

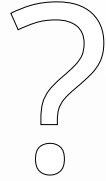
Guten Tag



ITIL®

**Prozess- & Qualitätsmanagement**

# Alles klar?



Der Account Manager trifft mit einem ASP eine SLA bezüglich der AST, während der BRM sich um das Business Relationship Management bemüht.



# Was ist ITIL®?

**Information Technology**

Es geht speziell um den IT-Bereich.

**Infrastructure**

Hier sind grundlegende Prozesse, Rollen und Begriffe gemeint.

**Library**

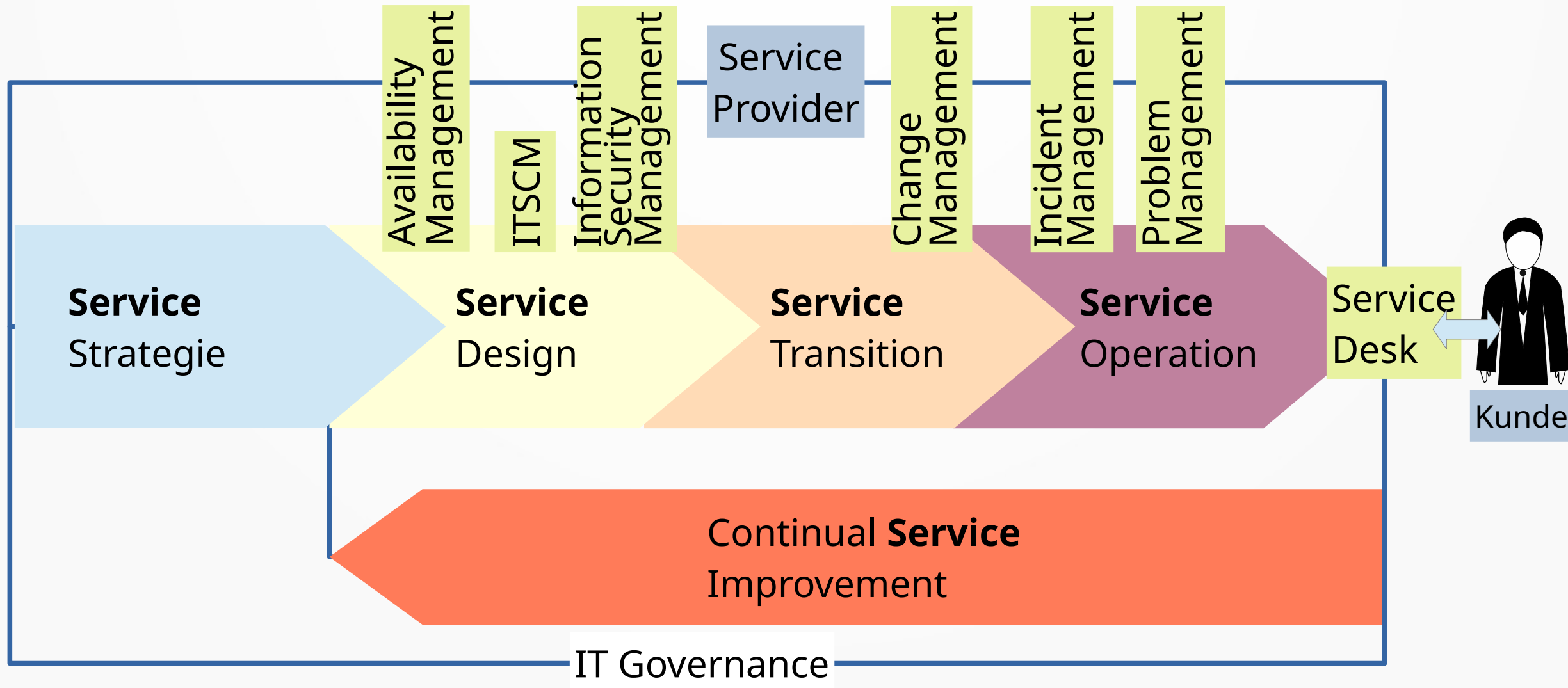
Eine strukturierte Sammlung von bewährten Best-Practice-Ansätzen.

