

Gestaltung der IT-Prozesse nach Prinzipien der ITIL



Mag. Dr. Gerhard Wirth MBA

Zielsetzung

Schaffung von Transparenz der IT-Prozesse und der Leistungsmerkmale der Unternehmens-IT.
Schaffung von Prozessen mit klarer Verantwortlichkeit insbesondere im Bereich von Change-Requests.

Verbesserung der Serviceleistung der IT für die Anwender.

Vorgehen

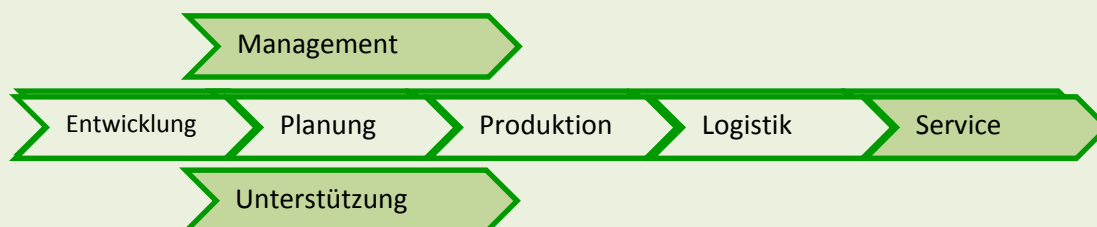
Betrachtung und Analyse der IT-Prozesse des Unternehmens auf der Grundlage der Empfehlungen nach ITIL.

Kundennutzen

Verbesserung der Serviceleistungen der Unternehmens-IT und Schaffung von Transparenz von Entscheidungsgrundlagen.

Schaffung von Ansätzen zu Kostenwahrheit und ggf. Kostenreduktion.

Wirkung auf Kern- und Hauptprozesse

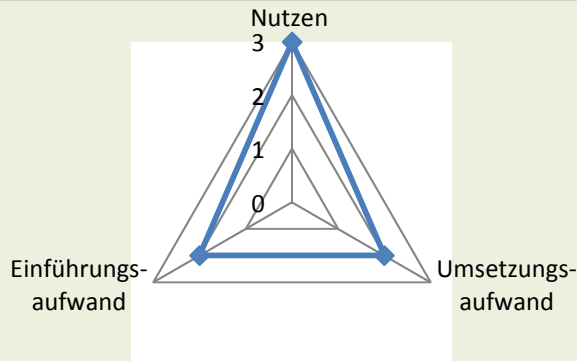


Gestaltung der IT-Prozesse nach Prinzipien der ITIL



Mag. Dr. Gerhard Wirth MBA

Aufwand-/Nutzenrelation



Ausgewählte Einsatzgebiete

Führung	Produktentwicklung, F&E, Design
Strategie	Beschaffung
Teammanagement	Leistungserbringung, Produktion, Logistik
Mitarbeiterentwicklung	Vertrieb, Auftragsabwicklung
Wissensmanagement	Customer-Relations-Management
Risikomanagement	Qualitätsmanagement
Gesundheits-, Arbeits-, Umweltschutz	Rechnungswesen, Controlling
IT-Prozesse, IT-Security	Unternehmenskommunikation

Quantitative Ergebnisse

Ansätze zu Kostenwahrheit und ggf. Kostenreduktion der IT-Prozesse.

Qualitative Ergebnisse

Transparenz und Struktur der IT-Prozesse.

Gestaltung der IT-Prozesse nach Prinzipien der ITIL



Mag. Dr. Gerhard Wirth MBA

Hilfsmittel und Werkzeuge

Empfehlungen der ITIL.
Standardisierte Basisprozesse.
Alle MS-Office-Produkte.

Ergänzende Methoden

5 S von Toyota
7 Mudas

Erweiterte Beschreibung der Vorgangsweise

Die Prozesslandkarte beschreibt ein vollständiges Referenzmodell mit allen Standardprozessen im IT-Service-Management nach ITIL.

Dieses Prozessmodell dokumentiert die praktische Umsetzung der Anforderungen und Vorgaben entsprechend der ITIL.

Diese Prozesslandkarte und die im Detail vorliegenden Prozesse eignen sich für folgende Anforderungen:

- Einführung oder Planung von IT-Service-Management nach ITIL,
- überprüfen, standardisieren und verbessern vorhandener IT-Prozesse,
- Mögliche Vorbereitung auf eine Zertifizierung nach ISO 20000.

Die grafische Darstellung der Prozesse dokumentiert die Zusammenhänge der einzelnen Aktivitäten im IT-Service-Management und vermittelt ein grundlegendes Verständnis für die Erfordernisse entsprechend den Vorgaben der ITIL.

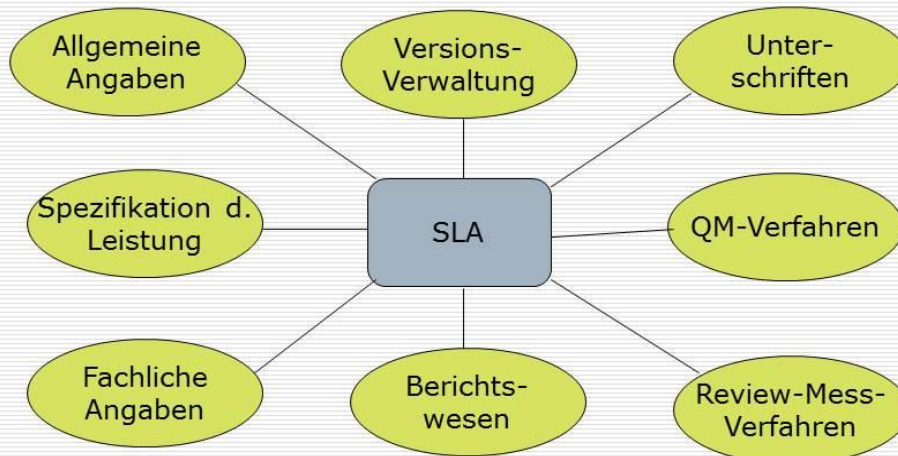
Die Referenzmodelle (5 Prozesslandkarten und 28 Detailprozesse) können in dieser Form zur Darstellung unternehmensspezifischer IT-Prozesse genutzt werden.

Eine professionelle Prozessdokumentation versetzt die IT-Organisation in die Lage ihren internen und externen Kunden das planvolle, kundenorientierte und qualitätsbewusste Vorgehen belegen zu können.

Für die Prozessdarstellung wird das BPM-Programm ADONIS der Firma BOC oder MS-Visio eingesetzt.



SLA Struktur



Change Initiierung

Typ	Beschreibung	Service Strategie	Service Design	Service Transition	Service Operation	Service Improvement
neuer Service (Erweiterung Portfolio)	Change Management	☑				
Änderung bestehende Services	Change Management	☑	☑	☑	☑	☑
Projekt / Vorschlag	Projekt Management		☑	☑		☑
Benutzer Zugriff	Zugriffs-Verfahren				☑	
Änderung für den lfd. Betrieb	Betriebs-anweisung				☑	