

# Services planen

-

## Servicemanagementprojekte beschleunigen

-

## Servicemanagement erlernen

Homepage | Servicekatalog | Servicedesk Implementierung | Asset Discovery | Softwareverteilung | ITIL - Prozessimplementierung | osite d

Websites  
Servicekatalog  
Servicedesk Implementierung  
Asset Discovery  
Softwareverteilung  
ITIL - Prozessimplementierung

# 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

Papierkorb  
Gesamter Websiteinhalt

Ein Service von:



# Services planen und katalogisieren

Servicebebauungsplan - Optionen

Kun Serviceplan

Serviceplan

Erhebung Parameter Massnahmen Servicekatalog

Erhebung

Erhebung ID: 1

Prozessdomäne: MRO - Beschaffungsprozess

Verbundene Prozesse: MRO - Beschaffungsprozess

Prozessbeschreibung - Text:

Datum der Erfassung: 10.11.11

ProzessOwner: Van der Schaar

Prozess-Outcome:

Link- Prozessbeschreibung:

Prozess-KPI:

Wer nutzt:

Welche Anwendungsfunktion wird genutzt:

Wieviele nutzen den Prozess:

unterstützende Anwendungen:

Wann wird genutzt:

Spitzenzeiten innerhalb der Nutzung:

Standort:

Was wird manuell abgewickelt:

Welcher Outcome wird vom IT-System erwartet:

Was passiert, wenn das jeweilige IT-System ausfällt:

Welcher IT-Service wird für die Stützung des Prozesses angeboten:

Was sollte das genutzte IT-System funktionell noch können:

Wie lange könnten Sie ohne IT-System normal weiterarbeiten:

ServiceOwner:

Versorgungsstatus:

Inselttechnologie:

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-Org		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](#)

Papierkorb  
Gesamter  
Websiteinhalt

- **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 ?

