

## **Positionspapier zu ITIL®**

### **Prozesslandkarte und Prozessdarstellungen**

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,
- 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 eingesetzt.