

IT-Service-Management ITIL-Fix und Fertig

Kurzbeschreibung

Besonders in der IT helfen standardisierte Prozesse, Kosten einzusparen und die IT auf die Anforderungen des Geschäftes zu optimieren. Die ITIL (Information Technology Infrastructure Library) beschreibt, was im Servicemanagement gemacht werden muss. Um die Umsetzung in das WIE zu erleichtern, haben wir die Prozesse in ein Wissensportal gestellt, damit die Umsetzung in die Praxis schnell und einfach erfolgen kann. Damit erhalten Sie eine fertiges praxiserprobte und leicht verständliche Menu aus Serviceprozessen, das Sie lediglich mit Ihren Gewürzen verfeinern müssen.

Die Einführung von ITIL wird damit wesentlich beschleunigt!

Zielgruppe

Führungskräfte der Informationstechnologie, Unternehmenssteuerung, Organisationsentwicklung, Service-Manager die ITIL als richtige Bibliothek erkannt haben und vor der Einführung stehen.

Inhalte

Servicegestaltung und Service-Strategien

- Langfristige Servicebedarfserhebung (Demand-Management)
- Zeitliche Steuerung von Projektportfolios (Pipeline-Management)
- Inhaltliche Steuerung von Projektportfolios (Ausbauen, Vereinfachen, Modernisieren, Einstellen)
- Wirtschaftlichkeitsbetrachtung und Leistungsverrechnung und Kostentransparenz (IT-Financial-Management)

Service-Planung und Service-Sicherung

- Services im Detail konzipieren (Servicelevels managen)
- Servicekataloge erstellen (Leistungskataloge erstellen und pflegen)
- Services absichern (Verfügbarkeits- und Kapazitätsmanagement)
- Lieferanten- und Verträge managen (Suppliermanagement)

Service-Einführung

- Service-Einführungen und Technologieeinführungen steuern (Transition Management)
- Veränderungen managen, Folgekosten vermeiden, Freigaben koordinieren (Changemanagement und Releasemanagement)
- Die Übersicht über alle Servicebestandteile behalten (Configuration-Management)
- Service-Knowhow-Verlust absichern (Knowledgemanagement)

Servicebetrieb

- Einrichten von Frühwarnsystemen (Event-Management)
- Abarbeiten von Standardanfragen (Requestmanagement)
- Störungsannahme (Incident)
- Fehleranalyse und Behebung (Problem)
- Servicedesk als zentrale Anlaufstelle (SinglePoint of Contact)

ITIL - Fix und Fertig - Stand 14.05.2009

Servicequalität nachweisen

- Servicebeziehungen pflegen, Kunden erhalten (Client-Relationship-Management)
- Zertifizierungen vorbereiten - QM-einführen (Quality-Management)
- Interne Audits durchführen - Mess-Systeme einrichten

Alle Prozesse sind detailliert mit allen „BuzzWords“ (Fremdwörter) beschrieben. Für die Service-Dialoge werden fertige Vordrucke(Templates) bereitgestellt.

Es erfolgen halbjährliche Erweiterungen und Anpassungen, es wird immer auf getestete und etablierte Best-Practices und ISO-Normen referenziert, damit eine permanente Zertifizierungssicherheit gewährleistet ist.

Leistungsbausteine

- Zugriff auf individuelles Wissensportal mit allen Templates
- Zugriff Modul für Modul oder „all inclusive“
- Schulung und Coaching sowie Anpassung der Templates auf Ihre individuellen Anforderungen (nach Bedarf)
- Optional bieten wir an, Sie bei der Auswahl und Einführung von Software für das Servicemanagement zu unterstützen.

Kosten

Auf Anfrage

Weitere Informationen

Ansprechpartner: Peter Heßbrüggen

Email: ph@evoltas.de Tel: +49 (0)451 1210 -967