



# IT Service Management

- Blir brukernes IT-problemer løst i forhold til forventingene?
- Finnes det bedre måter å utvikle, drifte og forvalte dine IT-løsninger?
- Kan du spare penger på å reforhandle leverandøravtaler?
- Kan du drive IT-virksomheten bedre ved å skille ut eller leie inn deler av den?
- Hva skjer med din organisasjon om den blir utsatt for en hendelse som påvirker drift og tjenesteproduksjon?
- Hvordan kan vi ta i bruk IP- for å redusere våre kommunikasjonskostnader?

Målsettingen med IT Service Management er å oppnå et optimalt samspill mellom mennesker, prosesser og teknologi for å understøtte tjenesteorientering av IT-virksomheten, og sikre verdiskaping for kunden.

Teleplan bidrar til effektiv utnyttelse av teknologi, enten det er IT-drevet innovasjon, kostnadseffektivisering eller rasjonalisering av IT-funksjoner.

**Teleplan har erfaring med IT Service management fra flere bransjer bl.a:**

- Telecom
- Forsvaret
- Offentlig og privat virksomhet

**Teleplan vektlegger disse momentene innen Service Management:**

- Et sett av spesialiserte organisatoriske evner for å levere verdi til kunder i form av tjenester
- Kundens verdi er en kombinasjon av funksjonalitet **OG** løfte/garanti om å møte spesifikke krav i leveranse/tilgjengeliggjøring - hva kunden får **OG** hvordan det leveres
- En tjeneste er en måte å levere verdi til kundene ved å hjelpe dem å få til det de ønsker uten at de selv eier spesifikke kostnader eller risiko.
- Tjenesteavtaler definerer nivåer for kvalitet og pris/kostnader som er avtalt med kunden (SLA - Service Level Agreement.)
- IT-virksomhetens evne til å løpende omstille seg iht. endrede forretningskrav

**Teleplans styrke** er vår tunge tekniske kompetanse, brede bransjekunnskap samt erfaring med flere ITSM rammeverk slik som:

- **ITIL** for levering av kostnadseffektive tjenester med god kvalitet.
- **eTOM**, et rammeverk for utvikling av effektive forretningspraksiser innen telecom.
- **CobIT** beskriver bl.a. hvordan IT prosesser kan sørge for informasjonen virksomheten trenger for å nå sine mål.

Teleplan tilbyr tjenester på flere relaterte områder innen IT rådgiving:

- Prosjektledelse
- Testledelse og Kvalitetssikring
- IT Sikkerhet
- IT Arkitektur
- IT Teknologi

**Teleplan yter bistand innen de fleste områdene som for eksempel:**

- SLA
- Leverandøroptimalisering
- Kapasitets- og tilgjengelighetsstyring
- Release- og idriftsettingsrutiner
- Endringshåndtering og konfigurasjonsstyring
- Hendelses- og problemhåndtering
- Tjeneste- og servicedesk funksjoner
- Feilsituasjon, rutiner og verktøy



**Fleksibilitet for å møte dine behov:**

- Kjøp de dagene du trenger
- Prosjektstøtte
- Prosess støtte i organisasjonsendring
- Praktisk veiledning og rådgiving

**Gode grunner til å velge Teleplan:**

- ✓ Mange års erfaring både i Norge og internasjonalt
- ✓ Faglig dyktighet, høy integritet og en solid referanseportefølje
- ✓ ITIL sertifiserte medarbeidere
- ✓ Kompetanse på fagområder som ITIL, eTOM og CobIT
- ✓ Fokus på effektiv forretning/virksomhet
- ✓ Velprøvde verktøy og metoder