



IT Service-Management

- Eine Einführung -

Extract of presentation

Dipl.-Inform. Ralf Buchsein
Geschäftsführer
KESS DV-Beratung GmbH

Einige Gründe für die weiter steigenden Anforderungen

- ↪ höhere Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von IT-Services (↪ Revision, Wirtschaftsprüfer)
 - ↪ größere Komplexität der IT-Infrastruktur
 - ↪ Gestiegene Kundenanforderungen
 - ↪ Management verlangt immer häufiger den Nachweis der Mehrwerte der IT für das Unternehmen (Kosten/Nutzen-Verhältnis)
 - ↪ zunehmender (Verdrängungs-)Wettbewerb um die IT-Service-Provision (Outsourcing, Benchmarking)
 - ↪ verursachungsgerechte Leistungsverrechnung der Service-Nutzung (Profitcenter-Strukturen in den Unternehmen)
 - ↪ ...
- ↪ Anforderung: weitere Professionalisierung der ITSM-Prozesse

Bedeutung der Geschäftsprozesse

IT-Organisationen sind meistens an der *Technologie* und nicht am *Business* ausgerichtet

Allerdings sind heute Prozessbrüche mindestens so kritisch wie Systemausfälle

“78% of Global 2000 organizations have inadequate or no process-centric metrics to measure the efficiency of IT operations.”

Bruce Allen, Vice President of Metagroup



- ↪ ITPM Information Technology Process Modell (IBM)
- ↪ MOF Microsoft Operation Framework (basiert auf ITIL)
- ↪ Six Sigma Qualitätsoffensive von Generell Electric
- ↪



- ↪ **ITIL ist die einzige umfassende und öffentlich verfügbare fachliche Anleitung zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT Services**

(Gartner Group)

„ITIL Unternehmen“



CCTA Central **C**omputer and **T**elecommunications **A**gency

Zentrale Informatik-Beratungsstelle der britischen
Regierung

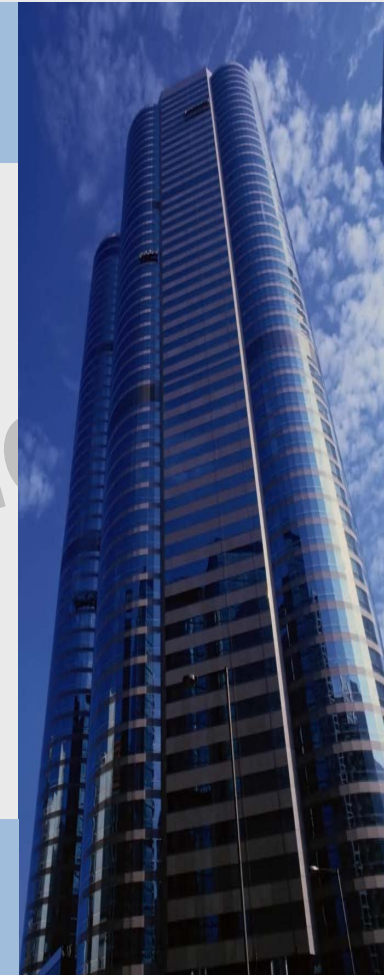
~ 400 Mitarbeiter

Über 300 Kunden mit mehr als 20.000 IT-Mitarbeitern

Produkt- und Lieferanten unabhängig

Extract of presentation

OGC Office of **G**overnment **C**ommerce



ITIL Information Technology Infrastructure Library

- ↪ 30 Jahre DV-Erfahrung
- ↪ Ständig aktualisiert (itSMF)
- ↪ Verbreitung bislang vornehmlich UK, Niederlande, Schweiz
- ↪ Wird europäischer Standard (Berufsbild)



Dieser Vortrag wurde auf der Mitgliederversammlung des CALS Forum Deutschland e.V. gehalten.

Interessieren Sie sich für den vollständigen Vortrag?

Dann nehmen Sie Kontakt mit uns auf:

info@kess-dv.de

Tel: +49.(0)2241.9698970

Extract of presentation

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**



KESS

Heinrich-Busch-Strasse 35 53757 Sankt Augustin
T (0 22 41) 9 69 89-70 F (0 22 41) 9 69 89-80
eMail: info@kess-dv.de Internet: www.kess-dv.de