

IT Service Management nach ITIL

Unternehmen werden mit immer mehr Regularien, Gesetzen und Empfehlungen konfrontiert, die eine transparente, effiziente, risikobewusste und messbare Organisation bewirken sollen. Um den Forderungen dieser Standards nachzukommen, ist eine wirtschaftliche und zeitgemäße Anpassung der Geschäftsprozesse notwendig.

Da der Wert und die Attraktivität eines Unternehmens durch eine Ausrichtung der IT-Strategie an der Unternehmensstrategie (Business IT Alignment) nachhaltig gesteigert werden kann, ist ein starker Trend zu mehr Selbstverpflichtung und Selbstkontrolle im Sinne des Deutschen Corporate Governance Kodex zu erkennen. Andere Compliance Gefüge, wie das Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich, der Sarbanes Oxley Act oder die Baseler Eigenkapitalrichtlinien, betrachten sehr stark das Finanz- und Risikomanagement einer Geschäftsstruktur.

Um bei der Umsetzung dieser Forderungen den Aufwand so gering wie möglich zu halten, ist es notwendig, erprobte Standards heranzuziehen, die den Erfolg – Compliance – sicherstellen, ohne dabei das grundsätzliche Wertgefüge des Unternehmens in Gefahr zu bringen.

Die IT Infrastructure Library (ITIL) ist die Basis für die Standards BS 15000 und ISO 20000 und ist nebenst anderen IT-Governance Initiativen, wie COBIT oder TickIT ein Service Management Modell, das auf einem Best-Practice Ansatz basiert und internationale Anerkennung genießt. Aufgrund der langen und erfolgreichen Historie von ITIL hat sich diese Methode, eine IT zu organisieren und mit den Unternehmenszielen in Einklang zu bringen, etabliert. ITIL schafft die Basis für sichere, verfügbare und integrale IT-Dienstleistungen, die in Service Level Agreements optimal und punktgenau verhandelt werden können. Aus diesem Grund sind ITIL und IT-Security zwingend miteinander verbunden. Nur so lässt sich exakt bewerten, in welcher unternehmerischen Situation Sie welchen Grad an IT-Dienstleistungen tatsächlich erbringen können.

ITIL integriert IT-Sicherheit auf der Basis des BS7799-Standards wesentlich stärker in die Prozessabläufe, als die meisten anderen Modelle. So befasst sich ITIL nicht nur in der Publikation „Security Management“ mit dem Thema Sicherheit, sondern zeigt auf, wie das Security Management in ein professionelles IT-Service Management zu integrieren ist. Damit unterstützt ITIL einen ganzheitlichen Ansatz bei der Implementierung eines Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und hilft Konflikte zu vermeiden.

BDG bietet ITIL-Schulungen, TÜV-Zertifizierungen und Audits und unterstützt Sie bei der Implementierung.

Aufbauend auf den Erfahrungen bei der Implementierung von Informationssicherheitsmanagementsystemen unterstützt BDG Sie auch bei der professionellen Integration von ITIL in Ihre IT-Organisation:

>>>

Trainings und Workshops:

ITIL Einführung

In Ihrem Hause führen wir Ihre Mitarbeiter oder die Geschäftsleitung, im Rahmen eines eintägigen Workshops, in die Kultur und Organisationsweise von ITIL ein. Wir unterstützen Sie, die richtige Wahl für Ihre IT-Governance-Initiative zu treffen. So erreichen Sie schnell und wirkungsvoll Ihr gewünschtes Ziel.

ITIL Awareness

Es hat sich gezeigt, dass interner Widerstand innerhalb der IT-Organisation der größte Störfaktor bei der Einführung von ITIL sein kann. In der ITIL Awareness Kampagne zeigen wir Ihren Mitarbeitern die Vorteile von ITIL. So räumen Sie schon während der Vorbereitung und Implementierung mögliche Bedenken aus.

Foundation Zertifizierung

Die Foundation Zertifizierung ist der Einstieg in das IT Service Management. Hier lernen die Teilnehmer die theoretischen Aspekte sowie die wirtschaftlichen und strategischen Vorteile von ITIL kennen.

Wir schulen Ihre Mitarbeiter praxisnah und führen sie sicher zum ITIL Foundation Zertifikat. Dabei legen wir besonderen Wert auf die Verzahnung des Security Managements mit anderen Prozessen.

Train the Trainer Schulung

Sie haben sich für eine Implementierung entschieden. Jetzt möchten Sie im eigenen Haus Workshops, Schulungen oder Awareness Kampagnen zu den bevorstehenden Änderungen in Ihrer IT-Organisation durchführen. Wir bilden Ihre Trainer aus!

Implementierung:

Bedarfsimplementierung

Ihr Change oder Incident Management sollen nach ITIL organisiert werden, nicht aber die gesamte IT-Prozesslandschaft? Das ist nach ITIL grundsätzlich eine komplexere Aufgabe, weil benötigte Inputs fehlen oder Outputs generiert werden, die von anderen Prozessen nicht verwertet werden können. Mit Ihnen gemeinsam entwerfen wir die optimale Vorgehensweise und unterstützen Sie bei der Implementierung, um Ihre Prozesse zu optimieren.

Gesamtimplementierung

Die Restrukturierung Ihrer gesamten IT-Landschaft erfordert Know-How während der Planung, Umsetzung und Prüfung. BDG zeigt Ihnen dabei, welche Herausforderungen und Chancen auf Sie zukommen und wie Sie diese zu Ihrem Vorteil nutzen. Wir stehen Ihnen dabei als Berater oder Projektleiter zur Verfügung.

Auditierung:

Prüfung einer bestehenden ITIL Struktur

BDG prüft Ihre ITIL Umsetzung, bzw. den Grad der Implementierung. Es ist darüber hinaus möglich, einzelne Prozesse auf ihren Reifegrad hin zu analysieren. Das schafft für Sie den optimalen Überblick über den Fortschritt einer Implementierung und den Status Ihrer IT-Dienstleistungsfähigkeit.