



# Der IT-Lebenszyklus

- Kennen Sie den Lebenszyklus Ihrer IT-Anlagen?
  - Design
  - Standardisierung
  - Finanzierung
  - Beschaffung
  - Konfiguration
  - Implementierung
  - Training
  - Support
  - Move & Change
  - Aufbereitung / Entsorgung





# Warum ist es wichtig den gesamten Lebenszyklus zu betrachten?





# ITSM: Lösungsansatz

- Wir haben Methoden entwickelt auch die restlichen 70% konsequent zu optimieren!
  - **Entwicklung von über 300 Servicebausteinen für einen kundenspezifischen Servicekatalog**
  - **Detaillierte Beschreibung der Servicemodule (Leistungsbeschreibung, Voraussetzungen, Mitwirkungspflichten des Auftraggebers)**

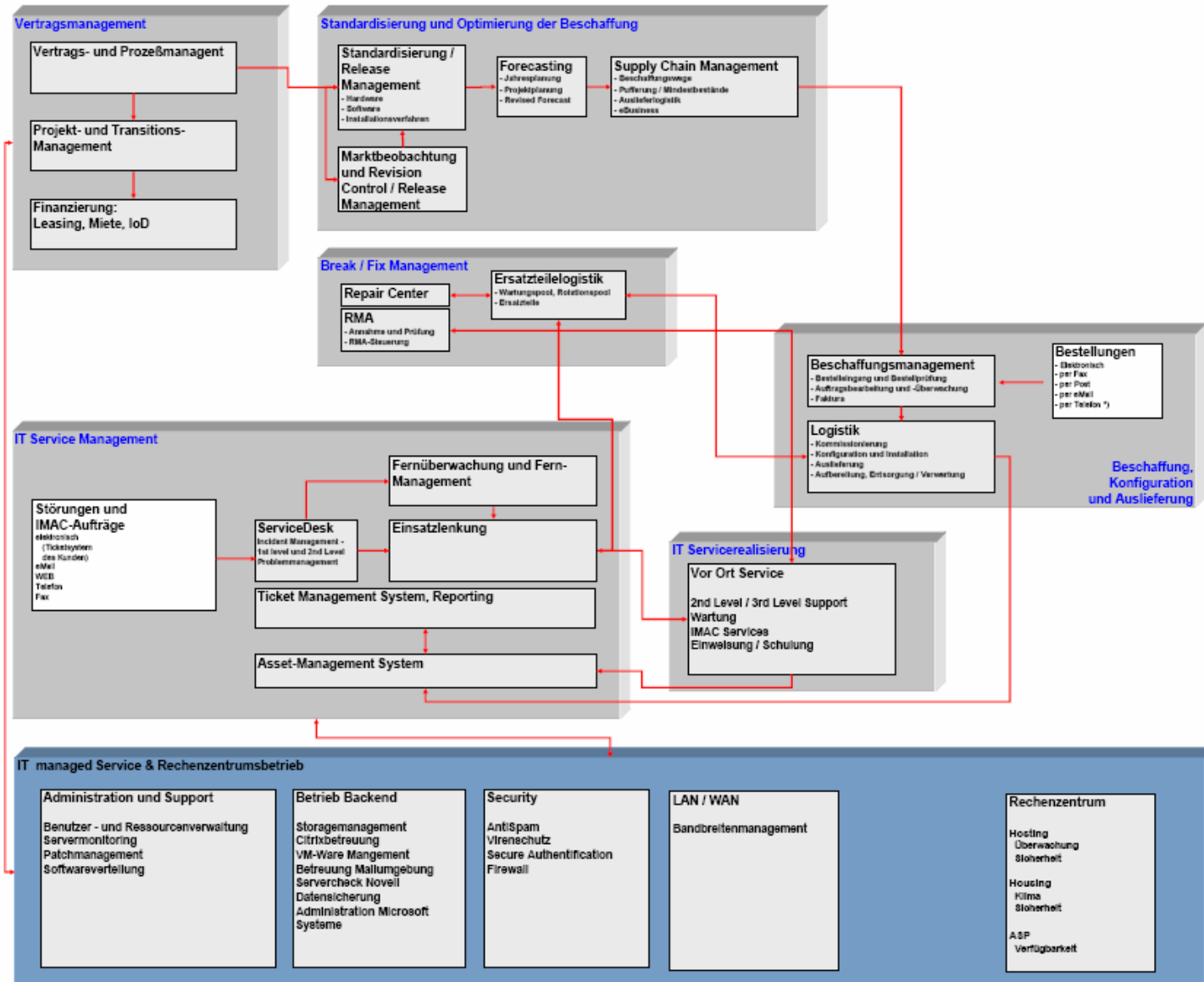


# ITSM: Lösungsansatz

- **Die Servicemodule sind einzelnen Phasen des Lebenszyklus der IT Investition zugeordnet.**
- **Grafische Übersicht aller Prozesse des IT Servicemanagements und deren Beziehungen zueinander (ITSM-Template)**



