



Service Transition



„Sie stehen vor der Herausforderung, Betriebs- und Wartungsaufgaben an einen neuen IT-Provider auszulagern. Wie ist dies zu bewerkstelligen, ohne das laufende Geschäft zu tangieren?“

Wir verfügen über langjährige Erfahrung im Application Outsourcing und kennen die immer wiederkehrenden Risiken in der Überleitung von Services in eine neue Providerumgebung. Uns ist wichtig, nicht nur auf Risiken zu reagieren, sondern proaktiv potentielle Risiken zu identifizieren und gemeinsam mit Ihnen zu agieren.



„Das Wissen zu Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung von Applikationen befindet sich heute in den Köpfen weniger und zum Teil externer Mitarbeiter. Wie kann das Wissen überführt und langfristig gewahrt werden?“

Uns ist bewusst, dass der Wissenstransfer bezüglich Services, Applikationen, Prozessen und Technologien der kritische Pfad einer jeden Transition ist. Vor allem aber kümmern wir uns darum, das während des Serviceübergangs erworbene Wissen zu dokumentieren und verfügbar zu machen. Damit schaffen wir einen nachhaltigen Mehrwert für Ihr Unternehmen.



„Die internen Mitarbeiter des IT-Bereichs und der Fachabteilungen sollen primär ihren Kernaufgaben nachgehen. Wie ist es zu schaffen, dass die Service Transition mit möglichst geringem Aufwand interner Mitarbeiter erfolgt?“

Unsere Transition-Methode ist darauf ausgerichtet, den Aufwand für die Transition auf das Notwendige zu begrenzen und für Sie gering zu halten. Dies bedeutet insbesondere eine effiziente Steuerung kritischer Ressourcen für die Durchführung des Knowledge-Transfers. Um die Transition erfolgreich und qualitativvoll abzuschließen, unterziehen wir die vereinbarten Ergebnisse einer regelmäßigen Qualitätssicherung.



„Die IT-Organisation ist ebenso komplex wie die IT-Landschaft selbst und besteht aus vielen internen und externen Dienstleistern. Wie kann die Service Transition dabei helfen, dass die Ende-zu-Ende-Sicht der Services hergestellt wird?“

Für uns bedeutet die Ende-zu-Ende-Sicht die abgestimmte Zusammenarbeit zwischen allen Dienstleistern im Rahmen der Serviceerbringung. Das ist in unserem Sinne die zentrale Aufgabenstellung der Service Transition in der Etablierung einer gemeinsamen Serviceorganisation.



Service Transition

Das cellent-Vorgehensmodell für eine erfolgreiche Service Transition

Überleitungen von Serviceleistungen in ein cellent Service Management werden im Rahmen einer Transition umgesetzt. Hierzu haben wir ein ganzheitliches Vorgehensmodell entwickelt, das Services für Wartung und Betrieb aus einer Kundenumgebung methodisch in ein cellent Service Management und strukturiert überleitet.

Das Modell ist aus der Praxis entwickelt worden. Die eingesetzten Methoden und Werkzeuge unterstützen eine effiziente Planung und Durchführung der Transition. Das Vorgehensmodell orientiert sich an den Erwartungen der Kunden an ein professionelles und risikoarmes Transition Management.

Zentrale Handlungsfelder der Service Transition

Unser Vorgehensmodell adressiert die zentralen Handlungsfelder für eine erfolgreiche Überleitung einer bestehenden Betriebsorganisation in ein von cellent verantwortetes Service Management.

Im ersten Schritt planen wir mit Ihnen die Service Transition. Wir konkretisieren den Umfang der Services, definieren die Projektergebnisse für die Betriebsbereitschaft und vereinbaren die Funktionen zur Steuerung und Überwachung der Service Transition.

