

Dienstag/Mittwoch
3./4. Dez. 2002
9.00 – 18.00 Uhr
Wien

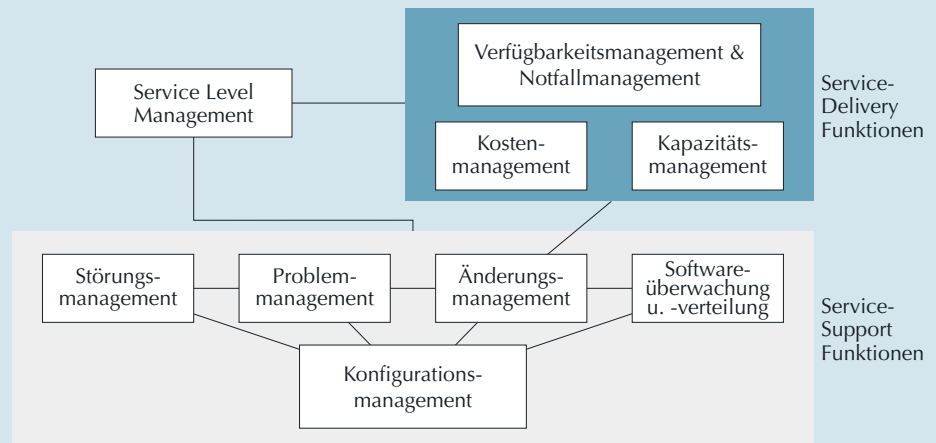
Intensiv-Seminar

Das ITIL Modell

Der Standard für die Gestaltung von Service- und IT-Prozessen

- ▶ ITIL – Information Technology Infrastructure Library
- ▶ Von der IT-Philosophie zur Norm
- ▶ Kundenzufriedenheit
- ▶ Steigerung der IT-Servicequalität

Das ITIL Modell



ITIL ist der De-facto-Standard zur Planung und Implementierung von Serviceprozessen. ITIL gewährleistet einen einheitlichen Sprachgebrauch und stellt fachliche Anleitungen zur Verfügung, die auf „best practice“ beruhen. Die Fachbücher werden vom itSMF (IT-Service Management Forum) ständig überarbeitet und aktualisiert. ITIL ermöglicht die geschäftsprozessorientierte, kostenoptimierte benutzerfreundliche Überwachung der IT Services und hilft bei der Neuordnung des IT Geschäftsbereiches.

Referentin: Ulrike Buhl (IV Consulting und Schulung)

Zielgruppe

- ▶ Bereichsleiter, die für Services verantwortlich sind
- ▶ Help Desk, Customer Care, Call Center, Konfiguration, Inventory Management
- ▶ Softwareverteilung, Kostenmanagement, IT Organisation

Mit Teilnahme an zertifizierter Prüfung zum ITSM Foundation nach ITIL

Unsere Partner:

AUSTRIAN RESEARCH CENTERS

DER STANDARD

CON
CONSULTING
EVENTS
COMMUNICATIONS
TRAINING
ECT

Das ITIL Modell

Der Standard für die Gestaltung von Service- und IT-Prozessen

In den letzten Jahren wächst das Interesse der Unternehmen an Methoden, ein IT-Service Management einzurichten. IT Infrastructure Library (ITIL) hat sich dabei als die einzige umfassend dokumentierte Methode herausgestellt und gilt als der international anerkannte De-facto-Standard.

Eigentlich verbirgt sich hinter dem Kürzel ITIL nichts anderes als eine Sammlung von Büchern, oder besser, eine kleine Bibliothek zum Thema IT-Infrastruktur. So ist ITIL dann auch die Abkürzung von „Information Technology Infrastructure Library“. Eine umfassende Dokumentation also, die den Begriff IT-Infrastruktur aufgreift. Darunter versteht der Fachmann Organisation, Hardware, Software, Kommunikations- Netzwerke und Dokumentationen, die es ermöglichen, IT-Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. ITIL hat nun seinen Ursprung tatsächlich in Handbüchern, die von der CCTA, der Central Computer & Telecommunications Agency, seinerzeit entwickelt wurden. In diesen Büchern werden Dienstleistungsprozesse beschrieben, die von Mitarbeitern aus Rechenzentren, von Lieferanten, von Spezialisten aus Beratungsunternehmen und von Ausbildern gemeinsam entwickelt wurden. Doch dabei blieb es nicht. Das Thema wurde letztlich zu einer IT-Philosophie, die eine regelrechte Norm darstellt.