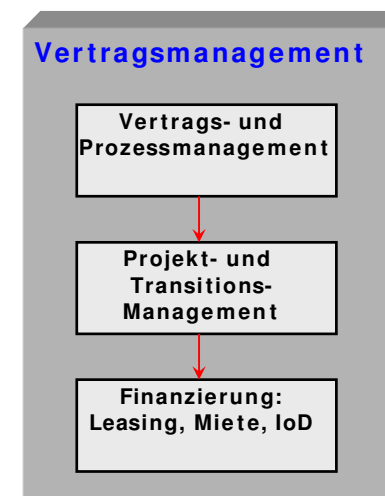
# ITSM: schematische Darstellung





# Vertragsmanagement

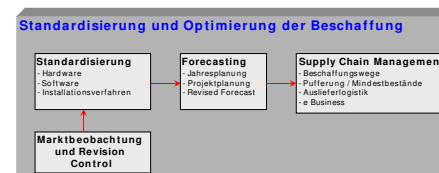
- Gestaltung der Verträge und Prozesse
- Servicekataloge
- Service Level Management
- Reporting
- Projektleitung und –management
- Planen und Durchführen von Transitions
- Gestaltung und Abwicklung von Leasingverträgen





# Standardisierung und Optimierung der Beschaffung

- Standardisierung
  - Die Standardisierung von Produkten führt zu einem erhöhten Mehrwert in der Verwaltung von Installationen. Die Produkte werden nach definierten Punkten ausgewählt und bleiben sehr lange Image-kompatibel.

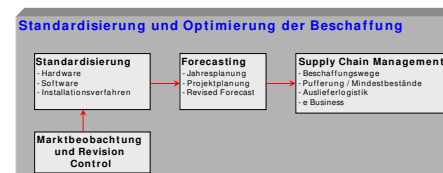


ORGAPLUS  
Systemhaus



# Standardisierung und Optimierung der Beschaffung

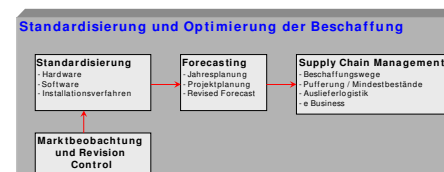
- Optimierung
  - Optimierte Produktverfügbarkeit und Preis führen zu geringeren Beschaffungskosten.
  - Die meisten Unternehmen beziehen IT-Hardware, Software und Peripheriegeräte über bis zu 40 Lieferanten. Dies stellt eine logistische Herausforderung dar und verursacht beträchtliche administrative Kosten. Wir helfen Ihnen dabei, die Kosten im Beschaffungsmanagement zu senken.





# Standardisierung und Optimierung der Beschaffung

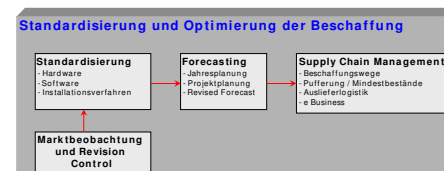
–Wir arbeiten mit den führenden Herstellern zusammen und haben Zugriff auf deren umfangreiches Produktportfolio. Somit nutzen wir unsere Position, um Produktverfügbarkeit und Preis zu optimieren. Der Einsatz von e-Procurement Tools und effiziente Logistikprozesse reduzieren die administrativen Kosten der Beschaffung.





# Standardisierung und Optimierung der Beschaffung

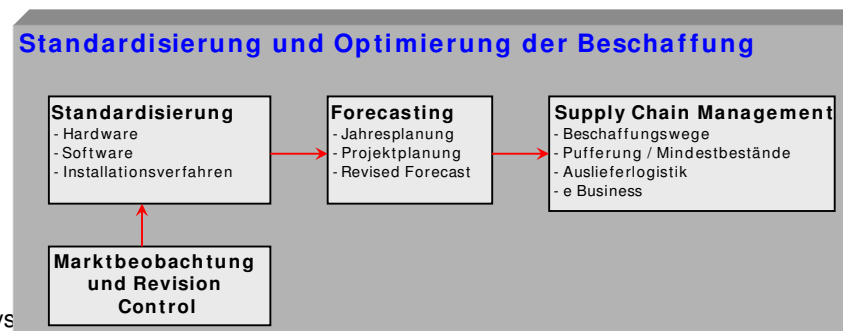
- Diese Dienstleistung vermindert die Komplexität des Beschaffungsmanagements, reduziert Kosten, verkürzt die Lieferzeiten und schlussendlich den Zeitraum bis zur Inbetriebnahme. Dies ermöglicht Ihnen, Ihre internen Ressourcen für die strategisch wichtigen Aufgaben einzusetzen.





