

POSITIONSPAPIER

itSMPe

PERSONALENTWICKLUNG

IM

IT

SERVICE MANAGEMENT

DIE COMMUNITY
FÜR IT SERVICE MANAGEMENT

itSMIF
IT Service Management Forum®
Deutschland e.V.

INHALTSVERZEICHNIS

1	Einführung	1
2	Die Autoren - das Fachforum itSMPe im itSMF	2
3	Zielsetzung	3
4	Aktuelle Herausforderungen im IT Service Management	3
5	Nutzen von itSMPe in Bezug auf aktuelle Herausforderungen ...	5
6	Perspektiven und Entwicklungsmöglichkeiten	7

PERSONALENTWICKLUNG

IM

IT

SERVICE MANAGEMENT

1. EINFÜHRUNG

Die Entwicklung des IT Service Managements im Kontext der Informationstechnologie ist in den vergangenen Jahren stark vorangeschritten und hat sowohl in kleinen als auch großen Unternehmen Einzug gehalten. So rücken prozessorientierte Methoden und Vorgehensweisen weiter in den Vordergrund, was die Nachfrage nach professionellen Erfahrungsträgern erhöht, die bei der Initiierung, Implementierung, Steuerung, Optimierung und dem Betrieb unterstützen. Dies führt wiederum zu einem gesteigerten Bedarf an Trainings und Qualifizierungen von Personen, die sich diesen Herausforderungen nähern.

Der Markt hat diesen Bedarf erkannt und mit einem großen Angebot an Zertifizierungen, wie z.B. ITIL®, COBIT® oder ISO reagiert. Die große Auswahl führt allerdings auch zu einer Inflation der Zertifizierungen. Zudem stellt dieses nur theoretische Wissen auf Basis von Standardtests sicher, praktische Erfahrungen und die gezielte Anwendung des Wissens werden nicht nachgewiesen.

An dieser Stelle setzt das Personalentwicklungsprogramm **itSMPe** des **itsMF Deutschland e.V.** an. Dieses hat sich zum Ziel gesetzt, ein ganzheitliches Ausbildungs- und Zertifizierungsprogramm zu unterstützen, das

- neben theoretischen Kenntnissen auch praktische Erfahrungen und Qualifikationen berücksichtigt,

- einen Wegweiser in der Fülle des Angebotes von Schulungen und Zertifizierungen am Markt darstellt,
- Personen und Unternehmen die Möglichkeit gibt, ihre Kompetenzen und Erfahrungen neutral bewerten und bestätigen zu lassen,
- die Identifikation von Fachexperten erleichtert,
- Fachexperten bei ihrer Entwicklung im IT Service Management aktiv begleitet und unterstützt,
- das IT Service Management in Deutschland über ein gezieltes Mentoring durch ITSM-Professionals voranbringt.

Innerhalb dieses Positionspapiers werden die Herausforderungen, vor denen das IT Service Management steht, spezifisch erläutert und Handlungsperspektiven aufgezeigt. Was sich hinter der Personalentwicklungsinitiative des **itsMF** verbirgt und inwieweit dieses den momentanen Anforderungen des IT Service Managements entspricht, erfahren Sie in diesem Dokument.

Auf unsere Webseite finden Sie u.a. das **itSMPe** Handbuch, das **itSMPe**-Kalkulator-Formular zur Errechnung Ihrer erreichten Punkte zur Erseinstufung und zum Erhalt einer **itSMPe** Kompetenz Stufe, sowie die Erläuterung des Antragsverfahrens. Des Weiteren sind die aktiven Inhaber einer der vier möglichen Stufen auf der Webseite aufgeführt.

Folgende Kompetenz Stufen können erreicht werden



WWW.ITSMPE.DE • ITSMPE@ITSMF.DE

2. DIE AUTOREN – DAS FACHFORUM itSMPe

2.1 Klaus Ahlborn

Ahlborn arbeitet seit über 35 Jahren im IT Service bei verschiedenen Infrastruktur- und Dienstleistungslieferanten. In den verschiedensten Führungspositionen ist er seit 2002 mit dem Thema Service Management und ITIL® vertraut. Als ITIL® V2 Service Manager und ITIL® V3 Foundation Zertifizierung, sowie als SCRUM Master verfügt er über Erfahrung in IT Operations und in der Entwicklung von Individualsoftware. Sein derzeitiger Schwerpunkt ist neben der Businessverantwortung für eine Abteilung, der Aufbau einer Personalentwicklung für die horizontale (Führungskraft) und vertikale (Consultant) Weiterentwicklung von Mitarbeitern.

