

PRODUKT- UND SERVICEMANAGEMENT

↳ FUNDAMENT EINER DIGITALEN VERWALTUNG



**PRODUKTE UND SERVICES
STRATEGISCH ENTWICKELN,
BETREIBEN UND OPTIMIEREN.**

- Strategische Planung und Umsetzung von digitalen Produkten und IT-Services
- Flexibler und modularer Einsatz von ITIL®4
- Serviceanalyse, Entwicklung und Optimierung entlang des Lifecycles
- Governance, Sicherheit und Skalierbarkeit für eine moderne Verwaltungs-IT
- Co-Creation von Produkten und Services für nachhaltigen Nutzen

Produkt- und Servicemanagement im öffentlichen Sektor

Mit fundierter Methodik, Verwaltungsverständnis und erprobten Tools unterstützen wir Organisationen im öffentlichen Sektor dabei, IT-Produkte und Services nachhaltig aufzubauen, zu betreiben und weiterzuentwickeln – effizient, sicher und nutzerzentriert. In Atlassian Service & Asset Management, Matrix42 oder Service Now.

AKTUELLE SITUATION IM ÖFFENTLICHEN SEKTOR

Verwaltungen gestalten ihre IT-Services zunehmend strategisch, nutzerorientiert und wirkungsorientiert. Die Digitalisierung eröffnet neue Möglichkeiten – vom OZG über moderne Cloud-Architekturen bis hin zu KI-Anwendungen. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an Steuerbarkeit, Sicherheit und Effizienz. Um diese Potenziale zu heben, braucht es ein starkes Produkt- und Servicemanagement, das Kundensteuerung, Entwicklung, Betrieb, Support, Verbesserung, Governance, Koordinierung und Nutzerbedarfe gleichermaßen adressiert – strukturiert, skalierbar und zukunftsfähig als Fundament für eine leistungsfähige Verwaltungs-IT.

„Unsere Services und Produkte sind mehr als Lösungen – sie sind Bausteine für eine skalierbare, zukunftsfähige Verwaltungsdigitalisierung.“ SEBASTIAN FABISCH

STRUKTURIERT, NUTZERORIENTIERT UND ZUKUNFTSFÄHIG

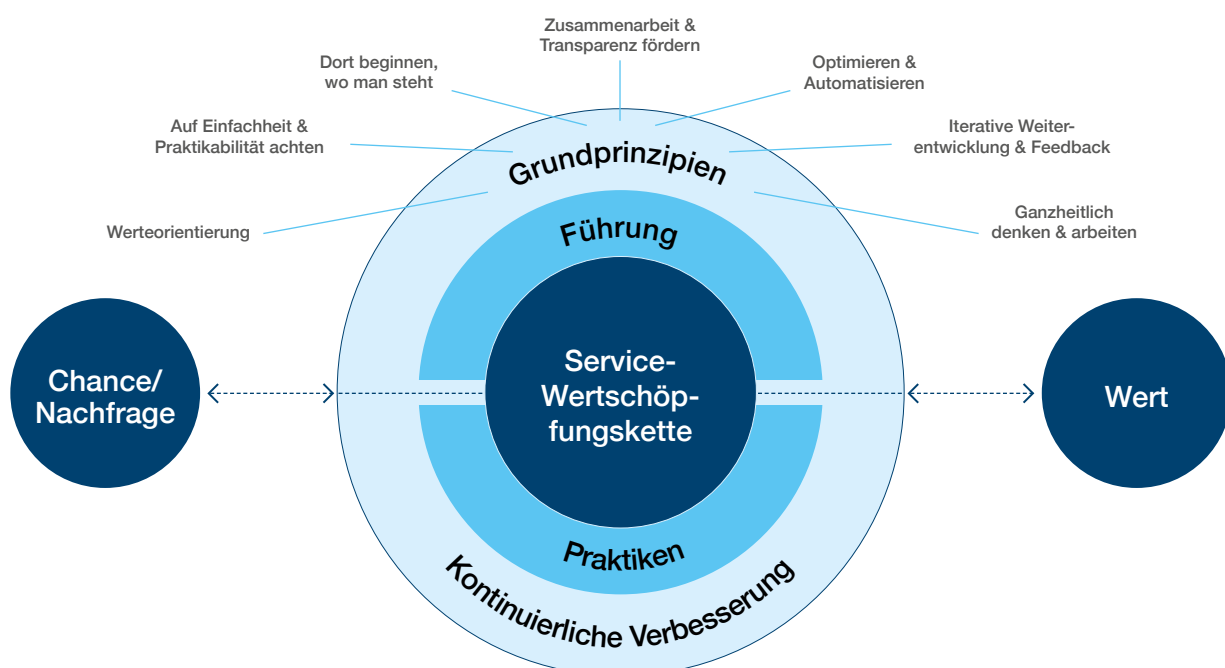


Abbildung basierend auf:
1- ITIL SVS mit 7 Grundprinzipien, in Anlehnung an ITIL® 4



ITIL® 4 als flexibles Fundament für Ihre Verwaltungsdigitalisierung

Ein gutes Verständnis des Service Value Systems (SVS) ist zentral: ITIL® 4 versteht IT nicht nur als Dienstleister, sondern als aktiven Gestalter von Wandel. Das SVS mit seinen sieben Leitprinzipien fördert Zusammenarbeit, schafft Orientierung und ermöglicht nachhaltige Wertschöpfung.

