



LEICHTGEWICHTIGE UND REALISIERBARE ITSM STANDARDS

Für prüfbare Standards in den Kernprozessen, um sich auf das Wesentliche im IT Service Management zu konzentrieren.



FITSM ZIELE

- erstellen eines pragmatischen, leichtgewichtigen Standards für effektives IT Service Management
- Ein ITSM, das für mehr Umfelder einsetzbar ist als traditionelle ITSM-Lösungen
- Eine Lösung, die für Unternehmen von SMEs über Startups bis hin zu großen Unternehmen einsetzbar ist
- eine Baseline für ITSM-Effektivität, die erreichbar ist und bei Bedarf erweitert werden kann

ITIL VS FITSM

Ursprünglich lieferte die IT Infrastructure Library die wichtigsten Leitlinien in Form von Best Practices für Organisationen, um diesen Zweck zu erfüllen. Bis auf wenige Ausnahmen werden jedoch nur wenige Prozesse übernommen, und zwar hauptsächlich im Bereich des IT-Supports mit Kundenschnittstellen.



IHR NUTZEN

Die FitSM®-Schulung und -Zertifizierung wird:

- Organisationen dabei unterstützen, den ersten Schritt zur Implementierung vollständiger IT-Service-Management-Prozesse zu machen.
- die Bereitstellung von IT-Services durch eine Organisation unter Verwendung eines prägnanten, leichtgewichtigen und umsetzbaren ITSM-Standards verbessern.
- Organisationen bei der Anwendung effektiver ITSM-Prozesse in förderierten Umgebungen, in denen die Dienste in Zusammenarbeit mit konkurrierenden oder ungleichen Organisationen verwaltet werden, unterstützen.
- Grundlagen effektiver ITSM-Prozesse implementieren, wenn es nicht zwingend notwendig ist, detaillierte Prozesse zu implementieren, die von anderen Rahmenwerken vorgeschrieben werden (z. B. ISO/IEC 20000 und ITIL).



WAS IST FITSM?

ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN

2

Rollen und Verantwortlichkeiten definieren für Planung und Implementierung

ASSESSMENT UND REVIEW

4

Eine initiale Organisationsreifeigkeitsbeurteilung durchführen, welche ein Review des Service Portfolios und Vernetzungsmodell umfasst

RICHTLINIEN UND PROZEDUREN

6

Beginnen Sie, Richtlinien, Aktivitäten und Prozeduren für jeden Prozess zu definieren.

DEN GRUNDGEDANKEN DEFINIEREN

1

Definieren des Grundgedankens, um Service Management zu implementieren und Top Management Commitment und Unterstützung zu erhalten.

FOKUS AUF DAS TEAM

3

Training und Awareness sicherstellen

ZIELE UND MEILENSTEINE

5

Definieren eines Service Management Plans mit ganzheitlichem Umfang des Service Management Systems, Zielen und Meilensteinen inklusive Auswahl initialer Tools

REVIEW ODER AUDIT

7

Neubewerten des Fortschritts durch formale Reviews oder Audits (z.B. jährlich)