Der Nutzen

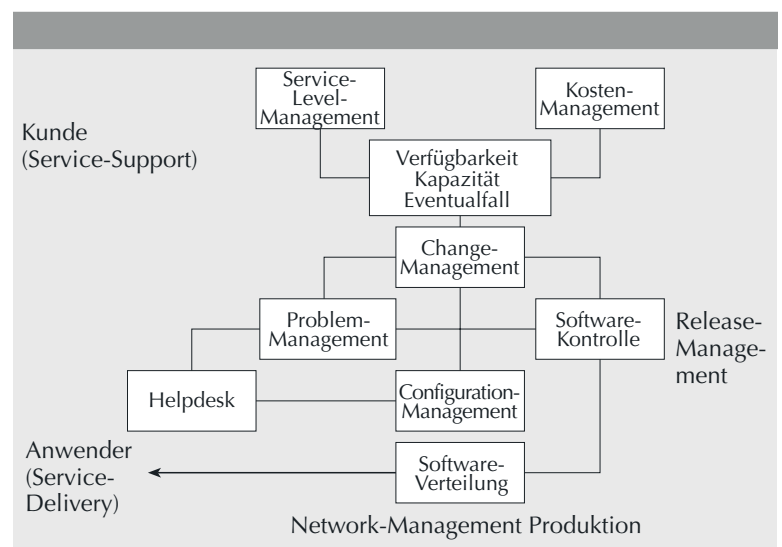
Es gibt eine Reihe von guten Gründen, ITIL in Unternehmen einzusetzen. Der erste Grund ist zufriedene Kunden. Dieses Ziel liegt im Vordergrund der ITIL-Norm, sowie auch

Normierung von Begriffen und Abläufen. Somit ist gewährleistet, dass jeder die gleichen Ziele hat und die gleiche Sprache spricht. Aber auch ein Dienstleistungsangebot, dessen Schwerpunkt auf der Qualität liegt, ist ein wichtiger Grund. Ebenso überschaubare, transparente Verwaltungsprozesse.

PC-Arbeitsplätzen), Weitergabe von Problemen, die der Help Desk nicht lösen kann (z.B. defekte PC-Festplatte).

Problem-Management – Sicherstellung von Ressourceneinsatz bei Problemen (z. B. Netzwerkspezialist), Einhalten von Prioritäten (welche Probleme haben Vorrang?), Erforschung der Problemursachen, Bereitstellung von Management-Informationen (z. B. häufig auftretende Problemkategorien).

Change-Management – Sicherstellung der Vorbereitung und des Ablaufs von notwendigen Änderungen



Die Philosophie

Die ITIL-Norm befasst sich mit folgenden Modulen des IT-Service-Managements:

Help Desk – Bearbeitung von Fragen/ Störungsmeldungen der IT- Anwender (z. B. Probleme mit Textverarbeitung), als Verbindung zwischen Kunde und IT (z. B. Einrichtung von

– eventuell resultierend aus dem Störungs- oder Problem-Management (z. B. festgestellter Fehler in Anwendungen), Änderungen der Geschäftsabläufe, Einführung neuer Produkte oder Dienstleistungen (z. B. neue Anwendungen)

Configuration-Management – Identifizierung und Erfassung aller Komponenten der Informatik- Infrastruktur

tur (z. B. HW/SW-Merkmale von PC-Arbeitsplätzen).

Softwarekontrolle und Verteilung – Definition, Genehmigung, Steuerung, Wartung und Verteilung von Software (z. B. neue Releases, Upgrades).

Service Level Management – Steuerung der IT-Servicequalität in der Form von Dienstleistungsvereinbarungen zwischen dem Dienstleistungsanbieter und seinen Kunden (z. B. Unterstützung an Wochenenden für definierte Kundengruppen, vereinbarte Reaktionszeiten des Help Desk bei Störungen besonderer Anwendungen)

Kosten-Management – Betriebskostenrechnung zur Feststellung der Dienstleistungskosten, Leistungsverrechnung zwecks Weiterverrechnung der Kosten an die Kunden.

