der Diskussionsrunde "Teamdiskussion" sind keine Elemente anzeigbar. Klicken Sie auf "Neu", um ein neues Element hinzuzufügen.

[Neue Diskussion hinzufügen](#)

- **Für ITIL-V3 - 2011**
- **ISO 20000**
- **Für Projektsetups und vorbereitende Trainings**
- **Inklusive ITILv3-Kurs und Abschlussprüfung buchbar**
- **Aktualisierung der Inhalte - Nachfolgebrieftings**
- **Für mittelständische Unternehmen inkl.**
- **Assessment-Tools, Prozesse, Projektdokumentation, Rollenbeschreibungen, RACI, KPI-Vorschläge und ergänzende Literatur immer aktuell vorhanden**
- **Kursfolien - Musterprüfungen - immer aktuell vorhanden**
- **Poster und Vorgehenspläne eingearbeitet**
- **Bezug als Service möglich**

Wie bekomme ich Zugriff ?

