

MASTERS ISO 20000 scan for IT Service Management*

*powered by FCS ITIL Quick Scan®



HARD FACTS

- Kombination aus ISO 20000 und Reifegradmessung auf Basis anerkannter Verfahren/Normen
- Detaillierte Betrachtung Ihrer Service-Management-Prozesse
- Unterstützung einer Ist-Analyse
- Moderierte Self-Assessments
- Struktur und messbare Ziele für Ihr ITIL-Projekt
- Ermittlung effizienter und praktikabler Maßnahmen
- Objektivität, Effizienz, Effektivität, Adaptierbarkeit, Vergleichbarkeit

Reifegradmessung und ISO 20000?

Für eine Zertifizierung nach ISO 20000 sind vielfältige Anforderungen zu erfüllen, die für praktisch jede IT-Organisation eine Herausforderung darstellen. Die Anstrengungen zur Erreichung dieser Zertifizierung werden richtigerweise in einem mehr oder weniger umfangreichen Projekt gebündelt. Eine Reifegradmessung der betroffenen ITIL-Prozesse führt - iterativ eingesetzt - stringent auf die Zertifizierung hin. Die Einwertung von IT-Prozessen ist aber nicht nur im Zusammenhang mit einer angestrebten ISO-20000-Zertifizierung sinnvoll: Auch anderen Projekten zur Einführung von IT-Service-Management-Strukturen liefert das Verfahren wertvolle Orientierung, Erkenntnisse zum weiteren Vorgehen und messbare Projektziele bzw. Meilensteine.

MASTERS setzt in diesem Umfeld als Instrument den FCS ITIL Quick Scan® ein, der verschiedene Standards wie die ISO 20000, die ISO 15504 und das Capability Maturity Model CMM® zu einem stimmigen Gesamtkonzept vereint.

■ Ablauf

Nach Festlegung des Betrachtungshorizonts (Scope) für den Scan werden die geeigneten Interview-Partner identifiziert, die im Rahmen moderierter Self-Assessments einen speziell gestalteten Fragenkatalog bearbeiten und beantworten.

Für jede Frage im Katalog einigt sich das Interview-Team unter Moderation eines MASTERS-Beraters auf eine von 4 Antwortstufen. Die Antworten werden anschließend mittels eines standardisierten Verfahrens ausgewertet und ergeben so die Reifegradstufe für die betrachteten Prozesse.

■ Ergebnis

Im Ergebnisdokument wird jedoch nicht nur die Reifegradstufe dargestellt und erläutert – darüber hinaus werden die im Rahmen des Scans gewonnenen Erkenntnisse zusammengefasst und mögliche Quick Wins identifiziert. Zusätzlich werden konkrete Schritte für das weitere Vorgehen im Projekt vorgeschlagen. Damit ist der MASTERS ISO 20000 scan vielfältig einsetzbar:

- Als Einstieg in die Ist-Analyse zu Beginn eines ITIL-Einführungs-Projektes
- Zur Entwicklung eines Vorgehensmodells für das Projekt
- Als Nachweis für die Erreichung von Meilensteinen (via erreichter Reifegradstufe)
- Als Instrument zur Erreichung einer ISO-20000-Zertifizierung
- Als Instrument zum Vergleich von Service-Management-Organisationen (Benchmarking)

■ Der MASTERS-Effekt

Durch den Einsatz des MASTERS ISO 20000 scan werden auf effiziente Weise Ergebnisse erzielt, die für Ihr IT-Service-Management-Projekt von unschätzbarem Wert sind: Es wird anhand anerkannter Normen auf effiziente Weise eine Standortbestimmung durchgeführt, qualifizierte Rückschlüsse und Empfehlungen für das weitere Vorgehen entwickelt und messbare Ziele für das Projekt ermöglicht. Als Resultat wird eine beschleunigte Umsetzung bei geringeren Kosten und gleichzeitig besserer Qualität erreicht – der MASTERS-Effekt!

MASTERS Consulting GmbH

Am Mühlenteich 3
 21465 Wentorf bei Hamburg
 Fon: (0 40) 72 00 64 71
 Fax: (0 40) 72 00 64 72
 E-Mail: info@masters-consulting.de
www.masters-consulting.de



Kontaktformular

Faxen Sie diese Anmeldung bitte an:
+49 40 72 00 64 72

MASTERS ISO 20000 scan for IT Service Management

Kundendaten:	
Firma:	
Name:	
Telefon:	
E-Mail:	
Postanschrift:	
Beratungswunsch:	

Datum/Unterschrift

MASTERS Consulting GmbH
Am Mühlenteich 3
21465 Wentorf bei Hamburg
Fon: (0 40) 72 00 64 71
Fax: (0 40) 72 00 64 72
E-Mail: info@masters-consulting.de
www.masters-consulting.de

