

Das ITIL Modell

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

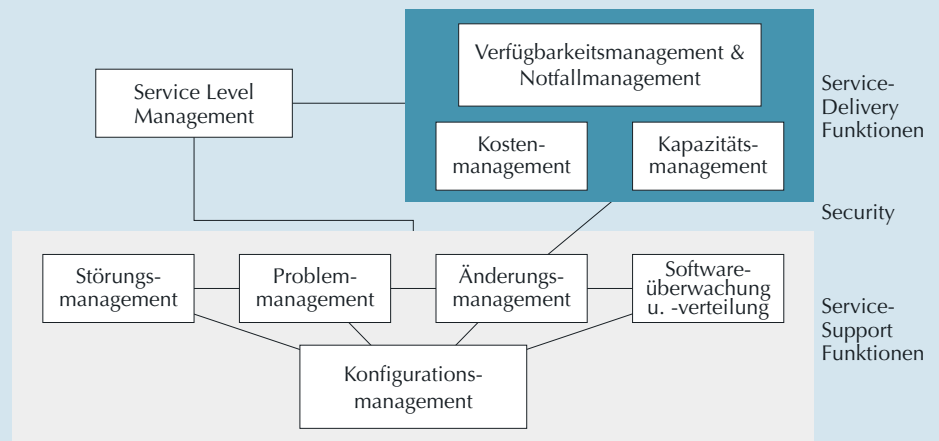
1. Termin:
3./4. Mai 2004
oder 2. Termin:
26./27. Juli 2004
oder 3. Termin:
13./14. Sept. 2004

Wien

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

Intensiv-Seminar

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. Das IT-Service-Management bietet eine Strategie zum Aufbau einer einheitlichen IT-Infrastruktur, auf deren Basis sich die Geschäftsziele erfolgreich umsetzen lassen. ITIL ermöglicht die geschäftsprozessorientierte, kostenoptimierte benutzerfreundliche Überwachung der IT Services und hilft bei der Neuordnung des IT-Geschäftsbereiches.

Referentin:

Ullrike Buhl (FCS Consulting und Training GmbH & Co KG)

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

presstext austria

CONO
CONSULTING
EVENTS
COMMUNICATIONS
TRAINING

Das ITIL-Modell

ITIL – der Standard für die Gestaltung von IT-Service-Prozessen

1. Termin: 3./4. Mai 2004 oder
2. Termin: 26./27. Juli 2004 oder
3. Termin: 13./14. September 2004

Reibungslos ablaufende Geschäftsprozesse sind Voraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen. Durch die immer größere Abhängigkeit der Unternehmensprozesse von einer ausgereiften Unterstützung durch Dienstleistungen aus der IT ist auch die Notwendigkeit der Optimierung dieser für die Dienstleistungserbringung notwendigen IT-Service-Prozesse entstanden. IT Infrastructure Library (ITIL) hat sich dabei als die einzige umfassend dokumentierte Methode herausgestellt und gilt, auf Best-Practice basierend, 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 Dokumen-

tationen, 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 (heute OGC, Office of Government Commerce), 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 sind zufriedene Kunden. Dieses Ziel liegt im Vordergrund der ITIL-Norm, ebenso auch die 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

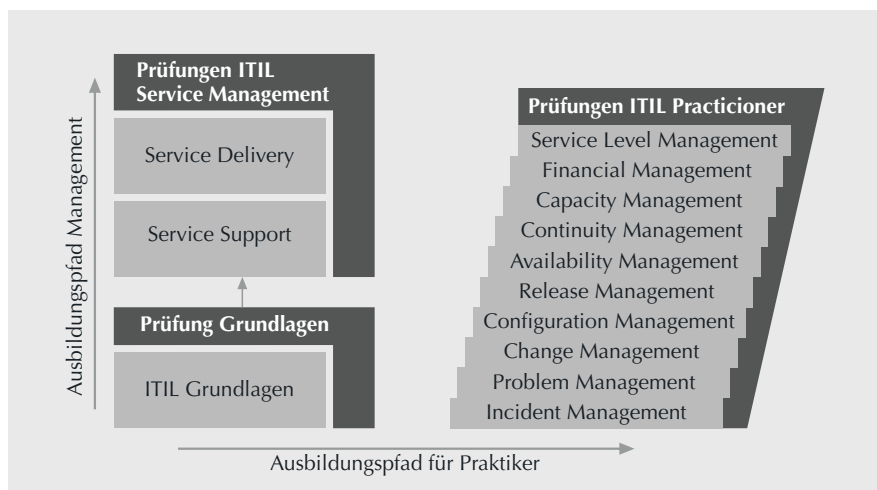
Die ITIL-Norm befasst sich mit folgenden Prozessen des IT-Service-Managements:

Incident Management – Ziel ist die schnelle Wiederherstellung von gestörten Dienstleistungen, ggf. auch durch Workarounds. Es stellt die Verbindung zwischen IT und Kunde dar und hat eine enge Schnittstelle zum Problem Management.