Ahlborn ist Mitglied im **itSMF** und im Regionalforum Nord engagiert.

2.2 Werner Schöppe

Schöppe arbeitet seit über 15 Jahren im Service Management für verschiedene Service Kunden (Großunternehmen/öffentliche Auftraggeber) und Service Provider (primär IBM). Sein Schwerpunkt liegt hierbei in der Beratung und dem Outsourcing, der Projektleitung und Einführung von ITSM-Prozessen, -Organisationen und -Lösungen auf Basis von ITIL® und ITSM-Standardprodukten. In den letzten Jahren verantwortet er das Service Delivery Management für einen großen IT-Provider als Abteilungsleiter IT Services. Zusätzlich hat er in seinem Unternehmen als Koordinator die Fachexpertenlaufbahn Service Manager aufgebaut.

Schöppe ist Service Manager ITIL® V2, ITIL® Expert V3, Zertifiziert für COBIT® und Service Level Management sowie Mitglied im Fachforum **itSMPe**.

2.3 Dierk Söllner

Söllner ist seit 1992 als Berater, Trainer und Coach in verschiedenen Positionen bei IT-Dienstleistern und IT-Beratungsunternehmen aktiv gewesen. Seit 2011 unterstützt er mit dieser Erfahrung unter dem Motto "Dierk Söllner vereint erfolgreich Business und IT" als selbständiger Berater in zahlreichen Projekten

und Schulungen zum IT Service Management, zum agilen Projektmanagement und im Business Process Management. In seinen Projekten bringt er entweder für die Fachbereiche seine langjährige IT-Erfahrung ein (bspw. zur Prozessoptimierung und Softwareauswahl) oder setzt seine "Business-Sicht" in IT-Aufgabenstellungen für eine effektive und effiziente IT-Organisation (bspw. als Scrum Master in Entwicklungsprojekten) ein.

2.4 Tobias Wesemann

Wesemann arbeitet seit über 15 Jahren im Service Management an der Schnittstelle zwischen Service Kunde (Retained IT), Service Provider (captive/extern) und Supplier für Großunternehmen, KMU/SMB sowie für wissenschaftliche Einrichtungen. Sein Schwerpunkt liegt in der Leitung von Projekt- und IT Operations Teams sowie im Design und Einführung von ITSM Prozessen und Lösungen auf Basis von ITIL® und OpenSource. Er verfügt u.a. über Zertifizierungen als ITIL® Expert und PRINCE2® Practitioner.

Er ist Mitglied des **itSMF** sowie Mitglied im Fachforum **itSMPe**. Seit 06.2012 wurde er wiederholt durch das priSM-Institute® des **itSMF** zum "Service Management Professional" ausgezeichnet (PSM-Credential).

2.5 Steven Wichmann

Wichmann arbeitete seit 2006 als SAP Berater (SAP MM-SCM) in Projekten im Umfeld der größten Public-Privat-Partnership Europas (Herkulesvertrag Bundeswehr). Aktuell arbeitet er seit über sechs Jahren im Umfeld Service Management in dieser PPP. Sein Schwerpunkt liegt in der Betreuung der gesamten SAP Landschaft des öffentlichen Auftraggebers im Sinne eines operativen Service Managements (Service Transition, Operation, CSI und SLM), sowie der Einführung, Verbesserung und Steuerung von ITSM-Prozessen und Lösungen.

Wichmann ist Service Manager ITIL® Expert V3, Zertifizierter SAP MM-SCM Berater, zertifiziert in COBIT® und PRINCE2 sowie Mitglied im Fachforum **itSMPe**.

3. ZIELSETZUNG

Dieses Positionspapier des **itSMF** hat das Ziel, einen neuen Weg der Personalentwicklung, Qualitätsbewertung und Auszeichnung im IT Service Management aufzuzeigen und den dadurch entstehenden Mehrwert zu verdeutlichen.

