

ITIL[®] Grundlagen

Einführung in das IT Service Management

Sarah Grzemski

Kolloquium am ZIH

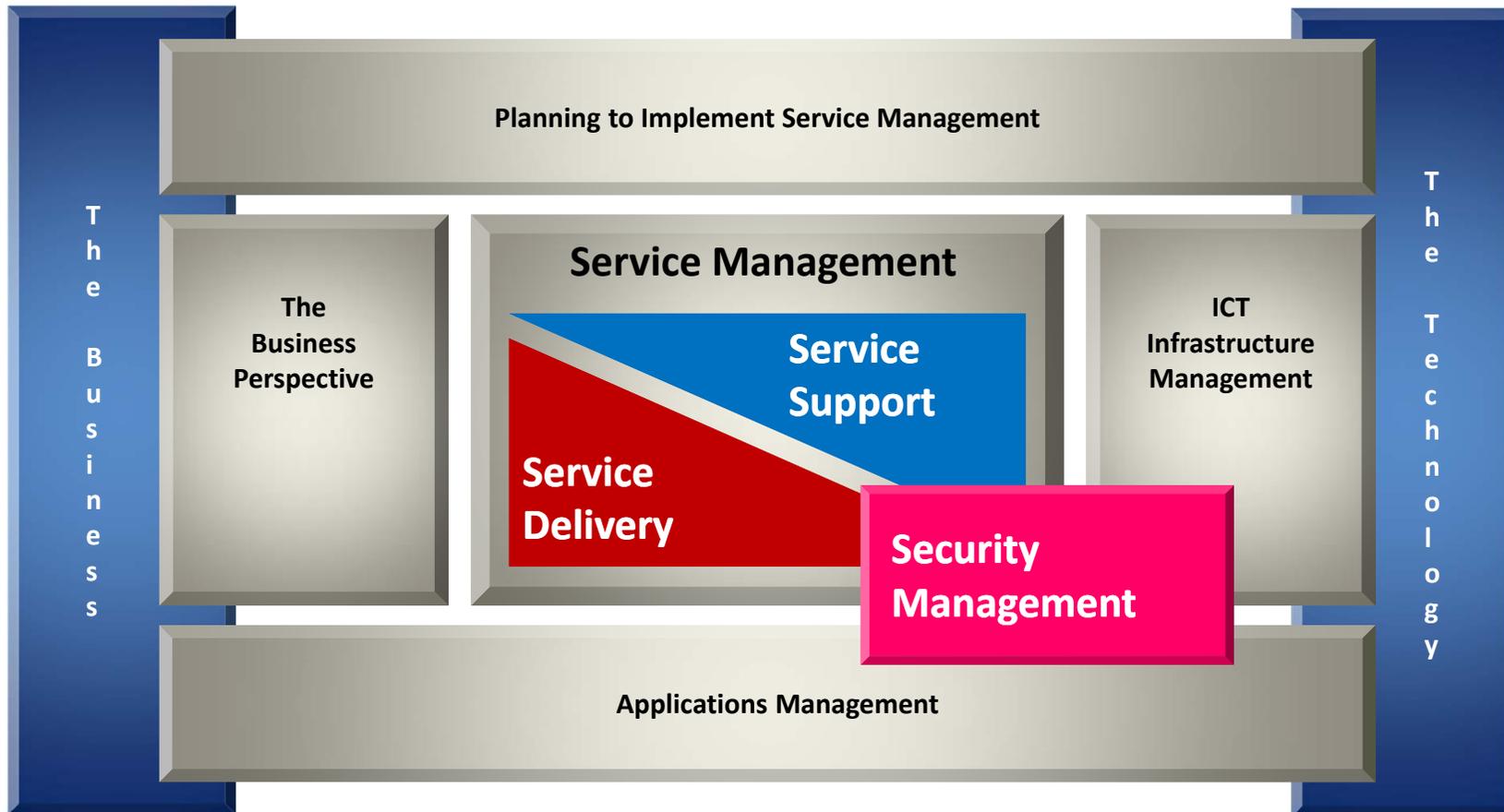
28.4.2011 / Dresden

Stand: 20.04.2011

Version 1.0

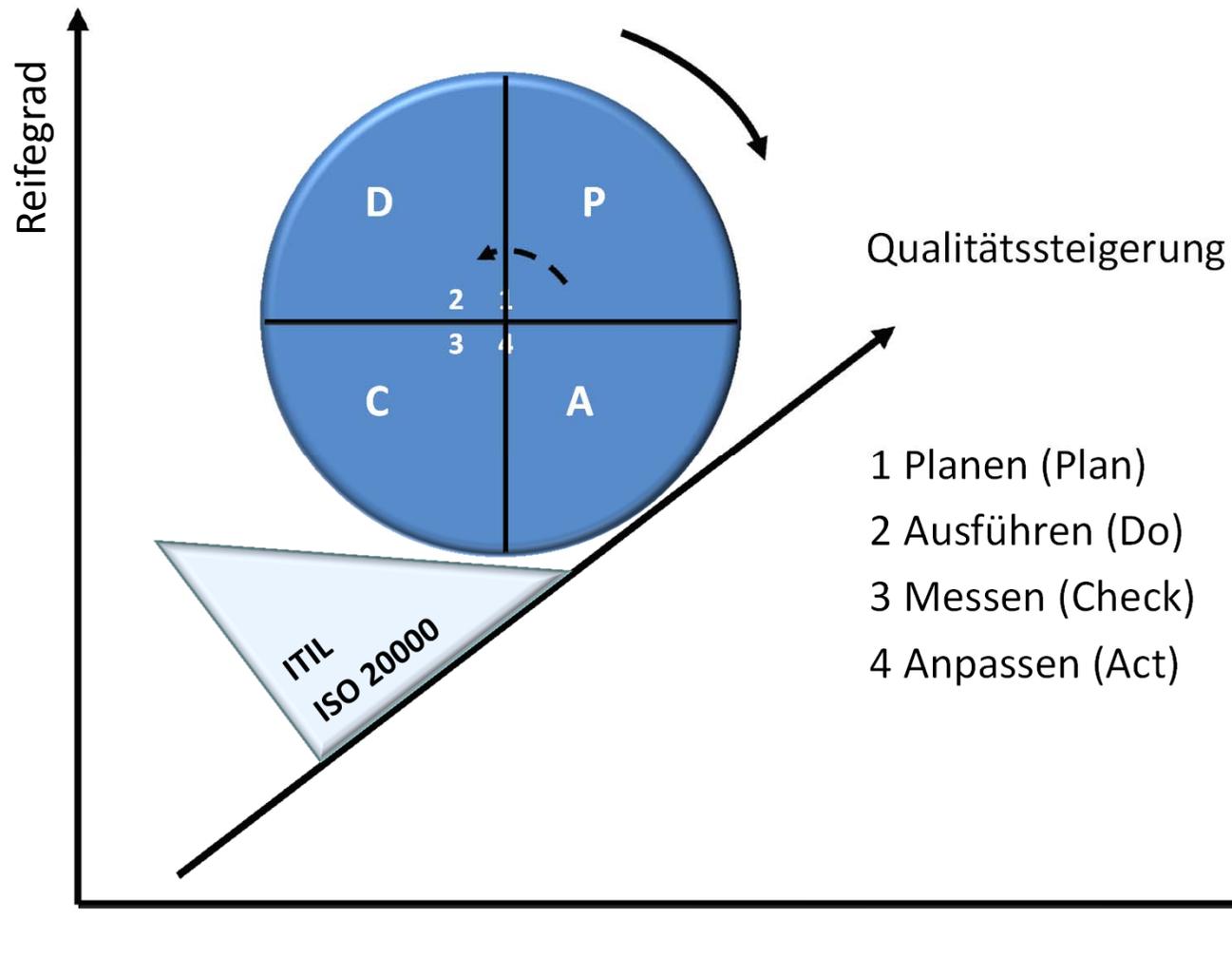
- ▶ Die IT unterstützt die Geschäftsprozesse des Unternehmens
- ▶ Die IT-Organisation ist Service-Anbieter
- ▶ Die Produkte der IT sind IT Services
- ▶ Es gibt messbare Vereinbarungen zwischen IT und Kunde
- ▶ IT-Services unterliegen einer ständigen Verbesserung

- ▶ Methodische Gestaltung der Kommunikation in der IT-Organisation über Prozesse
- ▶ Schaffung einer geschäftsmäßigen Beziehung zwischen der IT-Organisation und ihren Kunden
- ▶ Verbesserte Kommunikation zwischen Kunden, Anwendern und der IT-Organisation
- ▶ Darstellung eines messbaren Beitrags der IT zur Wertschöpfung der Unternehmung

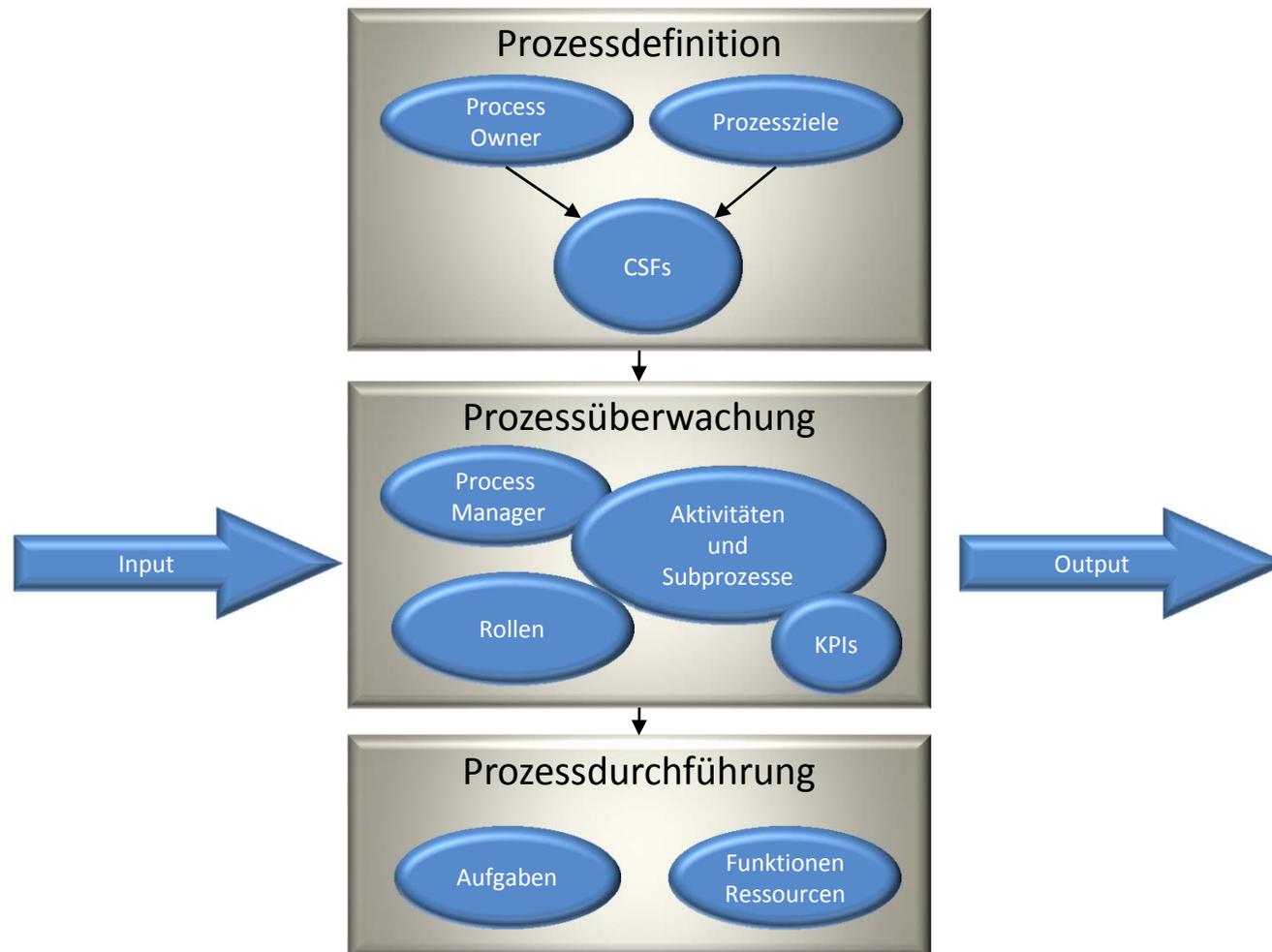


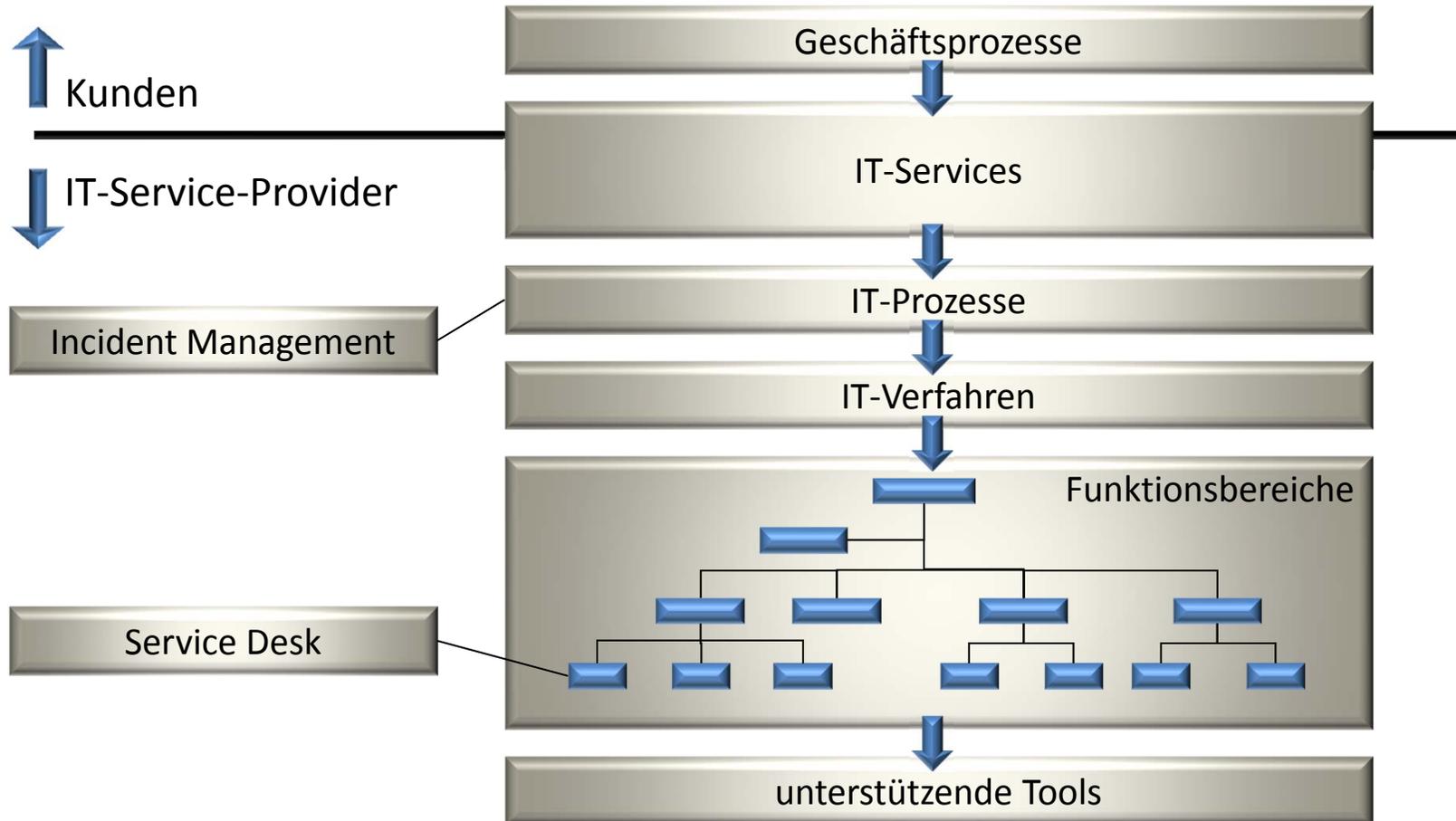
© itSMF, 2001

- ▶ **Office of Government Commerce (OGC)**
- ▶ **IT-Service-Management-Forum (itSMF)**
- ▶ **APM Group (APMG)**
- ▶ **Examination Institute for Information Science (EXIN)**
- ▶ **Information Systems Examination Board (ISEB)**



