

ITILTM

(Information Technology Infrastructure Library)

Präsentation

der

IT-comfort GmbH



ITIL™ ist ein eingetragenes Warenzeichen der

OGC

(Office of Government Commerce, UK)

ITIL™ ist keine verbindliche Norm, wie etwa ISO9000. ITIL™ ist ein Hersteller-unabhängiger “Best Practices” Leitfaden, der bewährte aus der Praxis gewonnene Erkenntnisse, Modelle und Architekturen beschreibt.

Diese können als Richtlinien zum systematischen Aufbau und Betrieb einer durchgängig abgestimmten professionellen IT Servicestruktur benutzt werden.

ITIL™ geht dabei vordergründig darauf ein

WAS

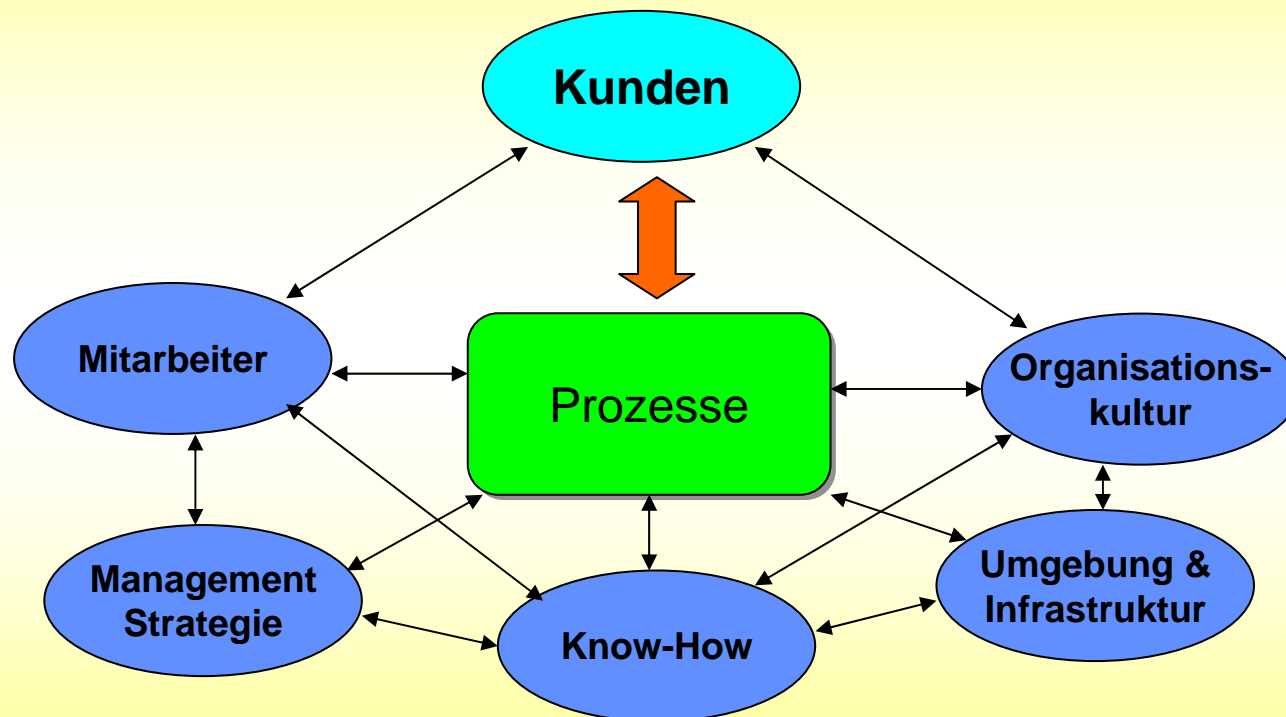
zu tun ist,

**WELCHE
PROZESSE,
AUFGABEN,
ROLLEN und
ABHÄNGIGKEITEN**

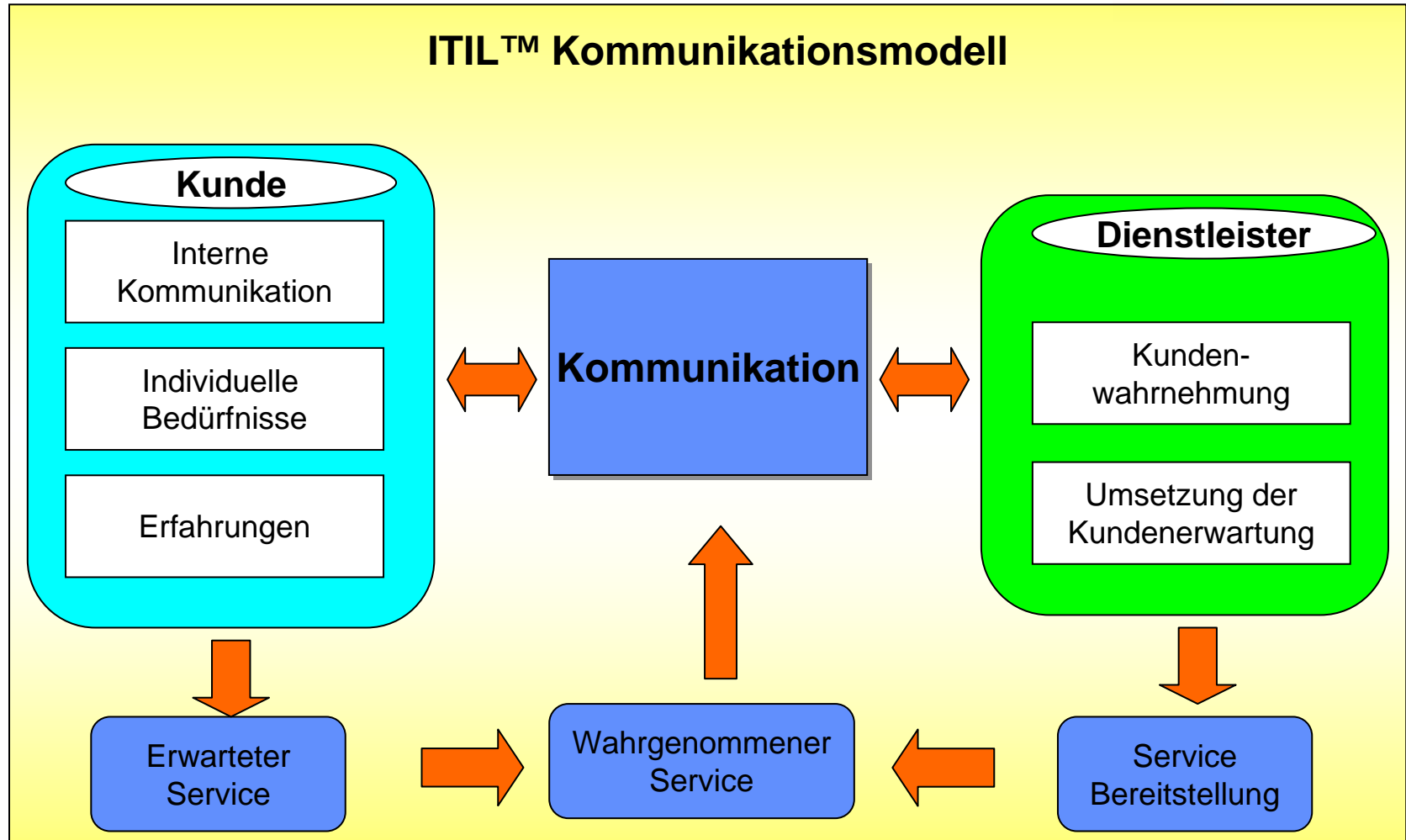
abzubilden sind.

ITIL™ liefert weder Implementierungsvorschriften oder Formularvorlagen, noch werden irgendwelche Tools bestimmter Hersteller favorisiert.

