



PROCESS ENGINEERING SERVICES (PE)

iTSMgroup

Welchen Zweck erfüllt der PE Service?

Der Process Engineering Services (PE) verschafft Festpreisprojekten mit einer mehrjährigen Vertragslaufzeit Flexibilität, damit es nicht zu einer Vertragsanpassung oder einem Vertragsbruch bei Änderungen und Ad hoc Anforderungen kommt.

Der Service verfügt über ein vertraglich vereinbartes Kontingent von Leistungseinheiten, die der Auftraggeber bei Bedarf für die Erfüllung von Sonderaufträgen abrufen kann.

Die Abgrenzung zu weiteren Festpreis-Services besteht bei PE Aufträgen aus der zeitlichen Begrenzung. Es kann sich dabei sowohl um einzelne kurze Tasks (Mini-Projekte), als auch eine mehrmonatige Betreuung von Anforderungen bzw. Projekten handeln.



Welche Themengebiete können über diesen Service abgewickelt werden?

Bei den Aufgaben handelt es sich um (Einmal-) Anforderungen mit definiertem Start- und Enddatum. Eine zugesicherte Unterstützung erfolgt in den Themenfeldern der in den Festpreis-Services beauftragten Prozesse. Mit größerer Vorlaufzeit kann ggf. durch Hinzunahme weiterer Ressourcen auch die Unterstützung in Prozessen außerhalb der eigentlichen Beauftragung geliefert werden.

Realisierung/ Begleitung von (umfangreichen) Changes in den einzelnen Services

Konzeption und Implementierung neuer Betriebsprozesse

Erstellung und Pflege von Prozesshandbüchern

Design und (Teil-) Automatisierung von Reports

Weiterentwicklung von operativen ITSM-Verfahren/ -Prozessen



Entwicklung von Checklisten und Werkzeugen

Erstellen von Lastenheften/ User Stories

Projektunterstützung bei Tooleinführungen

Einmalige Analysen und Qualitätsprüfungen

Bei Bedarf (temporäre) Abbildung von betrieblichen Mehraufwänden in den Festpreis-Services über Leistungseinheiten aus PE

Zusammenarbeitsmodell

Der Workflow zeigt exemplarisch wie das Zusammenwirken zwischen Kunde und Auftraggeber bei der Abwicklung von PE-Aufträgen aussehen kann:

