



Info Talk

Dienstag, 22. April 2003, Wien

**Das ITIL-Modell – der Standard für die
Gestaltung von Service- und IT-Prozessen –
Infoabend zur ITIL-Zertifizierung**

Ullrike Buhl (IV Consulting und Schulung)

**Design und Controlling von IT-Service-
prozessen und SLAs mit ARIS**

Stefan Bergsmann (IDS-Scheer, Wien)

**Bei freiem
Eintritt**

**Beschränkte
Teilnehmer-
zahl –
Anmeldung
unbedingt
erforderlich!**

Anmeldung und Auskunft:

Future Network, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien
Tel.: (01) 522 36 36–37, Fax: (01) 522 36 36–10
E-Mail: registration@future-network.at
<http://www.future-network.at>

Unsere Partner:



Institut für
Informatik der
Universität
Zürich

AUSTRIAN RESEARCH CENTERS
COMPUTERWELT

CON
CONSULTING
EVENTS
COMMUNICATIONS
TRAINING

ECT

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

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.

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.

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

- ▶ Incident Management (Service Desk)
- ▶ Problem Management
- ▶ Change Management
- ▶ Configuration Management
- ▶ Release Management
- ▶ Service Level Management
- ▶ Finanzmanagement für IT-Services
- ▶ Kapazitätsmanagement
- ▶ Verfügbarkeitsmanagement
- ▶ Eventualfallplanung

Dienstag, 22. April 2003
18.30 Uhr

Future Network, Kaiserstraße 14/2,
1070 Wien

Vortragende:

Ullrike Buhl (IV Consulting und
Schulung)

Stefan Bergsmann (IDS-Scheer, Wien)

Anmeldung: per Internet:

<http://www.future-network.at>

oder faxen Sie uns einfach dieses Programm zusammen mit Ihrer Visitenkarte:
(01) 522 36 36-10

Design und Controlling von IT-Serviceprozessen und SLAs mit ARIS

Durch organisatorische Änderungen in den Unternehmen (z. B. Einführung interner Leistungsverrechnung, Ausgliederung der IT in eigene Tochterfirma, Outsourcing etc.) gewinnt die genaue Festlegung und das Monitoring von IT-Serviceprozessen stark an Bedeutung.

Im Vortrag präsentieren wir Ihnen mit ARIS eine Software-Lösung, mit der Sie auf Basis etablierter Best Practices wie ITIL oder COBIT Ihre Prozesse transparent machen und fixieren sowie in weiterer Folge die vereinbarten Servicelevelagreements (SLAs) mit dem ARIS PPM monitoren und kontinuierlich weiter verbessern können.