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-Management (z. B. festgestellter Fehler in Anwendungen), Änderungen der Geschäftsabläufe, Einführung neuer Produkte oder Dienstleistungen (z. B. neuer Anwendungen).

Configuration Management – Identifizierung und Erfassung aller Komponenten und deren Verbindungen der IT-Infrastruktur (z. B. Hardware,



Software, Netzkomponenten, Dokumentationen, Organigramme).

Release Management – Definition, Genehmigung und Steuerung von HW-/SW-Rollouts in Verbindung mit dem Change Management (z. B. neue SW-Releases, Upgrades, etc).

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).

Financial Management for IT-Services – Betriebskostenrechnung zur Ermittlung der tatsächlichen Kosten für die Dienstleistungserbringung, Leistungsverrechnung zwecks Weiterverrechnung der Kosten an die Kunden sowie Budgetplanung der in der Organisation vorhandenen Mittel.

Capacity Management – Verantwortung für die Bereitstellung der technischen Ressourcen, die für die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungsqualität notwendig sind.

Availability 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).

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

Security Management gewährleistet Datenschutz und Datensicherheit gemäß der Security Policy des Unternehmens. Hierbei werden Confidentiality (Vertraulichkeit), Integrity (Integrität) und Availability (Verfügbarkeit) der Daten berücksichtigt.

Die Referentin:



Ullrike 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 Ullrike 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.

Seit Q1/2002 ist Frau Buhl außerdem PRINCE2-Foundation-zertifiziert, und hat im Q4/2003 die PRINCE2-Practitioner-Ausbildung abgeschlossen.

TERMIN & ORT

1. Termin: 3./4. Mai 2004 oder
2. Termin: 26./27. Juli 2004 oder
3. Termin: 13./14. Sept. 2004

9.00–18.00 Uhr

Future Network, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien

GEBÜHREN

Für Mitglieder des Future Network:

€ 1.300.– zuzüglich 20 % MWSt

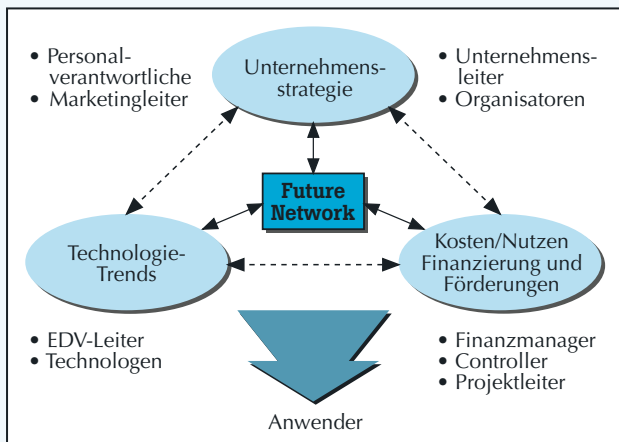
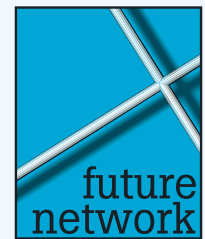
Für Nichtmitglieder

€ 1.400.– zuzüglich 20 % MWSt

Die Aufwandentschädigung für die zertifizierte Prüfung zum ITSM Foundation nach ITIL beträgt € 200.– zuzüglich 20 % MWSt

ZIELGRUPPE

- Bereichsleiter
- Abteilungsleiter und 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:

- Michael Vesely** (Consultant)
- Dipl.-Ing. Wolfgang Apfelbaum** (Apfelbaum Business Consulting)
- Dipl.-Ing. Dr. Franz Barachini** (BIC AUSTRIA)
- Vstd.-Dir. Ing. Bernhard Graf** (Basler Versicherung)
- Ing. Johann Ehm** (OMV)
- Ing. Mag. Heinz Janecska** (Arthur D. Little)
- Rudolf Mrstik** (AUA)
- Dr. Rupert Nagler** (Information Design Institute)
- Prof. Helmut Schauer** (Universität Zürich)
- Johannes Werner** (Consultant)
- 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>

ANMELDUNG: Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung. Diese Anmeldebestätigung ist für eine Teilnahme am Event erforderlich. Das Future Network behält sich vor, Mitglieder vorzuziehen.

STORNIERUNG: Falls Sie nach erfolgter Anmeldung doch nicht am Event teilnehmen können, bitten wir Sie, uns unbedingt rechtzeitig Bescheid zu geben, damit wir Ihren Platz an einen anderen Interessenten weitergeben können.

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“ an
 - am 3./4. Mai 2004
 - am 26./27. Juli 2004
 - am 13./14. Sept. 2004
 - als Mitglied des Future Network zu € 1.300,- zuzügl. 20% MWSt. bzw
 - als Nichtmitglied zu € 1.400,- zuzügl. 20% MWSt
- ▶ Zuzüglich € 200,- (+ MWSt) für die zertifizierte Prüfung
- ▶ **Anmeldeschluss jeweils 14 Tage vor der Veranstaltung**

Ich hätte gerne Informationen über das Future Network

▶ 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: