

Infrastructure & Management Consulting Services IT Management Services



Med IT Management services tilbydes kunden en omfattende palette af rådgivning, support, design og uddannelsesservices. Samtlige services tager udgangspunkt i anerkendte best practices og KMD's mangeårige erfaring med installation og drift af it-løsninger.

De veldokumenterede og effektive processer og procedurer, som KMD's IT Management Services bygger på, sørger for en optimal udnyttelse af kundens it-investering. Samtidig sikres, at nye processer og procedurer forankres og bliver en naturlig del af organisationen. KMD lægger stor vægt på at få alle kundens medarbejdere involveret, da dette er en forudsætning for, at kunden opnår den ønskede effekt.

IT MANAGEMENT SERVICES BESTÅR AF:

- _ Konsulentbistand
- _ Procesdesign
- _ Træning

IT MANAGEMENT CONSULTING

IT Management Consulting henvender sig til kunder, der ønsker at udvikle eller ændre deres it-strategi, processer og/eller organisering.

IT Management Consulting tager udgangspunkt i kundens situation og leveres som uvildig rådgivning med respekt for kundens ønsker og behov. Rådgivningsopgaven omfatter derfor i første omgang en fastlæggelse af vision, målsætninger og ambitionsniveau.

KMD's konsulenter sikrer identifikation af interessenter, udviklingsområder og potentialer, samt en situationsaf-

dækning i forhold til eksisterende processer, organisering, kompetencer og værktøjer.

Resultatet af en rådgivningsopgave er dels et prioriteret overblik over indsatsområder, dels et gennemarbejdet beslutningsgrundlag i form af en analyserapport med relevante anbefalinger. Desuden kan der i tillæg være en decideret Business Case for implementering af efterfølgende projekter og tiltag.

For at sikre værdien af de anbefalinger, som KMD har udarbejdet, tilbydes kunden hjælp til udførelsen af de identificerede opgaver. Således får kunden støtte og assistance til at gennemføre de anbefalede initiativer og til at etablere et optimalt udgangspunkt i forhold til at løse de fremtidige behov.

ITIL® PROCESS DESIGN

Med ITIL® Process Design tilbydes design og implementering af IT Service Management processer efter ITIL® Best Practice baseret på en gennemprøvet projektmodel. Dermed får kunden mulighed for at skabe de optimale arbejdsprocesser i it-afdelingen og få en højere grad af struktur og gennemsigtighed i forhold til arbejdets organisering, kundeservices samt medarbejdernes kompetencer, roller og ansvar. Det sikres naturligvis, at processerne efterfølgende er veldokumenterede og praktisk anvendelige.

KMD tager udgangspunkt i kundens behov og ønsker til forandring, herunder hvilke processer, der skal arbejdes med. Samtidig skabes den ledelsesmæssige og organisatoriske forankring.

Et typisk projektforsløb omfatter et antal workshopdage, hvor der i samarbejde med it-ledelsen og udvalgte nøglepersoner i it-organisationen arbejdes med mål for den enkelte proces, og med hvordan der skal måles. Herefter udarbejdes et forslag til rollebeskrivelser, funktionsbeskrivelser, proces-flows samt aktivitetsbeskrivelser.

Derudover hjælper KMD's konsulenter med identifikation af krav til og muligheder for tilpasning af service management værktøjer samt input til forandringshåndtering og ledelses-, implementerings- og kommunikationsplaner. Således får kunden en komplet og færdig proces samt de nødvendige planer og værktøjer til at sikre en succesfuld implementering.

IT MANAGEMENT TRAINING

Med IT Management Training får kunden en unik mulighed for at træne deres ledere og medarbejdere i IT Service Management processerne. Samtidigt opnår kunden, at der skabes en fælles forståelse for værdien af ensartede processer, kommunikation, koordination og tydelige roller.

Et træningsforløb aftales og sammensættes ud fra kundens konkrete behov og kan eksempelvis omfatte:

- _ Processimulering, som sikrer ledere og medarbejdere muligheden for at træne processer, kommunikation og koordinering i et lukket og trygt forum. Simuleringen træner deltagerne frem til en fornyet forståelse for egen og kollegaers rolle og bidrag til at nå de fælles mål gennem fælles arbejdsmetoder og værktøjer
- _ Introduktion til IT Service Management, som introducerer deltagerne til en grundlæggende forståelse af it-leverancer som services, der skaber værdi for kunden
- _ Kundetilpassede træningsforløb med baggrund i KMD's kompetencer inden for IT Management

Ud over de specialtilpassede kurser tilbyder KMD også certificerede ITIL® kurser, som beskrevet nedenfor.

ITIL® FOUNDATION KURSUS

Hensigten med ITIL® Foundation er at skabe forståelse for nøgleprincipperne og centrale begreber indenfor IT Service Management.

ITIL® INTERMEDIATE KURSER

ITIL® Intermediate kurserne er videregående kurser, der fokuserer både på teoretisk viden og praktiske færdigheder, så deltagerne kan bidrage til implementering af processer, funktioner og teknologi.

ANDRE SERVICEOMRÅDER

- _ Identity & Security Management
- _ Systems Management Services
- _ Virtualization Services
- _ Infrastructure Optimization Services
- _ Foundation & Services

KONTAKT

Den tilknyttede salgskonsulent eller
KMD SALGSSUPPORT
Email: imc-services@kmd.dk