# Standardisierung und Optimierung der Beschaffung

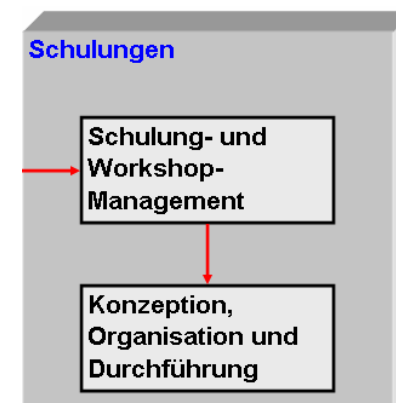
- Beratung und Planung von Hard- und Softwarestandards
- Mastererstellung und Master Revision Control
- Gemeinsames Forecasting mit dem Kunden und den Lieferanten
- Festlegung der Puffer bei den Lieferanten und im eigenen Haus
- Abstimmung der Logistikprozesse
- Planung und Implementierung einer e-commerce Lösung





# Schulungen

- Schulungen und Workshopmanagement
- Konzeption
- Organisation
- Durchführung

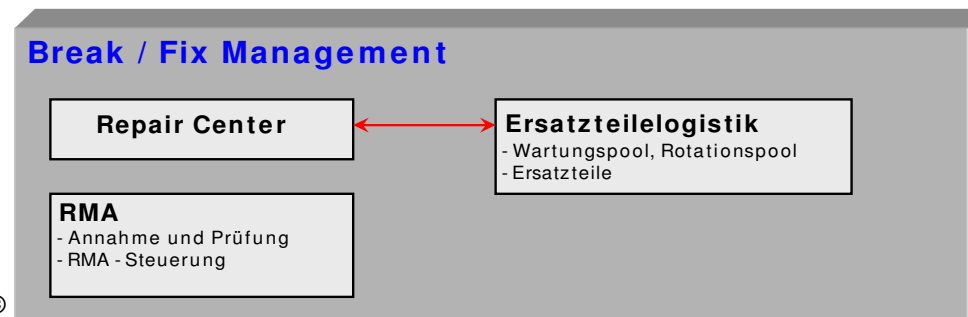


ORGAPLUS  
Systemhaus



# Break / Fix Management

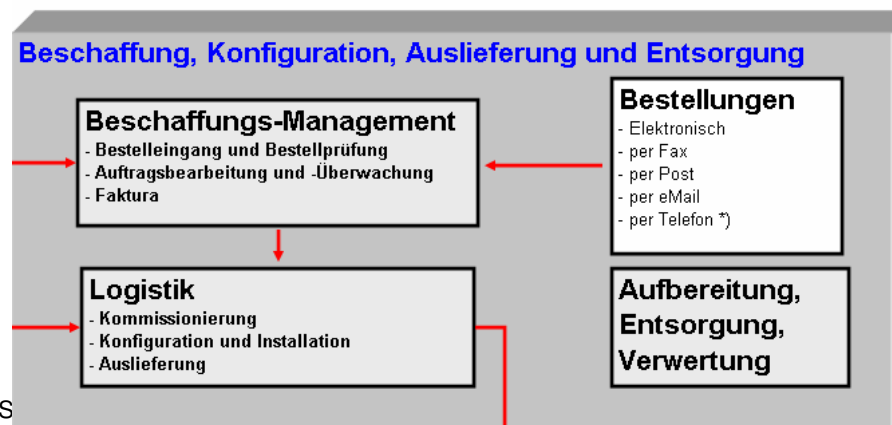
- Festlegung und Implementierung der RMA-Prozesse
- Festlegung und Beschaffung von Ersatzteil- und Wartungspoolbeständen
- Festlegung der (Logistik-)Prozesse für B/F-Fälle
- Sicherstellung der Ersatzteilversorgung
- Garantieabwicklung





# Beschaffung, Konfiguration und Auslieferung

- Bestellannahme und Prüfung
- Auftragsabwicklung und Materialdisposition
- Faktura
- Konfiguration und Softwareinstallation
- Auslieferung
- Abholung, Entsorgung, Verwertung





# IT Servicerealisierung

- » **Installationen, Umzüge, Erweiterungen**
- » **Softwareupdates**
- » **2nd und 3rd Level User Support**
- » **Durchführung von Reparaturen und Wartungseinsätzen**
- » **Softwaresupport**
- » **OnSite Support (auch für Projektaufgaben)**

