

Service management

IT-Serviceorganisation (IT – Infrastructure Library, ITIL)

Die Feststellung, dass Unternehmen und die öffentliche Verwaltung heute in hohem Mass von der Verfügbarkeit von Informationssystemen abhängig sind, hat Ende der Achtziger Jahre zur Konzeption und Entwicklung von ITIL geführt. Initiator war die CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), eine IT Dienstleistungsorganisation der britischen Regierung. Die Anforderungen der untersuchten Unternehmen und Organisationen glichen sich, ungeachtet ob es sich um die öffentliche Hand oder die Privatwirtschaft handelte. Kosten mussten reduziert und die Qualität der IT Dienstleistungen musste verbessert werden. Heute sind die weltweit anerkannten Verfahrensweisen des IT Servicemanagements in der ITIL-Schriftenreihe dokumentiert und werden in standardisierten Ausbildungsgängen vermittelt.

ITIL bietet Unterstützung bei der Entwicklung/Anpassung SÄMTLICHER Prozesse eines IT-Dienstleisters

- Problemaufnahme (z.B. im Service/Call Center)
- Problemmanagement
- Änderungsmanagement
- Konfigurationsmanagement
- Softwareverwaltung und -verteilung
- Service Level Management (Gestaltung und Überwachung von Serviceverträgen, SLA/OLA)
- Kapazitätsmanagement
- Verfügbarkeitsmanagement und Eventualfall-Planung
- IT-Kostenverwaltung (Kosten- und Leistungsrechnung)
- Sicherheitsmanagement



Nutzen durch Verwendung der ITIL- Methode

ITIL beschreibt ein systematisches, professionelles Vorgehen für das Management von IT Dienstleistungen. Die Schriftreihe stellt nachdrücklich die Bedeutung der wirtschaftlichen Erfüllung der Unternehmensanforderungen in den Mittelpunkt. Die Arbeit nach den in ITIL beschriebenen Leitlinien bringt der Organisation:

- Weniger Aufwand bei der Entwicklung von Prozessen, Prozeduren und Arbeitsanweisungen
- Höhere Produktivität durch den gezielten Einsatz von Wissen und Erfahrung
- Wirtschaftlichkeit
- Den Anforderungen entsprechende IT Dienstleistungen
- Höhere Zufriedenheit der internen und externen „Kunden“ (Nutzer, Bürger)
- Grundlage für qualitätsbildende Aktivitäten im IT-Umfeld (Definition von Serviceinhalt und –güte)
- Bessere Kommunikation und Information zwischen den IT Mitarbeitern und ihren „Kunden“

Profitieren Sie durch die Unterstützung von e-Se Consulting von der reichhaltigen Erfahrung beim Aufbau und der Gestaltung von IT-Serviceorganisationen!

kor network

Arsenalplatz 1 71638 Ludwigsburg
Fon 0 71 41-648 08 11
Fax 0 71 41-648 08 12

E-Mail info@Kor-Network.de
www.kor-network.de

e-Se Consulting
BAUCHMÜLLER

Mühlweg 19 75391 Gechingen
Fon 0 70 56-96 42 94
Fax 07 21- 151 47 15 83
Mobil 0174 -321 23 60
E-Mail info@e-se.de
www.e-se.de