

IT-Servicemanagement

---

# Ihre 6-Schritte-Checkliste für mehr IT-Sicherheit

IT-Services mit System –  
zuverlässig, transparent, kundenorientiert

# Sicherheit beginnt mit dem ersten Häkchen

ITSM sorgt für reibungslose Abläufe und messbare Servicequalität.

Standardisierte Prozesse und KPIs stärken die IT-Performance und fördern Kundenzufriedenheit.

**Diese Checkliste hilft Ihnen, Ihre IT-Sicherheit praxisnah zu überprüfen:**

- ✓ Sind Serviceprozesse wie Incident oder Change Management etabliert?
- ✓ Werden SLAs regelmäßig überprüft und verbessert?
- ✓ Gibt es ein aktives Service-Monitoring mit KPIs?

Gehen Sie die folgenden Punkte Schritt für Schritt durch und finden Sie heraus, wie gut Sie vorbereitet sind.

1

## Grundlagen schaffen

- ITSM-Ziele definiert (z. B. Servicequalität, Kostenoptimierung)?
- Management-Commitment vorhanden (Budget, Ressourcen)?
- Rollen & Verantwortlichkeiten geklärt (Service Manager, Prozessverantwortliche)?

2

## Status Quo ermitteln

- Bestehende Services und Prozesse dokumentiert?
- Servicekatalog erstellt oder aktualisiert?
- Reifegrad der aktuellen ITSM-Prozesse bewertet?
- Risiken durch fehlende oder unklare Prozesse analysiert?

3

## Planung & Konzeption

- SLAs und OLAs definiert?
- Standardprozesse geplant (Incident, Problem, Change, Request)?
- Tool-Auswahl und -Integration geprüft (z. B. Ticketsystem, CMDB)?
- Ressourcen und Schulungsbedarf eingeplant?

4

## Umsetzung & Betrieb

- Prozesse implementiert und in Tools abgebildet?
- Monitoring und Reporting eingerichtet?
- Mitarbeiter geschult (ITIL, Prozesse, Tools)?
- Schnittstellen zu anderen Abteilungen etabliert (z. B. HR, Einkauf)?

5

## Überwachung & Verbesserung

- KPIs gemessen (z. B. Ticket-durchlaufzeiten, SLA-Einhaltung)?
- Regelmäßige Service Reviews durchgeführt?
- Feedback von Anwendern ausgewertet?
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess etabliert (CSI nach ITIL)?

6

## Kontinuierliche Optimierung

- CSI-Prozess etabliert?
- Prozesse regelmäßig angepasst?
- Compliance- und Audit-Anforderungen erfüllt?

# Ihr nächster Schritt

## Sie möchten wissen, wie viele dieser Punkte Ihr Unternehmen bereits erfüllt?

- ✓ Füllen Sie die Checkliste aus.
- ✓ Bringen Sie sie zum Erstgespräch mit.

So können wir gezielt auf Ihre Situation eingehen und konkrete Empfehlungen ableiten.



**Kostenlosen  
Beratungstermin buchen**