SERVICE MANAGEMENT

KUNDENZUFRIEDENHEIT IM FOKUS

KUNDEN WOLLEN KEINE IT, SIE WOLLEN SERVICES NUTZEN

> WIE IST DER BEGRIFF „SERVICE MANAGEMENT“ ZU VERSTEHEN?
> WELCHEN NUTZEN GENERIERT SERVICE MANAGEMENT IHREN KUNDEN UND IHREM UNTERNEHMEN?
> WIE KANN EINE SERVICEORIENTIERTE ORGANISATION ENTWICKELT WERDEN?

IHRE MEHRWERTE

> Vermindertes Risiko bei der Serviceerbringung durch eine klare Zuordnung von Kosten und Verantwortlichkeiten
> Sicherstellen erforderlicher Steuerung, Qualität und Wirtschaftlichkeit
> Sicherung von Skalierbarkeit und Effizienz durch die Digitalisierung Ihrer Services

VORTEILE FÜR IHRE KUNDEN

> Einfache Service-Buchungen aus einem benutzerfreundlichen Servicekatalog
> Transparenz bei Preis und Leistung
> Stabile Qualität und Verfügbarkeit

Gute Services sind die Grundlage erfolgreicher Geschäftsmodelle. Doch nicht immer wird das Ziel einer einwandfreien Serviceerbringung zufriedenstellend erreicht: Ineffiziente, unabgestimmte Abläufe zwischen IT und Fachbereichen, unklare Verantwortlichkeiten und fehlende Digitalisierung sind einige der Hindernisse. Zusätzlich erschwert die fehlende Transparenz über die Kosten der IT und deren Leistungsportfolio die gemeinsame Zielerreichung.

Dem Aufbau einer serviceorientierten Organisation kommt daher eine entscheidende Bedeutung zu. Sie löst diese Herausforderungen durch einen klaren Fokus auf die Bedürfnisse des Kunden und stellt ein positives Serviceerlebnis sicher.

WAS ZEICHNET DAS SERVICE MANAGEMENT AUS?

Es ist die Kunst, Waren und Dienstleistungen so in Services zu organisieren, dass Kunden nicht darauf verzichten wollen. Wichtig ist, dass Folgendes gewährleistet wird:

> **Verständnis für die Anforderungen der Kunden**
> **Entwicklung passender Services und deren Bereitstellung im Service Katalog**
> **Sticherstellen einer stabilen Lieferung**
> **Kompetente und schnelle Wiederherstellung im Störungsfall**

SVA unterstützt Sie unabhängig vom Reifegrad Ihres Unternehmens oder Ihren individuellen Anforderungen auf dem Weg zur serviceorientierten Organisation. Die umfassende Expertise und langjährige Erfahrung unserer ITIL®-zertifizierten Experten erlaubt es uns dabei, Ihnen maßgeschneiderte Lösungen aus einer Hand zu bieten – von der Service-Architektur über die passende Service-Organisation und ihren Prozessen bis hin zu Adoption und Change Maßnahmen.

IHRE HERAUSFORDERUNGEN	UNSERE LÖSUNGEN
Kunden fordern eine Fokussierung auf ihre Bedürfnisse und eine Vereinfachung des Servicekonsums.	**Weiterentwicklung zur Serviceorganisation** Gemeinsam mit Ihnen legen wir den Fokus auf Ihre Kunden. Dazu richten wir Ihre Aufbau- und Ablauforganisation stimmig auf Ihre Services aus.
Gewachsene Strukturen können den sich ändernden Anforderungen immer weniger gerecht werden.	**Optimierung der Arbeitsabläufe** Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir Arbeitsabläufe, die konsequent auf Ihre Wertströme ausgerichtet sind. Ziel ist dabei die Herstellung der erforderlichen Flexibilität und Geschwindigkeit, um die Anforderungen Ihrer Kunden umzusetzen.
Fehlende Erfahrung und Toolunterstützung bremsen bei der Digitalisierung und Automatisierung.	**Toolevaluierung** Dank unseres Rundum-Blicks erkennen wir Ihre Anforderungen an eine Technologie-Lösung. Wir begleiten und beraten Sie daher von Beginn an bei der Toolevaluierung und -implementierung.
„Das haben wir schon immer so gemacht!“ ist eine häufige Antwort auf Änderungsinitiativen.	**Menschen entwickeln und qualifizieren** Wir begleiten Ihre Kollegen durch den gesamten Veränderungsprozess und binden sie in die Entwicklung mit ein. Zusätzlich sorgen wir dafür, dass Potenziale richtig eingesetzt und weiterentwickelt werden und fördern so die Veränderungsbereitschaft.
Unzureichende Kostentransparenz verhindert die Mehrwertdarstellung der IT-Services.	**Kostentransparenz herstellen** Durch ein professionelles Service Financial Management ordnen wir alle Kosten transparent Ihrem Verursacher zu und ermöglichen eine verbrauchsorientierte Abrechnung.

ENTWICKLUNGSSTAND DER ORGANISATION

HELPDESK	SERVICE DESK	ITSM	ESM	SERVICE ORGANISATION
> **Zentrale Annahme** > **Fokus: Ansprechpartner & Weiterleitung** > Hilfe reaktiv & individuell	> **Single Point of Contact (SPoC) für Nutzer** > **Fokus: (Erst-)Lösung** > Problemlösungsprozess verantwortungsbasiert (teilautomatisiert)	> **Bereitstellung IT-Services** > **Fokus: End-2-end verantwortete IT-Services** > Digitalisierung (Automatisierung)	> **Bereitstellung Business Services** > **Fokus: Business-Mehrwert** > Digitalisierung des Business Services	> **Der Service ist Geschäftsmodell** für die Leistungsbereitstellung der gesamten Organisation

ENTWICKLUNGSPFAD

SVA LEISTUNGEN

SERVICE- UND SUPPORT-ORGANISATION
Aufbau & Weiterentwicklung

ARBEITS-ABLÄUFE
Optimierung & Automatisierung

SERVICE-PORTFOLIO UND SERVICE-KATALOG
Entwicklung & Implementierung

WERKZEUG- UND SERVICE-MANAGEMENT-LÖSUNGEN
Auswahl, Implementierung & Optimierung

KOSTEN MANAGEN
Verursachungsgerechte Verrechnung

SIE MÖCHTEN GERNE MEHR ERFAHREN? WIR FREUEN UNS AUF IHRE KONTAKTAUFNAHME.

Daniel Delling, Head of Competence Center Service Management
daniel.delling@sva.de

SVA gehört zu den führenden IT-Dienstleistern Deutschlands und beschäftigt deutschlandweit mehr als 3.000 Mitarbeiter. Das unternehmerische Ziel von SVA ist es, hochwertige IT-Produkte der jeweiligen Hersteller mit dem Projekt-Know-how, dem Service-Spektrum und der Flexibilität von SVA zu verknüpfen, um so optimale Lösungen für die Kunden zu erzielen.

Die fachlichen Fokusbereiche von SVA sind:

- Agile IT & Software Development
- Big Data & AI
- Business Continuity
- Cyber Security
- Datacenter Infrastructure
- Digital Process Solutions
- End-User Computing
- Mainframe
- SAP

SVA System Vertrieb Alexander GmbH
Borsigstraße 26
65205 Wiesbaden
Tel. +49 6122 536-0
Fax +49 6122 536-399
mail@sva.de
www.sva.de