ITIL® ist keine Norm! Es bietet vielmehr zum einen definierte Begriffe, die eine eindeutige Kommunikation ermöglichen sollen. Zum anderen bietet es Vorschläge für bewährte Prozesse.


Es wurde im Auftrag der britischen Regierung vor rund 40 Jahren entwickelt.

Aktuell ist die Version ITIL® 4.

# Prozesskette des IT-Service-Managements



# Service Strategie



## Service Strategie

... definiert eine Vorgehensweise und Orientierung für Service Provider, um zielgerichtet die Geschäftsergebnisse einer Organisation zu erreichen.  
Ausgehend von einer Analyse der Kundenbedürfnisse und des Marktes für Services wird bestimmt, welche Services die IT-Organisation anbietet und welche Fähigkeiten dazu entwickelt werden müssen.

# Service Design

## **Service Design**

... umfasst alle regulierenden Praktiken, Prozesse und Richtlinien, die für die Realisierung der Strategie der Service Provider und zur Unterstützung der Einführung von Services notwendig sind. In den Zuständigkeitsbereich der Service-Design-Phase fallen der Entwurf neuer Services, ebenso wie Änderungen und/oder Verbesserungen bereits vorhandener Services.



# Service Transition

## **Service** Transition

Prozesse, die der Überführung der Services aus dem Design in den Produktivbetrieb dienen. Hierzu zählen unter anderem die Beschreibung technischer Details, vorbereitende Arbeiten, die Verteilung von Verantwortlichkeiten, die Abdeckung möglicher Risiken sowie die Qualitätssicherung.



# Service Operation



## **Service** Operation

Prozesse, die sicher stellen, dass IT Services effektiv und effizient erbracht werden. Die Service-Operation-Phase beinhaltet die Bearbeitung von Anwendenden-Anfragen, die Erarbeitung von Problemlösungen ebenso wie die Erbringung von Betriebsaufgaben im laufenden Tagesgeschäft.

# Continual Service Improvement

Prozesse zur Qualitätssicherung sowie die permanente Weiterentwicklung der Services. Damit sollen Effektivität und Effizienz von IT-Prozessen und -Services fortlaufend verbessert werden. Der Prozess überwacht kontinuierlich die Performance des Service Providers und entwirft Verbesserungen, um bessere und günstigere Versionen der Services zu entwickeln..



Continual **Service**  
Improvement

**Audit:** Formale Überprüfung und Analyse der Prozesse, Records (Dokumentation) sowie der Effizienz- und Effektivitätsziele durch interne oder externe Gruppen.

**Availability Management:** Maßnahmen und Verfahren zur Sicherung und Verbesserung der Verfügbarkeit von IT-Services.

**IT Service Continuity Management (ITSCM):** Maßnahmen- und Wiederherstellungs-Planung um das Ausfallrisiko von IT-Services zu minimieren.

**Change Management:** Steuerung von Veränderungen an bestehenden Prozessen und Service-Parametern zur Vermeidung negativer Auswirkungen.

**Incident:** Ereignisse, die das Erbringen von Services gefährden, stören und unmöglich machen.

**Incident Management:** Maßnahme, um im Fall eines Incidents die gewünschte Servicequalität schnell wiederherzustellen und bald einen normalen Servicebetrieb zu ermöglichen.

**Problemmanagement:** beugt der Wiederholung von Incidents vor und versucht die Auswirkungen von Incidents proaktiv gering zu halten.

**Key Performance Indicator (KPI):** Kennzahlen um kritische Erfolgsfaktoren in Bezug auf Effizienz, Effektivität und Wirtschaftlichkeit zu messen.

**Operational Level Agreement (OLA):** Vereinbarungen innerhalb einer Organisation zwischen verschiedenen Organisationseinheiten.

**Service Level Agreement (SLA):** Vereinbarungen (Verträge) zwischen einem Anbieter (Service Provider) und einem externen Kunden.

**Service Desk:** Zentrale Anlaufstelle für alle Serviceanfragen. Vermittelt zwischen Kunden und Dienstleister.

Informieren Sie sich unter untenstehenden Link über die grundlegenden Begriffsdefinitionen zu ITIL®.

[https://blog.adacor.com/was-ist-itol\\_822.html](https://blog.adacor.com/was-ist-itol_822.html)

<https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/ITIL-Glossar>