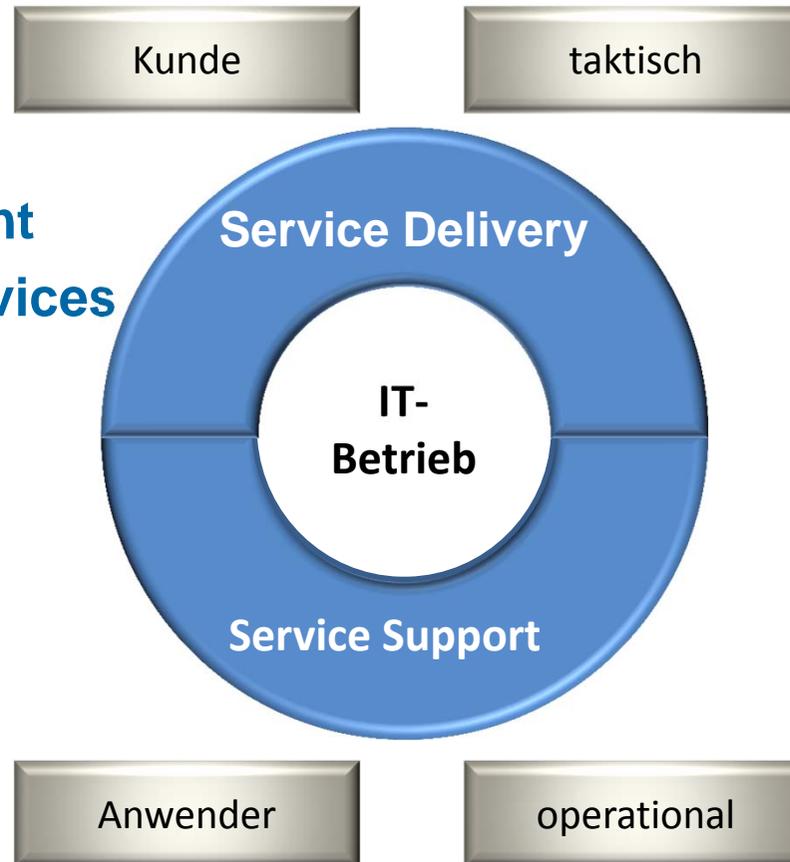
- ▶ **Prozess:** Eine zeitliche und logische Verkettung von Einzelaktivitäten mit definierter Eingabe, definiertem Ergebnis sowie definierten Mess- und Steuerungsgrößen.
- ▶ **Rolle:** Jeder Aktivität eines Prozesses sind Rollen zugeordnet, die eine Verantwortlichkeit (z. B. „führt aus“) bezüglich der Aktivität haben.
- ▶ **Funktion:** Eine Organisationseinheit, der Personen zugeordnet sind. Die Personen oder die Funktionseinheit insgesamt nehmen Rollen in Prozessen wahr.

