

Das ITIL Modell

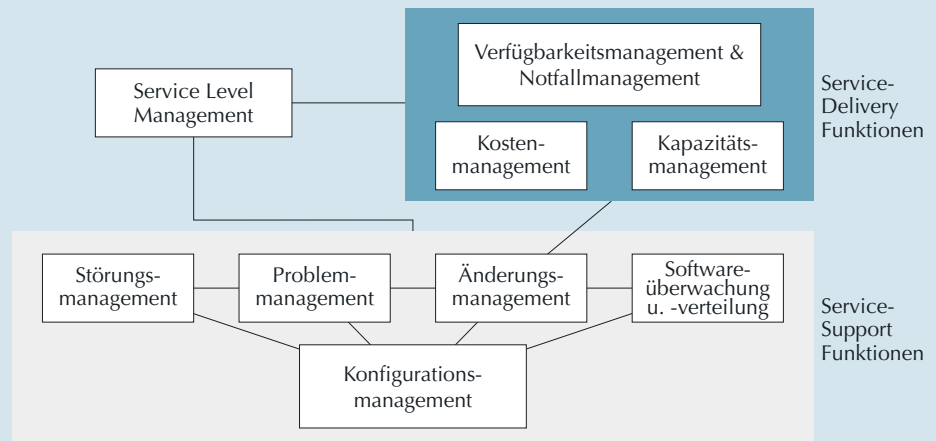
Der Standard für die Gestaltung von Service- und IT-Prozessen

Dienstag
7. Mai 2002
9.00 – 16.30 Uhr
Wien

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

Workshop
Standardisierung

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.

Referentin: Ulrike Buhl (Wolbersen Associates)

Zielgruppe

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

In Kooperation mit:



Wiederholungstermin
7. Mai 2002

Das ITIL Modell

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

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.

Die Philosophie

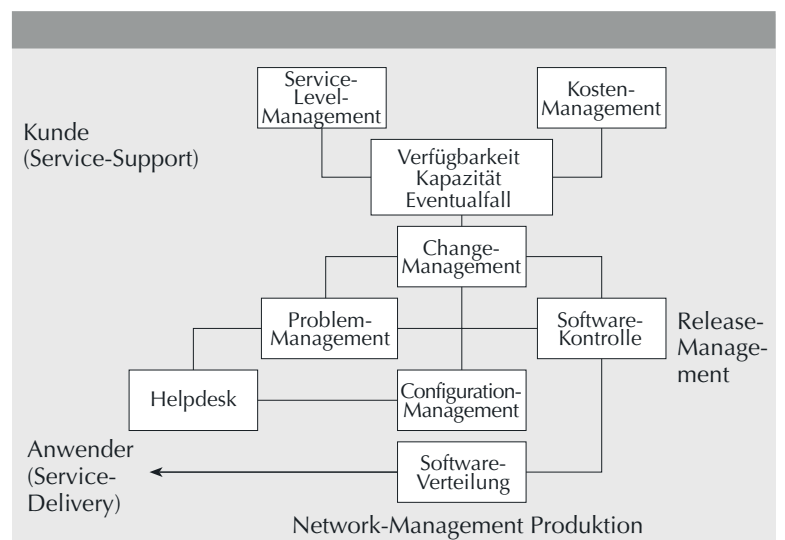
Die ITIL-Norm befasst sich mit folgenden Modulen des IT-Service-Managements:

Help Desk – Bearbeitung von Fragen/ Störungsmeldungen der IT- Anwender (z. B. Probleme mit Textverarbeitung), als Verbindung zwischen Kunde und IT (z. B. Einrichtung von PC-Arbeitsplätzen), Weitergabe von Problemen, die der Help Desk nicht lösen kann (z. B. defekte PC-Festplatte).

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

Softwarekontrolle und Verteilung – Definition, Genehmigung, Steuerung, Wartung und Verteilung von



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 – eventuell resultierend aus dem Störungs- oder Problem-

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 selbstständig. 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, 7. Mai 2002, 9.00–16.30 Uhr

Future Network, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

REFERENTIN

Ulrike Buhl (Wolbersen Associates AG)

GEBÜHREN

Für Mitglieder des Future Network
bzw. des Help Desk Institutes Österreich:
€ 650,00 (öS 8.944,20) zuzügl. 20 % MWSt.

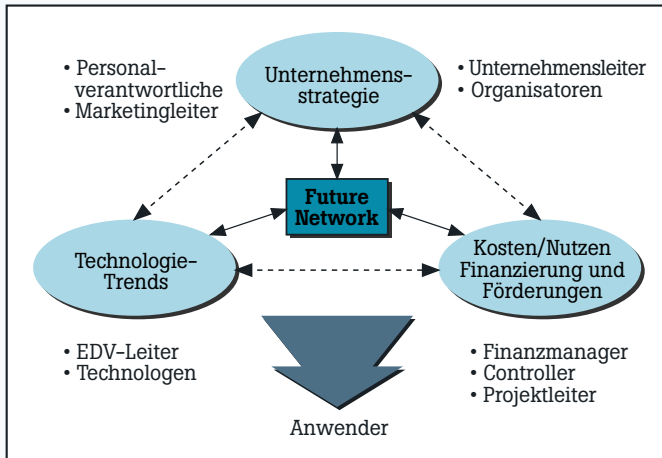
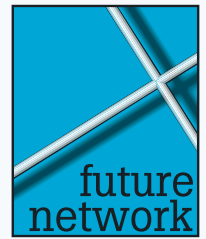
Für Nichtmitglieder:
€ 750,00 (öS 10.320,23) zuzügl. 20 % MWSt.

ZIELGRUPPE

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



Help
Desk
Institut
für den
deutsch-
sprachigen
Raum e.V.



Vorstandsmitglieder des Future Network:

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

Unsere Partner:



Institut für
Informatik der
Universität
Zürich



Web powered by:



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

TEILNAHMEGEBÜHR: Die Teilnahmegebühr beinhaltet 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 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 Workshop „ITIL“ am 7. Mai 2002 an
zum Preis von € 650,- (öS 8.944,20) exkl. MWSt. als Mitglied¹⁾
bzw.
€ 750,- (öS 10.320,23) exkl. MWSt. als Nichtmitglied.

- *) Ich bin/meine Firma ist Mitglied des
 Future Network
 Help Desk Institut Österreich.

► **Anmeldeschluss: 6. 5. 2002**

Bei Abschluss einer neuen Firmenmitgliedschaft (z.B. für eine Anwenderfirma mit bis zu 50 Mitarbeitern € 726,73) ist der kostenfreie Veranstaltungsbesuch von zwei Events dieses Schwerpunkts inbegriffen!

Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

An
Future Network
Kaiserstraße 14/2
A-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/Abteilung:

Titel: Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße, Hausnummer:

PLZ: Ort:

Telefon: Telefax:

E-Mail:

Ort, Datum: Unterschrift, Firmenstempel: