



IT Service Management mit ITIL®

ITIL - Information Technology Infrastructure Library – ist ein generisches und flexibles Modell zur Steuerung der IT-Serviceerbringung. Unternehmen sind bei dem Erreichen ihrer unternehmerischen Ziele in hohem Maß von optimalen prozessgesteuerten Informationssystemen abhängig. ITIL beschreibt die Phasen und Prozesse dieses Services im Rahmen eines Service Lifecycle Modells und ist für alle IT-Service Provider anwendbar. ITIL über vielfache Anwendung in der Praxis zur gebündelten Best Practice erwachsen, die weltweit anerkannt und angewandt wird.

NUTZEN

Ziel von ITIL ist es, über beschriebene Prozesse und Abläufe sowie klare Rollen und Verantwortlichkeiten eine den Kundenanforderungen gerechte Bereitstellung von IT-Services unter Berücksichtigung der vom Kunden geforderten Qualität und Kosten sicherzustellen.

WISSEN

ITIL besteht aus drei wesentlichen Elementen: Den Kernpublikationen, dem Complementary Guidance sowie den Web supporting services.

Die Kernpublikationen orientieren sich in Ihrer Gliederung an dem Service Lifecycle Modell. Der Service Lifecycle bildet somit die Basis des ITIL Frameworks. Es gliedert den Lebenszyklus eines IT-Service in 5 Phasen, die für Steuerung der Serviceerbringung notwendig sind. Ausgehend von den strategischen Überlegungen zur Ausrichtung als Service Provider, über das Design, die Entwicklung, den Betrieb bis zur kontinuierlichen Verbesserung sind alle wichtigen Elemente abgedeckt.

Jeder dieser Phasen sind Prozesse zugeordnet:

Service Strategie:

- Strategy Management for IT Services
- Financial Management for IT Services
- Service Portfolio Management
- Demand Management
- Business Relationship Management

Service Design:

- Design Coordination
- Service Level Management und Service Catalogue Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management



- IT Security Management
- Supplier Management

Service Transition:

- Transition Planung and Support
- Change Management
- Release and Deployment Management
- Service Validation and Testing und Change Evaluation
- Service Asset and Configuration Management
- Knowledge Management

Service Support:

- Event Management
- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfilment
- Access Management

Continual Service Improvement:

- The 7-Step Improvement Process

ZERTIFIZIERUNG

Im ITIL® Qualifizierungsschema sammelt ein Seminarteilnehmer mit jeder bestandenen Prüfung Punkte. Basiskurs ist die ITIL Foundation. Sobald ein Teilnehmer darauf aufbauend die entsprechende Anzahl Punkte erworben hat, wird ihm der Status eines ITIL Expert in IT Service Management verliehen. Das Schema umfasst vier Ebenen: Foundation, Intermediate (Lifecycle Stream & Capability Stream), ITIL Expert und ITIL Master.

KONTAKT

Bei Fragen zu Ihrer ITIL Zertifizierung sprechen Sie uns an. Gerne beraten wir Sie auch bei der Einführung und Anwendung von IT Service Management in Ihrem Unternehmen, Telefon + 41 (0) 71 858 20 63.

Q.Stage GmbH
-project management-
P.O. Box 401
Säntisstrasse 11
CH - 9401 Rorschach
Tel.: +41 (0) 71 858 20 63
Fax.: +41 (0) 71 858 20 61
www.qstage.net