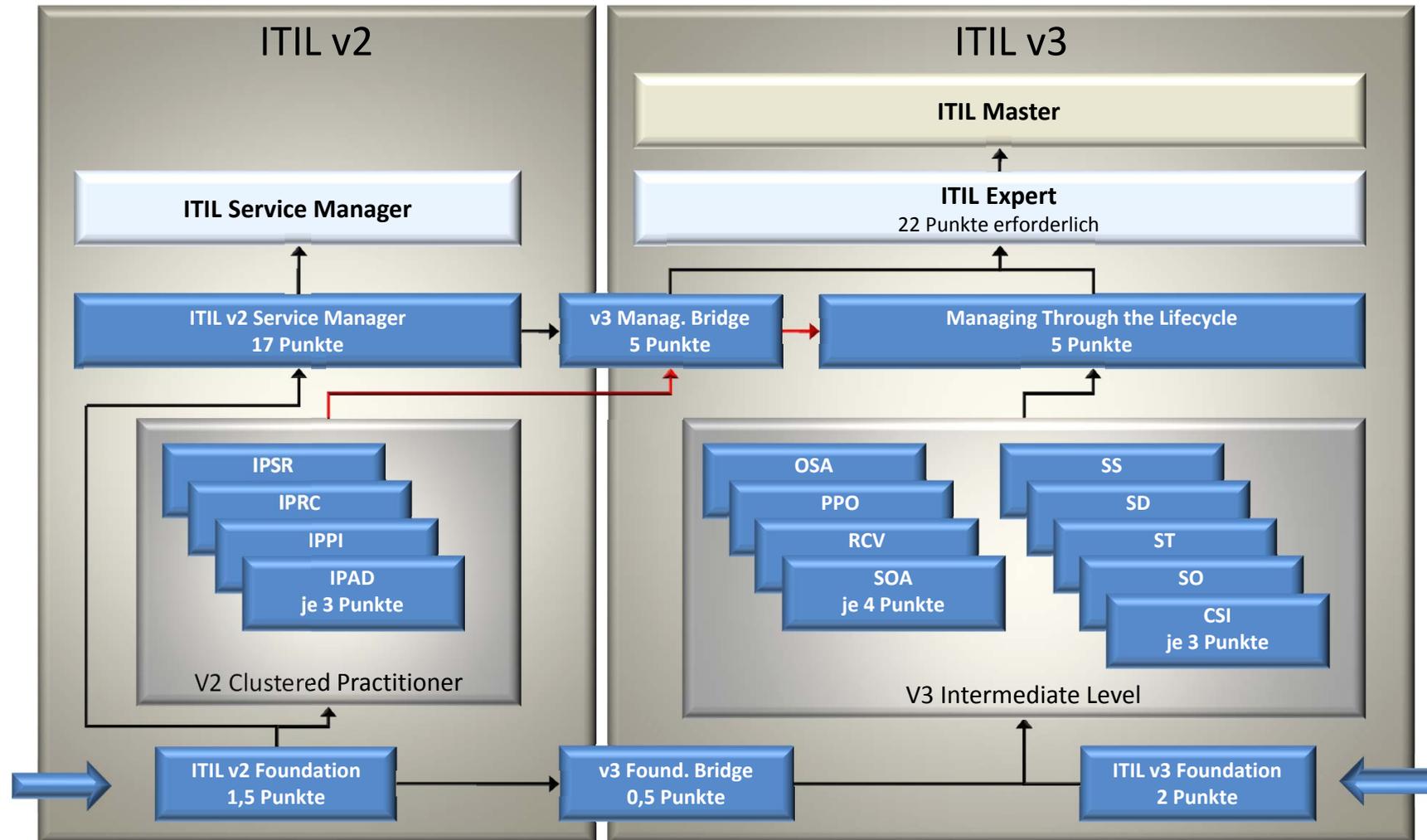




- ▶ Service Level Management
- ▶ Capacity Management
- ▶ Availability Management
- ▶ IT Service Continuity Management
- ▶ Financial Management for IT Services
- ▶ Security Management

- ▶ Incident Management
- ▶ Problem Management
- ▶ Change Management
- ▶ Configuration Management
- ▶ Release Management





- ▶ Die IT unterstützt die Geschäftsprozesse des Unternehmens.
- ▶ Die IT-Organisation ist Service-Anbieter.
- ▶ Die Produkte der IT sind IT Services.
- ▶ Es gibt messbare Vereinbarungen zwischen IT und Kunde.
- ▶ ITIL ist Best-Practice-Framework für die Gestaltung der IT-Prozesse.
- ▶ Es sind 11 Prozesse in drei Büchern beschrieben.
- ▶ Prozesse werden beschrieben durch Input, Einzelaktivitäten, Output, Rollen sowie Messgrößen