Wir übertragen diese Prinzipien praxisnah in öffentliche Organisationen – im Dialog mit bereits etablierten Arbeitsweisen, flexibel angepasst an individuelle Ziele und Rahmenbedingungen. ITIL® 4 wirkt dabei als Brückenbauer zwischen Struktur und Agilität, zwischen Planung und Innovation.



Services gestalten – passgenau, praxisnah und nachhaltig

Wir entwickeln IT-Services, die rechtlich, technisch und organisatorisch zu Ihrer Verwaltung passen. Von der Anforderungsaufnahme bis zur Inbetriebnahme sorgen wir für abgestimmte Prozesse, klare Verantwortlichkeiten und den reibungslosen Übergang in den Betrieb und Support. Unser Ansatz verbindet ITIL® 4 mit Erfahrung im öffentlichen Sektor – flexibel eingesetzt, um optimal zu Ihren Strukturen zu passen. So entstehen Services, die von Beginn nutzerorientiert und zukunftsfähig sind.



Betrieb sichern und Services gezielt weiterentwickeln

Von Anfang an begleiten wir Ihre Produkte und Services mit klarer Governance, etablierten Abläufen und wirksamen Steuerungsmechanismen. Der kontinuierliche Austausch mit den Fachbereichen entlang von Roadmaps schafft Transparenz, stärkt die Akzeptanz und unterstützt gezielt die Praxis der kontinuierlichen Verbesserung.



Unsere Ziele und Visionen

Wir begleiten Verwaltungen auf dem Weg zu einem leistungsfähigen, strategisch ausgerichteten Produkt- und Servicemanagement. ITIL® 4 steht dabei für Modularität, Flexibilität und Agilität – und schafft die Verbindung zu Frameworks wie DevOps oder agilen Methoden.

- ITIL® 4 baut Brücken: gemeinsame Prinzipien, Ziele und Roadmaps entstehen.
- Unser Ziel: Produkte und Services planbar gestalten, klare Verantwortlichkeiten schaffen und dauerhaft Qualität sichern.
- Wir kombinieren Best Practices aus ITIL® 4 mit Prozesskenntnis, technologischer Expertise und Erfahrung im öffentlichen Dienst – für Lösungen, die wirken, skalieren und Zukunft ermöglichen.

WARUM SVA

Wir kennen die Herausforderungen im Produkt- und Servicemanagement öffentlicher Organisationen – und bieten erprobte Lösungen. Ob Analyse bestehender Produkte und Services, Entwicklung neuer Leistungen oder Übernahme in den Betrieb: Wir verbinden ITIL® 4 Best Practices mit technologischem Know-how, tiefem Verwaltungsverständnis und zertifizierten Partnerschaften mit Atlassian, Matrix42 und Service Now.

ÜBER UNS

Die SVA System Vertrieb Alexander GmbH ist einer der führenden deutschen System-Integratoren. Das unternehmerische Ziel des Unternehmens ist es, hochwertige IT-Produkte der jeweiligen Hersteller mit dem Projekt-Know-how und der Flexibilität von SVA zu verknüpfen, um so optimale Lösungen für die Kunden zu erzielen.

Kernthemen des Unternehmens sind Datacenter-Infrastruktur – wie Speicher-, Server und Netzwerk-Lösungen sowie Virtualisierungs-Technologien – und auch Business Continuity, Digital Process Solutions und SAP. Darüber hinaus bietet SVA nicht nur Unterstützung im Betrieb der Infrastruktur durch Operational Services, sondern auch Managed Services. Mit dem Angebot zu Strategischem IT-Consulting stehen auch Experten für eine ganzheitliche und umsetzungsorientierte Beratung zur Verfügung.

Dabei ist die Geschäftsstelle für den Öffentlichen Dienst spezialisiert auf Systemlösungen und Fachanwendungen öffentlicher Auftraggeber – von der Konzeption über die Planung und Beratung bis hin zur Integration und dem Betrieb.

Hier erfolgt die zentrale Steuerung der Aktivitäten im Bereich der Bundes- und Landesbehörden, die dazugehörige Angebotserstellung und Auftragsabwicklung inklusive EVB-IT-Vertragsmanagement, die Koordinierung der zahlreichen Rahmenverträge, die Überwachung spezieller Logistikprozesse im Rahmen der Lieferung von Hard- und Softwarekomponenten an Behörden sowie das zentrale Projekt- und Ressourcenmanagement.



**Ich freue mich
über Ihre Kontaktaufnahme!**

Sebastian Fabisch

Teamleiter Projekt-, Change- und Servicemanagement
Geschäftsstelle für den Öffentlichen Dienst
Mobil: +49 151 26427892
E-Mail: sebastian.fabisch@sva.de

SVA System Vertrieb Alexander GmbH
Rotherstraße 16
10245 Berlin
www.sva.de

Sie interessieren sich für unser Angebot?



LINK

Zum Projekt-, Change- und Servicemanagement auf www.sva.de