Es wendet sich zum einem an alle Personen, die im IT Service Management tätig sind bzw. sich dafür interessieren und an Firmen, welche solche Mitarbeiter beschäftigen. Es richtet sich an alle, die neben eher theoretischen Zertifizierungen zusätzlich den

Nachweis von Praxiserfahrungen und Qualifikationen für die eigene Weiterentwicklung anstreben.

Zum anderen ist es eine wichtige Informationsquelle für Unternehmen, welche IT Service Management für sich etablieren oder weiterentwickeln wollen. Diese werden durch **itSMPe** auf der Basis einheitlicher Kriterien und eines einheitlichen Prozesses der Auszeichnung von in der Praxis Erfahrenen zuverlässig bei der Suche nach praxiserfahrenen IT Service Management Experten unterstützt.

4. AKTUELLE HERAUSFORDERUNGEN IM IT SERVICE MANAGEMENT

4.1 Problemstellungen für Anwenderunternehmen

Unternehmen stehen generell vor der Herausforderung, ihre Prozesse, Abläufe und vor allem Organisationen mit den ihren vorhandenen Mitarbeitern zu optimieren und weiter zu entwickeln. Der stetige Kostendruck, die internationale Konkurrenz und die Anforderung, die Qualität der Unternehmenserzeugnisse auf höchstem Niveau zu halten sind unbestrittene Fakten mit welchen man sich täglich beschäftigen muss. Eine allseits bekannte Herausforderung: Wie können Unternehmen welche sich serviceorientiert organisieren möchten (oder müssen) oder ihre bereits vorhanden Service Strukturen zu einem höheren Reifegrad entwickeln möchten, dies auch erreichen? Themen sind u.a. Providersteuerung, Erfüllung von regulatorischen Anforderungen, Governance-Risk-Compliance und Standardisierung in höchstmöglicher Qualität und Zuverlässigkeit. Zu beantwortende Fragen hierbei sind u.a.

- Wie finden wir die richtigen externen Berater im Bereich Architektur, Strategie, Prozesse und Tools?

- Wie entwickeln wir Mitarbeiter und Organisation zielgerichtet auf Basis existierender Ziele und Anforderungen weiter und erhalte, bzw. verbessere dabei auch das Niveau und dessen Sicherung in den Kernkompetenzen?

Hierbei immer die richtigen Lösungen und Optimierungspotenziale zu erkennen und diese dann auch schnell und wertschöpfend in die Unternehmensorganisation zu überführen ist keine leicht zu bewältigende Aufgabe und wird meist unterschätzt. Deshalb sind sowohl die Kompetenzen aus dem Unternehmen selbst, als auch in vielen Fällen externe Unterstützung durch erfahrene Berater notwendig und sinnvoll. Allerdings stellt sich dabei immer die Frage, wer der richtige Mitarbeiter oder externe Berater für das Unternehmen ist, um diese Aufgabenstellungen zu bewältigen und wie erkenne ich diese, möglichst nach international anerkannten Qualitätsstandards?

Anwenderunternehmen haben zudem oft die Problematik, die bereits dargestellten Service Kompetenzen und notwendigen Aus-/Fort- und Weiterbildungen zu interpretieren. Wie kann das IT-Management Kompetenzen im Unternehmen aufbauen, entwickeln und

auf ein anerkanntes Niveau bringen? Wie stellen die Führungskräfte sicher, dass die Professionalität im eigenen Hause gesichert und damit die „Intellectual Property“ im Unternehmen aufgebaut und etabliert werden kann?

4.2 Schwierigkeiten für Trainingsunternehmen

Trainingsunternehmen sind gefordert, den aktuellen Marktbedürfnissen entsprechend Trainingsangebote zu unterbreiten. Gerade auch im Ausbildungsmarkt für IT Manager finden sich diverse Abschlüsse und Zertifizierungsangebote mit unterschiedlichem Wert. Seriöse Trainingsinstitute brauchen einen verlässlichen Kompass, um ihr Ausbildungsangebot auf werthaltige und vom Markt geforderte Trainings auszurichten. Der Aufbau von Trainings-Konzepten, Schulungsunterlagen und das Ausbilden der Trainer sind mit großen Voraus-Investitionen verbunden.

