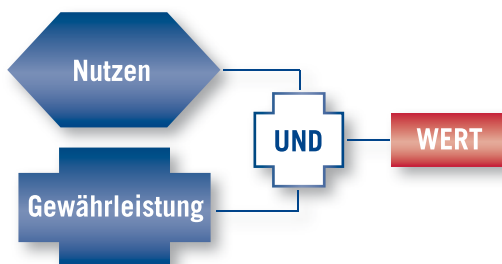




## Mit dem IT Quality Index®

### Wie genau kennen Sie die Qualität Ihrer IT-Prozesse?

In den letzten Jahren ist im IT Service Management vieler Unternehmen und Institutionen viel passiert. So sind die Prozesse mit Hilfe des Frameworks ITIL gestaltet und standardisiert worden, das Service-Portfolio hat zunehmend ein neues Gesicht bekommen und die Kunden der IT sind stärker in den Fokus gerückt. Aber was fehlt in vielen Fällen immer noch? Ein genaues Wissen darüber, ob sich das bisherige Engagement in ITIL und andere Best Practices auch tatsächlich gelohnt hat. Also in welcher Weise diese Bemühungen die Qualität der IT-Prozesse positiv beeinflusst haben. Denn daran wird die IT-Organisation letztlich gemessen, zumal die Kunden in dieser Hinsicht immer anspruchsvoller und kritischer werden.



### Den Risikopotenzialen erfolgreich auf der Spur

Doch mit dieser weit verbreiteten Unklarheit ist es nun vorbei, jetzt gibt es den IT Quality Index® von ITSM Consulting. Aus der konkreten Praxis und damit frei von theoretischem Ballast entwickelt, ermittelt diese bislang einzigartige Methode präzise, wie es um die Leistungsfähigkeit der einzelnen IT-Prozesse bestellt ist. Oder umgekehrt: Sie erfahren auf den Punkt genau, welche Risikopotenziale mit möglicherweise weitreichenden Konsequenzen sich in einzelnen Prozessen befinden. Maßstäbe der differenzierten Analysen und Bewertungen durch IT Quality Index® sind die:

- . Verfügbarkeit
- . Zuverlässigkeit
- . Leistungsfähigkeit und Konformität.

Damit werden alle relevanten Einflussfaktoren der IT-Service-Qualität abgedeckt: Über den IT Quality Index® erhalten Sie somit ein genaues Bild darüber, wie nah Sie dem definierten Soll der einzelnen Prozesse sind - oder wie weit entfernt davon.

## Perfekte Basis für zielgenaue Verbesserungen

Der IT Quality Index®, methodisch auf Basis einer intelligenten Kombination von ITIL und COBIT konzipiert, bildet jedoch nicht nur die bestehenden Leistungsbedingungen in einer aussagekräftigen Zahl ab. Sondern damit lässt sich auch hervorragend gegenüber den Kunden und der Geschäftsleitung argumentieren, weil sie objektiv und leicht verständlich den Qualitätsstatus darstellt.

Doch sein entscheidender Wert liegt auch darin, dass aus den ermittelten Soll-Abweichungen sehr konkrete Optimierungsinitiativen abgeleitet werden können. Dafür liefert der IT Quality Index® systematisiert die notwendigen operativen Anforderungen in einer Roadmap. Ihr Vorteil: Art und Ausrichtung notwendiger Verbesserungsmaßnahmen werden frei gelegt, dadurch lassen sie sich sehr zielgenau, äußerst konzentriert und sehr schlank durchführen.



## Der vielfältige Nutzen des IT-Quality-Index®

**IT-Governance-orientiertes** Instrument mit hohem Wirkungspotenzial.

**Einfach argumentierbare Service-Qualität** durch die Berechnung der Prozessbedingungen in einem Index.

**Keine Risiko-Überraschungen mehr** durch Transparenz der möglichen Leistungsschwächen und Störfaktoren in den relevanten IT-Prozessen.

**Präzise Hilfestellungen** für die strukturierte Steigerung der Qualitätsperformance.

**Deutliche Aufwandsersparnis** bei Verbesserungsmaßnahmen, durch einfache Identifikation der Maßnahmen mit dem größten und breitesten Nutzen.

## Ihr Weg zum IT Quality Index®

**Orientieren:** Gemeinsam erörtern wir Ihre Qualitätsanforderungen im IT Service Management.

**Fokussieren:** Wir definieren gemeinsam die Index-relevanten Informationen und entwickeln Ihre spezifische Qualitätsnorm.

**Konkretisieren:** Sie erhalten nach unseren Untersuchungen den IT Quality Index® mit seinen Detailergebnissen und konkreten Handlungsempfehlungen.

### ■ IT-SERVICE-MANAGEMENT-BERATUNG

### ■ IT-GOVERNANCE-BERATUNG

### ■ ORGANISATIONSBERATUNG

### ■ TOOLAUSWAHL UND EINFÜHRUNG

### ■ SCHULUNG

Zentrale  
ITSM Consulting AG  
Am Kümmerling 21-25  
55294 Bodenheim

Tel. +49 6135 93340  
Fax +49 6135 933422

info@itsm-consulting.de

Geschäftsstelle Nord  
ITSM Consulting AG  
Fahrenheitstraße 15  
28359 Bremen

Tel. +49 421 22379919  
Fax +49 421 22379920

GS-Nord@itsm-consulting.de

Geschäftsstelle West  
ITSM Consulting AG  
Niehler Straße 116  
50733 Köln

Tel. +49 221 29762163  
Fax +49 221 29762165

GS-West@itsm-consulting.de