

ITIL-Beratung



Business Consulting

Was ist ITIL?

Die IT Infrastructure Library (ITIL) ist eine Sammlung von Dokumenten, die zum Aufbau eines Lebenszyklus-Rahmenwerks für das Management von IT-Diensten benutzt wird. Dabei werden Standardprozesse zu den Themen Service Management, Infrastructure Management, Application Management, etc. bereitgestellt. Die ITIL zugehörige Norm ist die ISO 20000, die aus dem britischen Standard (BS 15000) entwickelt wurde.

ITIL ist mittlerweile der weltweit meistgenutzte Standard für die Gestaltung, Einführung und das Management von Steuerungsprozessen in der Informationstechnik. Die Prozesszyklen orientieren sich dabei nicht an der Technik, sondern an dem durch den IT-Betrieb erbrachten betriebswirtschaftlichen Mehrwert. Dazu konzentriert man sich auf die ganzheitliche Betrachtung von der IT für das Unternehmen erbrachten Dienstleistungen, den so genannten IT-Service-Leistungen.

Wozu braucht man ITIL?

Wenn Ihnen Effekte wie

- überlastete Administratoren,
- unzufriedene Anwender,
- Reibungsverluste mit externen Dienstleistern,
- zu geringe Effizienz,
- nicht messbare SLAs

oder ähnliche Auswirkungen nicht unbekannt sind, sollten Sie sich mit ITIL beschäftigen. Mit ITIL erreichen Sie eine kontinuierliche Verbesserung und Optimierung bestehender Prozesse im IT-Betrieb. Sie werden darin unterstützt, auf der Basis von „best practices“ (neue) Service-Strategien zu planen,

(Service Design), einzuführen (Service Transition), zu betreiben (Service Operation) sowie kontinuierlich zu verbessern (Continual Service Improvement).

Das Ziel ist eine dienstleistungsorientierte IT mit deutlichem Beitrag zur Wertschöpfung im Unternehmen.

Unser Vorgehen und Leistungen

Mit ITIL legen Sie die Grundlage für die effiziente Steuerung und Verwaltung von Prozessen im IT-Service-Management. ITIL stellt aber keine Geschäftsprozessmodelle zur Verfügung und ist auch keine Projektmanagementmethode.

Wir füllen diese Lücke. Mit unserem Vorgehensansatz führen wir für Sie eine Prozessoptimierung auf der Basis der durch ITIL definierten „best practices“ durch. ITIL liefert insofern ein Referenzmodell, das unter Einbezug unseres Vorgehens zur Prozessoptimierung zu spezifisch an Ihren Bedürfnissen optimierten Prozessverbesserungen führt. Wir beginnen bei der Zielbestimmung und arbeiten uns dann über die Prozessanalyse und die Problemdiagnose inkl. Kennzahlenermittlung, das Redesign der Prozesse vor bis hin zur Umsetzungsunterstützung.

Dabei betrachten wir die Kernprozesse (oder eine Auswahl davon) im IT-Betrieb:

- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management

Die Analyse geht von Ihren Geschäftsprozessen aus und wendet sich über die Abstraktionsebenen IT-



ITIL-Beratung Business Consulting

Prozess, IT-Services, IT-Verfahren letztlich den einzelnen Funktionsbereichen im IT-Betrieb zu, bei denen dann auch die Frage der Tool-Unterstützung geklärt wird.

Die Ergebnisse dieses Vorgehens sind u.a.

- Implementation-Guide
- Service Katalog
- SLA, OLA (Operational Level Agreement), UC (Underpinning Contract)

Unsere Leistungen

Wir führen für Sie die komplette Prozessoptimierung auf der Basis des ITIL-Referenzmodells durch. Im Bedarfsfall unterstützen wir Sie auch bei der Durchführung von Betriebsaufgaben. Unser Outsourcing-Bereich verfügt mit eigenen Rechenzentren über vielfältige Erfahrungen und geschultes Personal.

Dienstleistungsangebot

- Durchführung oder Unterstützung bei der Prozessanalyse, Problemdiagnose und Prozessoptimierung
- Potenzialanalyse und Verbesserungs-/ Vorgehensplanung
- ITIL-Prozessdefinitionen und Organisationsoptimierung, Bereiche Service Desk sowie Incident-, Problem-, Configuration-, Change- und Release-Management
- Unterstützung bei der Umsetzung
- Erstellung von Implementation Guide, Service Katalog, SLA, OLA, UC
- Erfolgsmessung und Erfahrungsauswertung
- Übernahme von Betriebsaufgaben
- Unterstützung bei der Planung und Vorbereitung von Outsourcing-Maßnahmen
- Bereitstellung von Vorgehens- und Methoden-Know-how
- Projektleitung und Coaching

Weitere Informationen erhalten Sie gerne unter info@akquinet.de

In der Projektarbeit sind wir neutral in Bezug auf Werkzeuge, empfehlen aber Adonis aus dem Hause BOC.

Die akquinet AG ist Kooperationspartner von BOC. Unsere Mitarbeiter sind geschult und erfahren damit.