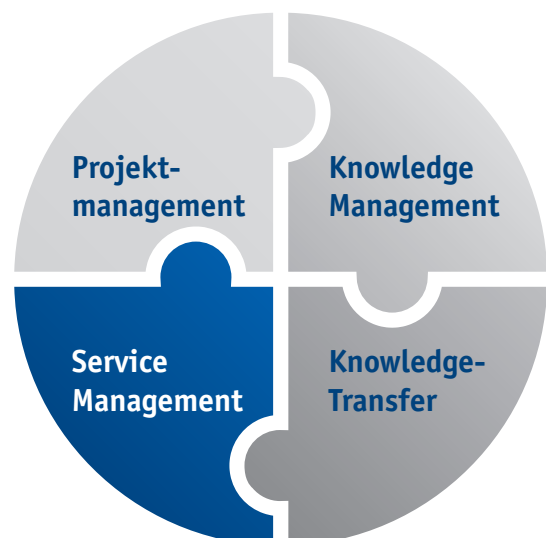
Im Anschluss an die Planung identifizieren wir den Umfang von Services in Betrieb und Wartung und Applikationsspezifika als Basis für die Planung des Knowledge-Transfers. Der Knowledge-Transfer-Plan wird mit Quality-Gates für die Messung von Fortschritt und Qualität als Basis für Abnahmen und finale Betriebsbereitschaft flankiert.

Parallel zur Durchführung des Knowledge-Transfers werden Strukturen und Prozesse für das zukünftige Service Management abgestimmt.

Unser Vorgehensmodell vereint wesentliche Kompetenzen im Service- und Projektmanagement. Dabei werden Methoden (z. B. ITIL, PRINCE2, PMI) des Service- und Projektmanagements für den Entwurf und für die Umsetzung der angestrebten Betriebsorganisation und Prozesse eingesetzt.

Aufgrund unserer Erfahrungen im Outsourcing kennen wir die zentralen Herausforderungen von Verlagerungen und begleiten unsere Kunden über den gesamten Prozess der Service Transition. Wir adaptieren die ITIL-basierten Standards flexibel für kundenspezifische Anforderungen.

Wir entwickeln die gemeinsame Betriebsorganisation und die für eine Zusammenarbeit relevanten Betriebsprozesse unter Berücksichtigung von gesetzlichen Vorgaben und firmeninternen Richtlinien (z. B. ANÜ, Datenschutz).



Wir freuen uns, von Ihnen zu hören!



cellent GmbH
Ringstraße 70
70736 Fellbach

Tel.: 0711/52030-0

E-Mail: Managed.Services@cellent.de

www.cellent.de

Über cellent GmbH

cellent GmbH zählt zu den führenden deutschen Anbietern von Dienst- und Beratungsleistungen im IT-Bereich. Die Firma mit Sitz in Stuttgart und zehn weiteren Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz bietet seit 30 Jahren Premium-Qualität bei der Realisierung ganzheitlicher, innovativer IT- und Organisationslösungen. Die Optimierung von Infrastrukturen und Geschäftsprozessen durch SAP Consulting, Managed Services, Software Development und Infrastructure Solutions bildet den Schwerpunkt der Unternehmenstätigkeit. Weitere Informationen finden Sie unter www.cellent.de

Über Wipro Limited

Wipro Limited (NYSE: WIT, BSE: 507685, NSE: WIPRO) ist ein führender, globaler Anbieter von IT-, Consulting- und Business-Process-Services. Durch Cognitive Computing, Hyper-Automation, Robotik, Analytik und modernste Technologien verhelfen wir unseren Kunden durch Anpassung ihrer Unternehmen an die digitale Welt zum Erfolg. Wipro ist weltweit bekannt für sein umfassendes Service-Portfolio, sein klares, unternehmensweites Bekenntnis zur Nachhaltigkeit und seine herausragende Unternehmenskultur. Wipro beschäftigt weltweit über 170.000 engagierte Mitarbeiter und unterstützt seine Kunden auf sechs Kontinenten. Gemeinsam entdecken wir neue Ideen und bereiten den Weg für eine bessere und mutige Zukunft. Weitere Informationen finden Sie unter www.wipro.com/Germany