

Leistungsbeschreibung
Consultingunterstützung
beim Aufbau eines IT-
Servicemanagements

1 INHALTSVERZEICHNIS

1	Inhaltsverzeichnis	1
2	Einleitung.....	2
3	Allgemeine Anforderungen	2
4	IT-Service Management (Beispiele).....	2
5	IT-Governance & Risk (Beispiele)	2
6	Projektmanagement.....	2

2 EINLEITUNG

Es wird ein Rahmenvertrag für die Laufzeit von 2 Jahren zur Beschaffung von Beratungsunterstützung für die nachfolgenden Themen ausgeschrieben:

- IT-Service Management
- IT-Governance & Risk
- Projektmanagement

Die detaillierten Anforderungen sind in den nachfolgenden Kapiteln vollständig dargestellt.

3 ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN

- Erstellung Prozesslandschaft
- Organisationsberatung
- Prozessoptimierung in der IT
- Einführung von Kennzahlensystemen und Controlling
- Unterstützung bei der Erstellung von Vorlagen wie z.B. Entscheidungsmatrizen
- Unterstützung bei der Implementierung von ITIL v3 (u.a. Schulungen)
- Aufbau einer effizienten und verlässlichen Ressourcenplanung (Nachweisliche Produktivitätssteigerung)

4 IT-SERVICE MANAGEMENT (BEISPIELE)

- Unterstützung, Coaching, Schulung, Hilfestellungen im IT-Service-Management
- Konzeption und Implementierung der wichtigsten Prozesse nach ITIL
- Definition eines IT-Service-Katalogs

5 IT-GOVERNANCE & RISK (BEISPIELE)

- Implementierung von IT-Governance und Qualitätsmanagementstrategien
- Ist-Analyse der IT / Stärken-Schwächen-Analyse
- Erarbeitung von Policies wie der Security Policy, Change Policy, Release Policy etc.
- Ableitung von Maßnahmen sowie Konzeption der Umsetzung der Zielerreichung und Implementierung
- Implementierung eines Risikomanagements bzw. eines Frühwarnsystems

6 PROJEKTMANAGEMENT

- Unterstützung, Coaching, Schulung, Hilfestellungen im Projektmanagement
- Realisierung der Projekte nach der Projektmethodik Prince 2