Auf der anderen Seite ist auch eine Plattform notwendig, damit wirklich gute Trainingsinhalte als Ausbildung Anerkennung finden. Erst die Akzeptanz und Bestätigung einer unabhängigen Stelle mit entsprechender Qualitätssicherung erlaubt es den Trainingsanbietern ihre neuen Ausbildungskonzepte im Markt entsprechend zu positionieren. Wenn es gelingt, ein in der Branche und im Markt akzeptiertes Fachgremium mit dem Trainingsangebot zu synchronisieren, kann sich ein Trainingsunternehmen von der großen Masse abheben. Wenn dieses Fachgremium die entsprechenden Lehrgänge empfiehlt, dann erhält die Qualität Vorrang vor dem Preis.

Das Training gekoppelt an die Lernziele, diese werden wiederum in den Prüfungen gespiegelt. Die seriös von einem Personenzertifizierer erstellten internationalen Abschlussprüfungen in Verbindung mit der neutralen Abnahme der Prüfungen vor Ort in den Trainingsorganisationen, Firmenakademien oder Hochschulen runden dann das Gesamtpaket zum Erhalt eines zertifizierten Abschlusses ab.

Trainingsunternehmen, Personenzertifizierer als auch der einzelne Teilnehmer hat / haben heute mit einem "Verfall" der Abschlüsse zu kämpfen. Es gibt zu viele „Wald und Wiesen“ Abschlüsse, so dass neutrale Gremien und Interessensvertretungen und Communities immer wichtiger werden. Natürlich birgt das auch eine große Verantwortung und ist nicht ohne Risiko.

itSMPe ist sich der großen Verantwortung bewusst und möchte seinen Beitrag dazu leisten.

4.3 Problemstellungen in der Ausbildung

Die Bedeutung einer praxisorientierten Ausbildung zum Thema IT Service Management steigt auch an deutschen Hochschulen. Sowohl reguläre als auch dual orientierte Hochschulen müssen das Thema ITSM in ihre Studienpläne für IT-nahe Studiengänge wie beispielsweise Wirtschaftsinformatik aufnehmen, kompetente und praxisorientierte Dozenten finden sowie den Studenten einen Weg zur Nutzung des Wissens in der Praxis aufzeigen. Bei der Gestaltung der Lehrpläne stehen die Forderungen der Wirtschaft nach praktisch nutzbaren Inhalten sowie anerkannten Zertifikaten einem Streben der Universitäten und Fachhochschulen nach unabhängiger und auch an theoretischen Ansätzen orientierter Lehre und Forschung gegenüber. Beim Blick auf die Angebote der Hochschulen findet man genau diese unterschiedliche Gestaltungen: Zum Teil sind Dozenten aus der Praxis tätig, andererseits existieren Kooperationen mit Schulungsanbietern oder Lehrkräfte aus der Hochschule sind selbst aktiv.

Die Suche nach qualifizierten und praxiserfahrenen Lehrkräften stellt wie bei den schon genannten Unternehmen ebenfalls eine Herausforderung dar. Daneben ist auch die Definition der Inhalte der Vorlesungen durch die Vielzahl von Rahmenwerken nicht einfach. Wie kann sich die Hochschulwelt einen neutralen Blick auf die praktischen Anforderungen des IT Service Managements verschaffen und was ist wirklich für die universitäre Ausbildung wichtig?

4.4 Herausforderungen für Consultingunternehmen und Berater

Projekte zur Einführung und Veränderung von Prozessen und Integrationslösungen im IT Service Management entscheiden heute über die Wirtschaftlichkeit des IT-Betriebs. Es gibt mehrere Prozess Frameworks, Software Suiten und Standards, welche regelmäßig erneuert werden.

Einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren in IT Service Management Projekten ist die Auswahl der richtigen Projektmitarbeiter und Berater. Es werden nachweislich erfahrene Praktiker mit exzellenten Methodenkenntnissen benötigt, die in der Lage sind mit Hilfe moderner Vorgehensweisen im Projektmanagement, wie z.B. der agilen Entwicklung, die stetige Verbesserung des Reifegrades im IT-Service Management zu erzielen.

Anwenderunternehmen, welche die ITIL®-Prozesse Incident-, Problem- und Change- Management bereits bis zu einem ersten Reifegrad eingeführt haben, suchen nach der besten Beratung bei der Implementierung weiterer ITIL®-Prozesse in ihrem Unternehmen. Klassische Unternehmensberater kennen alle Begriffe, arbeiten die passende Strategie aus und beherrschen die Methodik.

Die Architekten und Consultants der Hersteller beherrschen die Werkzeuge und führen Implementierungen durch. Transformation Manager haben das Wissen zu Prozessen sowie Infrastruktur und kennen die Standards. Organisational Change Manager bringen die Soft Skills mit, um die Veränderungsprozesse effizient zu begleiten.

Folgende Fragen stellen sich die Beratungsunternehmen und die Berater:

- Wie können wir die passenden Berater im IT-Service Management finden?
- Wie kann gegenüber potentiellen Kunden deutlich gemacht werden dass die eigenen Berater erfahrener und besser qualifiziert sind als die anderer Wettbewerber?
- Wie kann die Planung der Fachlaufbahn im IT-Service Management auf einem attraktiven Rahmenwerk aufsetzen?
- Wie können wir uns initiativ und zielgerichtet fortlaufend qualifizieren?

5. NUTZEN VON itSMPe IN BEZUG AUF AKTUELLE HERAUSFORDERUNGEN

itSMPe ist eine Hilfestellung, um Ausbildungspläne, deren strategischen Wert, die Personalentwicklung für eine Karriere im Service Management im Unternehmen und dessen Personal an einem anerkannten Standard und Qualitätsmesspunkt auszurichten. Dazu bietet **itSMPe** auch ein spezielles Mentoring an. Dies ist ein unschätzbare Wert für den Einzelnen und das Unternehmen, da aus dem reichhaltigen Erfahrungsschatz erfahrener Professionals geschöpft

werden kann und dieses Wissen auch in das eigene Unternehmen oder Projekt überführt werden kann. Das Mentoring, in welches alle Teilnehmer an **itSMPe** eingebunden sind, bietet Einsteigern wie Erfahreneren einen Austausch mit ITSM-Profis aus verschiedenen anderen Unternehmen/Bereichen und unterstützt insbesondere eine professionelle Weiterbildung während des Berufseinstiegs bzw. kurz nach dem Studium.

POSITIONSPAPIER **itSMPe**

itSMPe ist eine Plattform, an welcher sich angehende wie auch bereits gestandene Service Management Professionals orientieren. Die Plattform veröffentlicht anerkannte Trainings- und Zertifizierungslehrgänge, welche zur Erreichung und zur Erhaltung der Auszeichnung verwendet werden können.

Mit einem Angebot gemäß dem **itSMPe**-Ausbildungskatalog verfügt das anbietende Trainingsunternehmen über einen weiteren Marketingkanal. Der Verweis auf die Akzeptanz des Trainings und der verliehenen Punkte durch **itSMPe** gibt dem Trainingsunternehmen die Möglichkeit, sein Ausbildungsangebot zusätzlich zu qualifizieren und sich dadurch im Markt hervorzuheben.

Ein weiterer Nutzen für Trainingsunternehmen besteht darin, spezifische Trainings als akzeptierte Ausbildungsmodule in den **itSMPe**-Ausbildungskatalog aufnehmen zu lassen.

Als in Deutschland etabliertes Programm bietet **itSMPe** die Einordnung der persönlichen Erfahrung, des Ausbildungsniveaus und nachgewiesener beruflicher Aktivitäten von Personen in den verschiedensten Bereichen des Service Managements in einem standardisierten Bewertungsschema.

itSMPe ermöglicht die treffsichere Identifikation und Auswahl geeigneter Berater im IT Service Management und unterstützt eine effiziente Sourcingstrategie als eine der wichtigsten Anforderungen, die heute an IT Beratungsunternehmen gestellt werden:

- Erfolgreiche und sichere Anwendung methodischer Frameworks im operativen Betrieb aller (internen sowie externen) IT Services

- Glaubwürdige Darstellung der Beratungskompetenz eines Unternehmens bei seinen Service Kunden
- Erfolgreiche Umsetzung von Veränderungsprojekten und Ausrichtung der eigenen Organisation und Unternehmensprozesse an Standards und erprobten Vorgehensweisen

itSMPe bietet durch seinen breiten Ansatz der betrachteten Tätigkeiten eine Hilfestellung zur Definition von Ausbildungsplänen und deren Inhalten. Für die sich Qualifizierenden bietet sich die Möglichkeit, über den Tellerrand zu blicken und die persönliche Entwicklung im IT-Service Management zu planen. Über die **itSMPe**-Community kann zudem ein Anwachsen des Netzwerkes von ITSM-Spezialisten gefördert und aufgebaut werden.

Für Mitarbeiter im Service Management bietet die Auszeichnung eine ausgezeichnete Möglichkeit, den stetigen Fortschritt der eigenen Praxiserfahrung zu dokumentieren, insbesondere im Vergleich zu bestehenden Zertifikaten und Weiterbildungsprogrammen.

Die Auszeichnung einer unabhängigen Instanz entspricht dem neutralen Ansatz einer Hochschule und unterstützt durch die Pflicht zur regelmäßigen Erneuerung der Akkreditierung auch die kontinuierliche Entwicklung.

Da die Voraussetzungen für eine Auszeichnung umfangreich und vielseitig sind, lässt sich im Vergleich zu Zertifikaten eine höhere Aussagekraft ableiten.

6. PERSPEKTIVEN UND ENTWICKLUNGSMÖGLICHKEITEN

Die Aufgabe von **itSMPe** liegt in der Förderung professioneller und objektiver Anerkennung von IT Service Management-Fachleuten und somit einer firmen- und zertifikatsübergreifende Anerkennung im Service Management Umfeld, basierend auf deren Erfahrung, Bildungsniveau und beruflichen Aktivitäten.

Bereits mehrere Unternehmen haben hierfür ein Interesse geäußert, ihre Personalentwicklung im IT Service Management mit **itSMPe** zu ergänzen. Hintergrund hierfür sind z.B. die aufgeführten Perspektiven die **itSMPe** den Unternehmen bietet:

- **itSMPe** als fester Bestandteil in der Personalentwicklung
- **itSMPe** als Element von zielgerichteten Qualifizierungsmaßnahmen
- Fachexperten des IT Service Managements führen einen neuen Dialog mit Entscheidern, daher eine Steigerung der Akzeptanz des Service Managements im Unternehmen
- Horizont-Erweiterung über das reine IT Service Management hinaus

- Mitglied der **itSMPe** Community, ITSM Netzwerk
- **itSMF** Facharbeitsgruppen
- Mentoring von Nachwuchskandidaten

Die **itSMPe** Stufen eines Mitarbeiters bzw. Bewerbers bieten Kunden als auch Arbeitgebern ein gewisses Maß an Sicherheit bzgl. der Qualifikation dieser Fachkraft durch einen objektiven und praxisorientierten Kompetenz-Nachweis.

Anhand der erworbenen Stufen einer Person können Unternehmen besser entscheiden ob der Bewerber mit seinem Erfahrungen zum Reifegrad einer Organisation oder einem Projekt passt. Mitglieder und Stufenhalter können mit **itSMPe** ihre weitere Entwicklung planen, verwalten und nachweisen.

Zielsetzung: Das **itSMPe** fördert den Berufsstand des IT Service Managements und hat das Ziel, die anerkannte und maßgebende Stelle zur Anerkennung und Zertifizierung von IT Service Management-Fachleuten im deutschsprachigen Raum zu sein.

BWI Systeme GmbH

Die BWI ist der strategische Partner für die Informations- und Kommunikationstechnik der Bundeswehr. Als Leistungsverbund aus BWI Informationstechnik GmbH, BWI Systeme GmbH und BWI Services GmbH betreibt die BWI die nichtmilitärische Informations- und Kommunikationstechnik der Bundeswehr. Dazu gehört die gesamte Infrastruktur von den Rechenzentren über WAN und LAN bis hin zur IT-Plattform und der Telekommunikation.