## IT Servicerealisierung

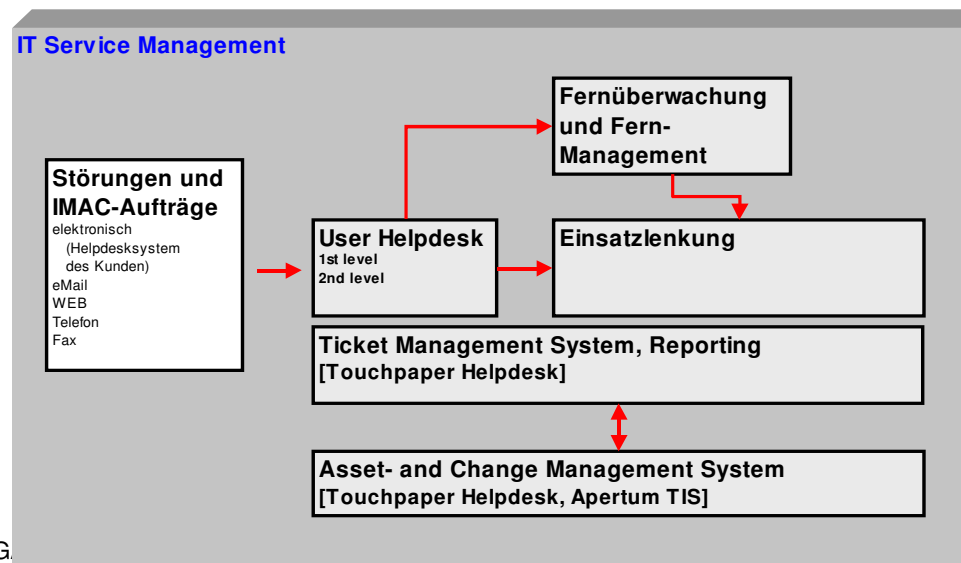
**Vor Ort Service**

**2nd Level / 3rd Level Support  
Wartung  
IMAC Services**



# IT Servicemanagement

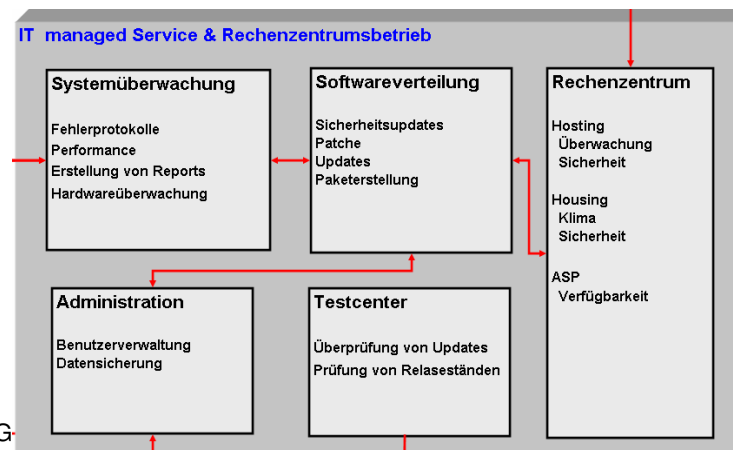
- » **1st und 2nd Level-Helpdesk / Servicedesk**
- » **Aktive und reaktive Fernwartung**
- » **Einsatzplanung und -Lenkung**
- » **Auswertungen und Reportings**
- » **Asset- und Changemanagement**





# IT managed Service & Rechenzentrumsbetrieb

- » **Systemüberwachung**
- » **Performance**
- » **Sicherheitsupdates**
- » **Patche**
- » **Administration**
- » **Testcenter**
- » **Hosting**
- » **Housing**
- » **ASP**





# ITSM und ITIL

- Die IT Infrastructure Library, kurz ITIL, beschreibt die für den Betrieb einer IT-Infrastruktur notwendigen Prozesse.
  - Die Prozesse orientieren sich bei ITIL nicht an der Technik, sondern an den durch den IT-Betrieb erbrachten Services bzw. den Dienstleistungen.
- Daher bildet ITIL eine Grundlage für IT-Service-Management.



## ITSM: Ihre Vorteile

- Transparenz über alle Leistungen
- Klare Definition der Voraussetzungen, die geschaffen werden müssen
- Ihre individuelle Situation wird berücksichtigt bei gleichzeitiger Kostenoptimierung durch standardisierte Module
- Klare Kostentransparenz (auch als Basis für Ihre interne Leistungsverrechnung)



## Wir sind Ihr starker Partner

- Mehr als 34 Jahre Erfahrung im IT-Geschäft
- Referenzen
- JLO Assekuranzmakler GmbH
- Linhardt GmbH
- Landratsamt Fürth
- Usw.usw.