



1. Tool-Auswahl:

- Feststellung der Anforderungen der einzelner Fachbereiche & Stakeholder
- Erstellung eines gesamtheitlichen Anforderungskataloges
- Livedemo/Test der Tools online oder vor Ort bei Geiger
- Beschaffungsprozess

2. Einführung/Integration:

- Feststellung der Anforderungen der einzelner Fachbereiche & Stakeholder
- Erstellung eines gesamtheitlichen Anforderungskataloges
- Erarbeitung der Standards & Grundsätze für
 - Mandanten-, Gruppen- & Benutzerkonzept
 - Nomenklatur
 - Betriebshandbuch/Nutzerhandbuch
- Erarbeitung von Prozessen & Unterstützungsprozessen
- Durchführung eines Proof of Concept
- Erstellung von Systemdokumentationen
 - Konzepte
 - Anweisungen
 - Richtlinien
 - Handbücher

3. Roll-out:

- Planung & Durchführung Roll-out
 - Definition & Terminierung einzelner Roll-out Phasen
 - Eingliederung in IT- & Geschäftsprozesse
 - Steigerung der Akzeptanz und des Nutzungsgrades durch die Integration in die Prozesswelt des Unternehmens

4. Prozess- und Serviceintegration:

- Orchestrierung, Automatisierung, Datenerhebung und Datenaustausch
- Koordination und Realisierung durchgängiger Datenübernahmen / Sicherstellung der Datenqualität durch Prozessoptimierung
- Konzeption und Realisierung von Schnittstellen zu übergeordneten ITSM Suiten wie SNOW, CA
- Konzeption und Realisierung von Schnittstellen zu Monitoring und Management Systemen (Spectrum, Cisco Prime, Stablenet, CA Service Operations Insight)

6. Weitere Leistungsinhalte bei Projekten:

- Durchführungen von Begehungen & Aufnahmen im IT-Umfeld (Verteilerräume, Rechenzentren, ...)
- Managed Service – move, add, change, swap im Rechenzentrum & am Firmencampus
- Qualitätssicherungsmaßnahmen bei Infrastrukturprojekten
- Planung & Begleitung von Infrastrukturprojekten
- Planungs- & Unterstützungsleistung bei IT-Umzugsprojekten
- Durchführung von IT-Umzügen

7. Trainingsmaßnahmen

- Durchführung von Benutzer- und Anwendertrainings
- Schulungen, Workshops