Kapazitäts-Management – Erfüllung der heutigen und zukünftigen Kundenanforderungen bezüglich Transaktionsvolumen, Durchlaufzeiten und Antwortzeiten – eventuell einschließlich Kostentransparenz (z. B. Antwortzeiten von maximal einer Sekunde bei bestimmten Online-Anwendungen).

Verfügbarkeits-Management – Dieser Prozess sorgt dafür, dass die IT-Systeme entsprechend den Wünschen und Vereinbarungen der Geschäftsbereiche nutzbar sind (z. B. Strukturen und Abläufe zwecks Verfügbarkeit eines Servers von 99,5 Prozent zwischen 6.00 und 22.00 Uhr).

Eventualfallplanung – Diese umfasst eine Risikoanalyse aller relevanten Notsituationen, einen Maßnahmenkatalog und Anweisungen für den Umgang mit festgestellten Risiken (z. B. Wiederanlaufzeit beim Totalausfall eines Rechenzentrums).

Die Referentin:

Ulrike Buhl arbeitet seit 1986 im Bereich Benutzerservice. Nach einem abgeschlossenen Mathematikstudium war sie wesentlich am Aufbau und der Einführung eines Bürokommunikationssystems sowie des zugehörigen Benutzerservice beteiligt, wechselte nach dem Aufbau einer weiteren Gruppe „PC-Benutzerservice“ auf die Beraterseite und machte sich in diesem Bereich selbständig. Als Beraterin hat Ulrike Buhl mehrere Projekte zu diesem Thema (unter Verwendung der ITIL-Methodik) durchgeführt und geleitet. Die wesentlichen Schwerpunkte dieser Projekte lagen in Ist- bzw. Schwachstellen-Analysen, Optimierung von Geschäftsprozessen sowie Organisationsanalysen. Ende 1999 hat sie sich zur ITIL-Service-Managerin ausbilden und zertifizieren lassen.

Weiterführende Links:

<http://www.itsmf.de>
<http://www.ccta.gov.uk/itil/>

TERMIN & ORT

**Dienstag/Mittwoch, 3./4. Dezember 2002,
9.00 bis 18.00 Uhr**

Future Network, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien

REFERENTIN

Ulrike Buhl (IV Consulting und Schulung)

GEBÜHREN

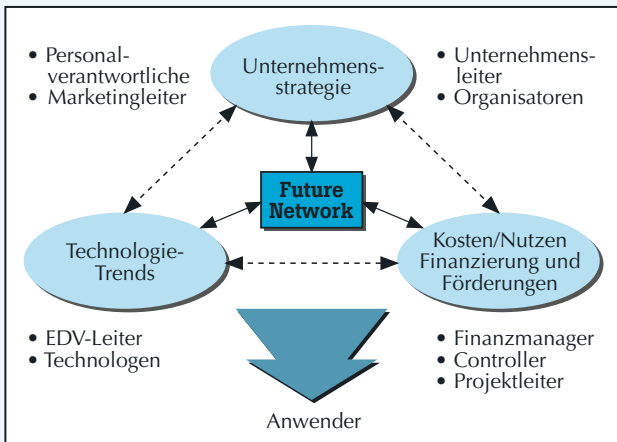
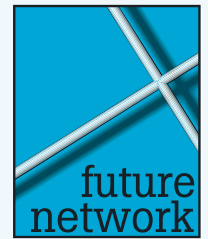
**Für Mitglieder des Future Network bzw. Mitglieder des Help Desk Institutes Österreich:
€ 1.300,- zuzüglich 20 % MWSt.**

**Für Nichtmitglieder:
€ 1.400,- zuzüglich 20 % MWSt.**

**Die Aufwandsentschädigung für die zertifizierte Prüfung zum ITSM Foundation nach ITIL beträgt
€ 150,- zuzüglich 20 % MWSt.**

ZIELGRUPPE

- ▶ Bereichsleiter
- ▶ Abteilungsleiter und eventuell Gruppenleiter, die für Services verantwortlich sind
- ▶ Help Desk, Customer Care, Call Center, Konfiguration, Inventory Management
- ▶ Softwareverteilung, Kostenmanagement, IT-Organisation oder Planung



Vorstandsmitglieder des Future Network:

