

IT Service Management-Prozesse im Kontext von M365 Copilot.

IT Service & Portfolio Management

IT Service Management (ITSM) stellt sicher, dass IT Services im Unternehmen effizient und bedarfsgerecht bereitgestellt und betrieben werden. Hierzu gehören vermehrt auch Services für neue und im Rahmen von Geschäftsprozessen eingesetzte Werkzeuge zur Anwendung von Künstlicher Intelligenz (KI).

Reifegrad Assessment

In unserem Reifegrad Assessment fokussieren wir uns darauf, wie die Nutzung von M365 Copilot nahtlos in Ihre ITSM-Prozesse und Toollandschaft integriert werden kann, um Governance, Transparenz und Sicherheit für Ihre KI-gestützten Geschäftsprozesse sicher zu stellen.

Assessment-Schwerpunkt rund um Copilot & ITSM



Service-Integration

Copilot wird als neuer Service in bestehende ITSM-Prozesse eingebunden (Request, Incident, Change).



Zugang & Lizenzen

Definierte Prozesse zur Beantragung, Freigabe und Zuweisung von Copilot-Lizenzen.



Transparenz & Reporting

Nutzung von ITSM-Reports zur Überwachung von Lizenzverbrauch, Nutzung und Supportqualität.



Support & Knowledge

Integration von Trainings, Knowledge Base-Artikeln, Self-Service in ITSM-Tools und Support durch den Service Desk.



Nutzen

- Nahtlose Governance und klare Verantwortlichkeiten.
- Bessere Nutzerunterstützung und weniger Tickets.
- Transparente Lizenzvergabe.
- Voller Überblick über Nutzung und Mehrwert von Copilot.

IT Service Management-Prozesse im Kontext von M365 Copilot.

IT Service & Portfolio Management

Unsere Leistungen

Vorbereitung

- Durchführung eines Ziele-Workshops inklusive Definition des Projekt Scopes und der Fokusthemen
- Bestimmung des Ablaufs und der Teilnehmenden für einen reibungslosen Ablauf

Best Practices

- Verwendung von standardisierten und erprobten Tools gewährleistet Effizienz und Vollständigkeit
- Fragebögen
- Bewertungsmatrix
- Bewertungsdiagramme

Fundament & Expertise

- Verwendung modernster, marktüblicher Standards und Frameworks (ITILv4, COBIT)
- Nutzung von Kundenerfahrung ermöglicht hohe Aussagekraft und Benchmarking
- Durchführung durch zertifizierte Experten:innen (u. a. ITILv4)

Dokumentation

- Bereitstellung einer Management Summary und eines detaillierten Ergebnisdokuments
- Bewertung und Empfehlung auf Grundlage des definierten Scopes

Auswahl an Referenzen



ITSM Design, Sourcing
und Prozessberatung



ITSM Design, Tool-
und Prozessberatung

Sprechen Sie mit uns!

Wir zeigen Ihnen, wie Sie aus Copilot einen stabilen und messbaren KI-Service machen.



Ihre persönliche Ansprechpartnerin

Stefanie Lang

stefanie.lang@campana-schott.com

Campana & Schott

Campana & Schott ist eine internationale Management- und Technologieberatung mit mehr als 600 Mitarbeiter:innen in Europa und den USA. Wir unterstützen unsere Kunden mit Leidenschaft bei den bedeutendsten Veränderungen unserer Zeit und stellen sicher, dass Transformationsvorhaben und Großprojekte nachhaltig erfolgreich sind. Zu unseren Schwerpunkten gehören Transformationsvorhaben in den Bereichen Digitalisierung, New Work

und Sustainability sowie Geschäftsbereichs- und Organisations-transformationen. 33 von 40 DAX-Unternehmen sowie große mittelständische Unternehmen gehören zu unserem Kundentamm. Eine Wiederbeauftragungsquote von über 90 % und erstklassige Zufriedenheitswerte unserer Kunden belegen, dass wir die Erwartungen regelmäßig auf höchstem Niveau übertreffen. Weitere Informationen: www.campana-schott.com