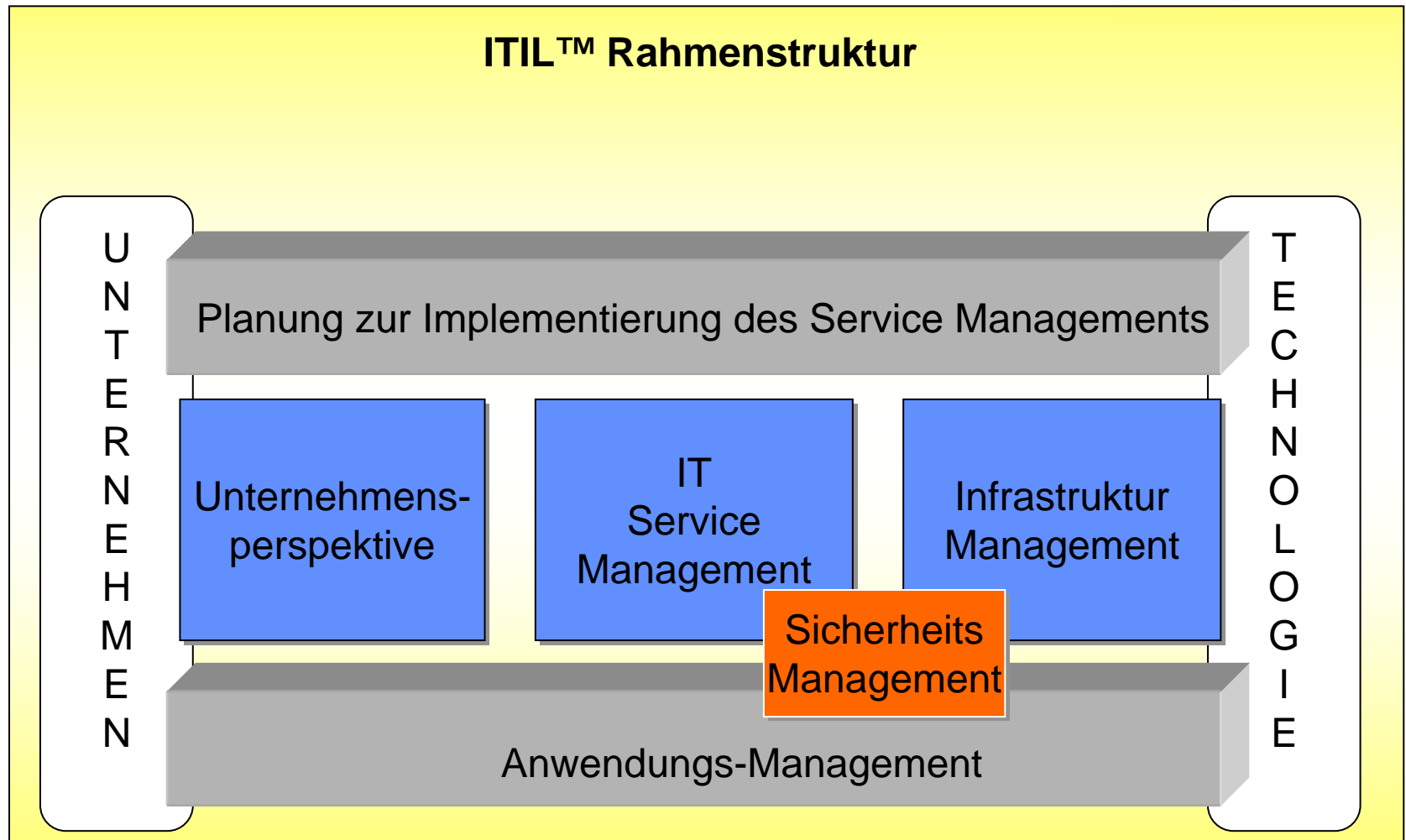
ITIL™ Einflussfaktoren



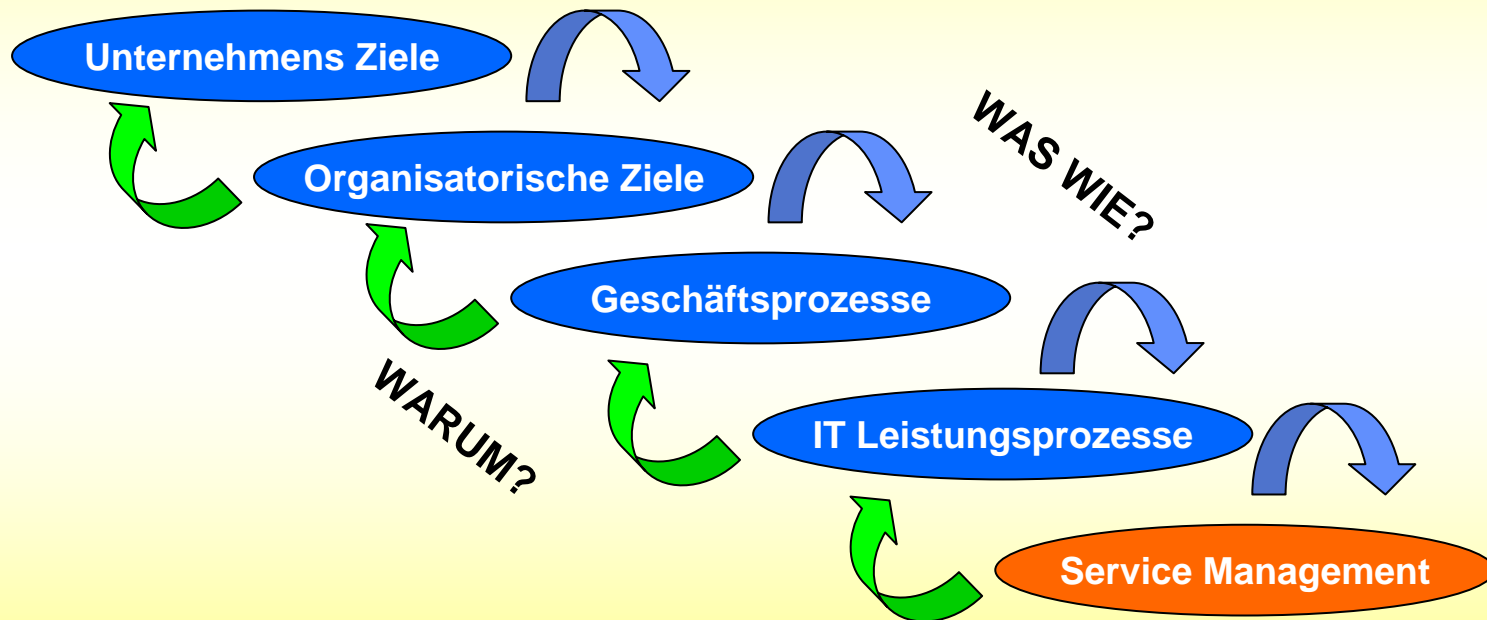
ITIL™ Kommunikationsmodell



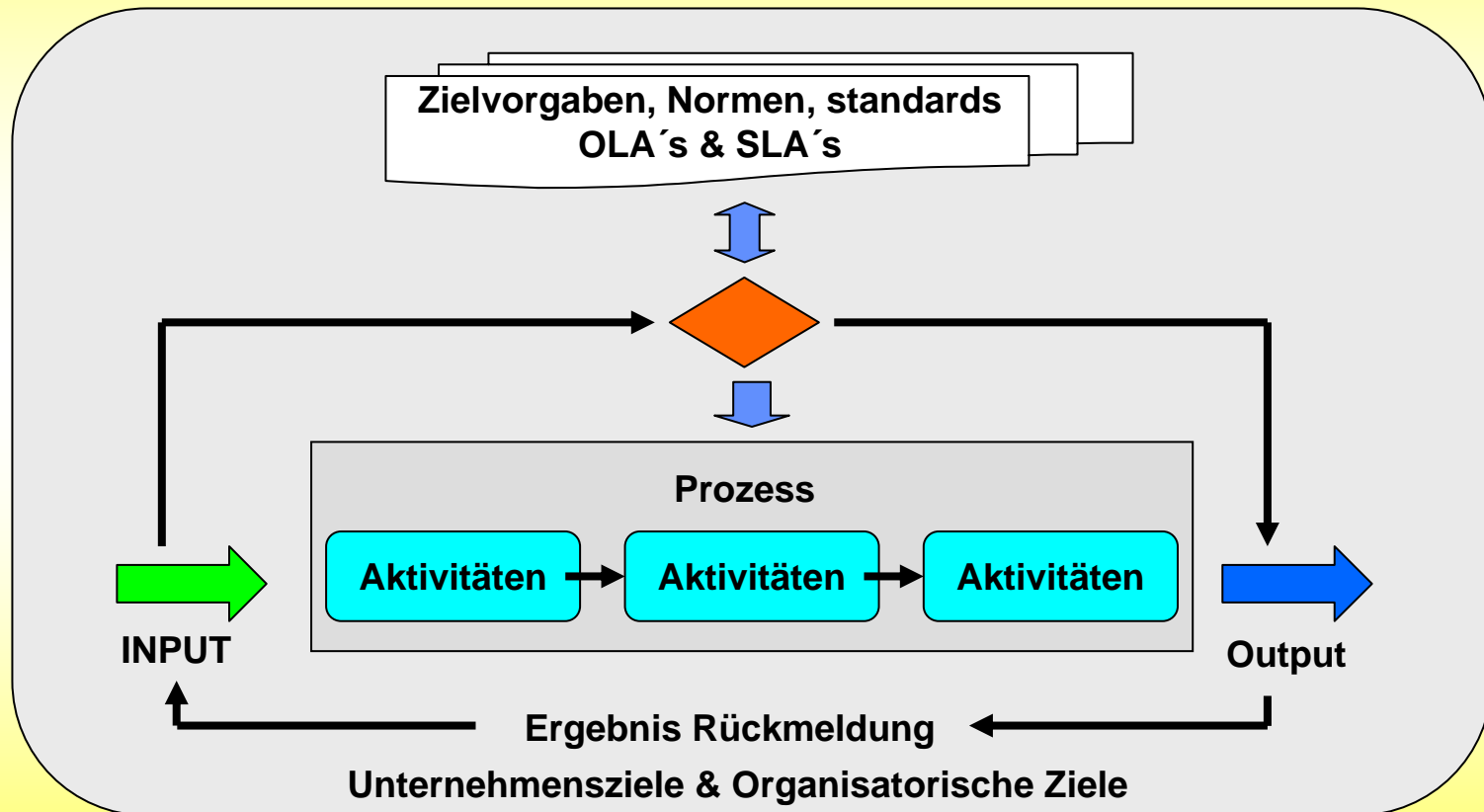
ITIL™ Rahmenstruktur



ITIL™ Service Management Zielhierarchie



ITIL™ Service Management Prozess Format



ITIL™ Normen und Standards

Für jeden Prozess müssen Normen und Standards definiert werden, um sicherzustellen, dass

alle Unternehmens- und Organisationsziele
erreicht werden.

Wenn Prozessergebnisse die vordefinierten Normen und Standards erfüllen, sind sie

effektiv.

Werden die Prozessaktivitäten mit einem Minimum von Aufwand und Kosten durchgeführt sind sie

effizient.

Unser Mehrwert für Sie

- **Stärkere Ausrichtung der IT Services auf Kundenwünsche**
Effekt: Zufriedenere Kunden der IT Organisation
- **Kommunikation über definierte Ansprechpartner**
Effekt: Optimierung der Arbeitsabläufe, Verbesserung des Kunden/Lieferantenverhältnisses
- **Exakte Beschreibung des IT Portfolios**
Effekt: Verbesserte Messbarkeit der IT Leistungen
- **Detailliert definierte Prozesse**
Effekt: Steigerung von Effizienz & Effektivität