Die BWI entwickelt und betreibt die Zentralen Dienste der Bundeswehr und ist für die Pflege und Änderungen der Systeme in Nutzung (SinN) zuständig. Mit zentralen Serviceleistungen und einem bundesweiten Vor-Ort-Service bietet die BWI der Bundeswehr einen flächendeckenden Service aus einer Hand. Zusätzlich unterstützt sie die Bundeswehr bei der Neuausrichtung und der Realisierung von SASPF. Prozessberatung rundet das Leistungsspektrum der BWI ab.

BERIS consulting GmbH

Die BERIS consulting GmbH ist ein unabhängiger inhabergeführter IT-Dienstleister mit Sitz in Wolfsburg. Wir beraten und unterstützen Sie im norddeutschen Raum bei der Optimierung Ihrer Projekte und Prozesse durch Informationstechnologien. Dabei ist uns wichtig, gemeinsam Lösungen zu finden, partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, das in Ihrem Unternehmen vorhandene Wissen zu nutzen und hinzugewonnenes dort zu belassen. Daher setzen wir unsere überwiegend fest angestellten und zertifizierten Experten gerne direkt bei Ihnen vor Ort ein.

Wir arbeiten nach dem Prinzip Plan-Build-Run, bedienen also von der Planung über die Entwicklung bis hin zum Betrieb den gesamten Lebenszyklus von IT-Systemen. Unser Leistungsspektrum umfasst die Bereiche Prozess- und Technologie-Beratung, Systemintegration und Betrieb von Standardsoftware-Produkten, Individualsoftware-Entwicklung und Embedded Systems Engineering.

metafinanz Informationssysteme GmbH

Die metafinanz mit Sitz in München steht für branchenübergreifendes, ganzheitliches Business & IT Consulting.

Wir gestalten und transformieren Geschäftsprozesse und übersetzen strategische Ziele in effektive IT-Lösungen.

Unsere Leistungen erstrecken sich über die gesamte Bandbreite der IT: Wir kümmern uns um Infrastrukturlösungen, um den Aufbau moderner Architekturen und nachhaltige Security-Strategien. Unsere Kompetenzen liegen außerdem in der Analyse und Implementierung von Systemen zur Datenanalyse, von mobilen Techniken und digitalen Prozessen. Mit agilen Methoden unterstützen wir die Umsetzung der IT-Strategie und bieten unseren Kunden darüber hinaus das Management ihrer Dienstleistungen aus einer Hand an. Als Unternehmen der Allianz Gruppe sind wir in komplexen Abläufen und Veränderungsprozessen von Großkonzernen zu Hause.

Herausgeber / Verlag

itSMF Deutschland e.V.
Mainzer Landstr. 49 | D-60329 Frankfurt

Tel.: +49 700 – 02 02 2001
Fax: +49 641 – 939 299 47

info@itsmf.de | www.itsmf.de

Erscheinungsdatum

März 2016

Redaktion

Jürgen Dierlamm | ceo@itsmf.de

Layout und Satz

Valérie Nicolas | valerie.nicolas@itsmf-share.de

Fotos / Grafiken

itSMF Deutschland e.V.

Positionspapiere **itSMF** Deutschland e.V. repräsentieren eine zwischen den Autoren abgestimmte Meinung, die nicht notwendigerweise dem Gedankengut des **itSMF** entsprechen müssen.

ITIL® is a registered trade mark of Axelos Limited.

Eine Haftung für die Richtigkeit der Veröffentlichungen kann trotz Prüfung durch die Redaktion vom Herausgeber nicht übernommen werden.

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche, schriftliche Genehmigung des Verlags in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Warennamen werden ohne Gewährleistung einer freien Verwendung benutzt.

WWW.ITSMPE.DE • ITSMPE@ITSMF.DE

© **itSMF** DEUTSCHLAND E.V.

POSITIONSPAPIER

itSMPe

PERSONALENTWICKLUNG

IM

IT

SERVICE MANAGEMENT

DIE COMMUNITY
FÜR IT SERVICE MANAGEMENT

itSMIF
IT Service Management Forum®
Deutschland e.V.