- Dr. Rupert Nagler** (Information Design Institute)
- Dipl.-Ing. Wolfgang Apfelbaum** (Apfelbaum Business Consulting)
- Dipl.-Ing. Dr. Franz Barachini** (Donauuniversität Krems)
- Dipl.-Ing. Erwin Gillich** (MA 14/ADV)
- Vstd.-Dir. Ing. Bernhard Graf** (Basler Versicherung)
- Ing. Johann Ehm** (OMV)
- Ing. Mag. Heinz Janecska** (IT Powergroup)
- Rudolf Mrstik** (AUA)
- Prof. Helmut Schauer** (Universität Zürich)
- Michael Vesely**
- Johannes Werner** (Kapsch)
- Sonja Haberl** – Finanzreferentin
- Mag. Bettina Hainschink** – Generalsekretärin

Unsere Partner:



Institut für Informatik der Universität Zürich

AUSTRIAN RESEARCH CENTERS DER STANDARD

Web powered by:



Weitere Future Network Events finden Sie unter <http://www.future-network.at>

TEILNAHMEGEBÜHR: In der Teilnahmegebühr eingeschlossen sind die Arbeitsunterlagen zur Veranstaltung (die Zusammenfassung der Vorträge und Anschauungsmaterial der Referenten), Mittagessen (bei ganztägigen Veranstaltungen) und Pausenerfrischungen. Die Arbeitsunterlagen können Sie unabhängig von einer Veranstaltungsteilnahme auch käuflich bei uns erwerben. Wenden Sie sich diesbezüglich bitte an unser Büro.

ÜBERWEISUNG: Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen Anmeldebestätigung und Rechnung zu. Bitte überweisen Sie Ihre Teilnahmegebühr rechtzeitig

vor der Veranstaltung oder legen Sie einen Verrechnungsscheck bei. Notieren Sie bitte Rechnungsnummer und Namen des Teilnehmers auf dem Überweisungsformular. Bei Überweisung der Teilnahmegebühr später als 8 Tage vor der Veranstaltung bitten wir Sie, eine Kopie des Überweisungsauftrags am Veranstaltungstag vorzulegen.

SONDERKONDITIONEN: Bei Teilnahme mehrerer Mitarbeiter Ihres Unternehmens an einer Veranstaltung gewähren wir ab der zweiten Person einen Preisnachlass von 20% auf die Teilnahmegebühr. Ermäßigungen für Studenten auf Anfrage.

STORNIERUNG: Bei Stornierung der Anmeldung bis zum Anmeldeschluss fällt eine Stornogebühr in der Höhe von 10% der Teilnahmegebühr an. Bei Abmeldung nach diesem Termin wird die gesamte Gebühr fällig. Wenn Sie einen Ersatzteilnehmer melden, entfällt natürlich die Stornogebühr.

ADRESSÄNDERUNGEN: Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

- Ich melde mich zum Intensivseminar „ITIL“ am 3./4. Dezember 2002 an
- als Mitglied*) zum Preis von € 1.300,- exkl. MWSt.**)
- bzw.
- als Nichtmitglied zu € 1.400,- exkl. MWSt.**)
- *) Ich bin/meine Firma ist Mitglied des
 - Future Network
 - Help Desk Institut Österreich.
- ***) Zuzüglich € 150,- (+ MWSt) für die zertifizierte Prüfung
- **Anmeldeschluss: 29. November 2002**

Angebot für Nicht-Mitglieder:

- Bei Abschluss einer neuen Firmenmitgliedschaft (z.B. für eine Anwenderfirma mit bis zu 50 Mitarbeitern um € 726,73) gewähren wir auf die Teilnahme des ersten gebuchten Seminars 50% Ermäßigung.

► Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.
 ► Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.
 (Nichtzutreffendes bitte streichen)

An
 Future Network
 Kaiserstraße 14/2
 1070 Wien

Tel.: +43/1/522 36 36-37
 Fax: +43/1/522 36 36-10
 E-Mail: office@future-network.at
<http://www.future-network.at>

Firma:	
Titel:	Vorname:
Nachname:	
Funktion:	
Straße, Hausnummer:	
PLZ:	Ort:
Telefon:	Telefax:
E-Mail:	
Ort, Datum:	Unterschrift, Firmenstempel: