

IT Service Management nach ITIL

Einführungsworkshop

KOMPETENZEN

IT Service Management wozu?

Es ist natürlich längst bekannt, dass die Informatik serviceorientiert arbeiten muss. Da aber häufig das gegenseitige Verständnis zwischen IT-Kunde und IT-Organisation fehlt, besteht diese Serviceorientierung aus Sicht des Kunden häufig nur auf dem Papier. Das Serviceangebot wird nicht selten durch die IT selbst definiert, z. B. in Form der Verfügbarkeit einzelner Anwendungen und bestimmter Basisdienste. Diese Services sind jedoch für den Anwender meistens nicht relevant. Ihn interessiert nur die Durchführbarkeit seiner Geschäfte mittels der Informatik. Auf der anderen Seite verfügt eine interne IT-Abteilung häufig nur über geringe Freiräume für eigenverantwortliche Betriebsoptimierungen und damit Kostensenkungen. So setzen häufig Benutzer sogar einfachen Server-Konsolidierungen heftigen Widerstand entgegen. Die daraus resultierende, nicht standardisierte Leistungserbringung ist mit Sicherheit nicht kosteneffizient und vermutlich auch nicht sehr zuverlässig.

Genau hier setzt IT Service Management nach ITIL mit seinen definierten Prozessen und Kommunikationskanälen zwischen der IT-Abteilung und dem Anwender sowie dem Management ein. Das unstrukturierte Beziehungsgeflecht zwischen Kunden und IT-Betrieb wird durch klar definierte Schnittstellen ersetzt. Gleichzeitig kann sich die IT-Abteilung selbst prozessorientiert aufbauen.

IT Service Management bedeutet letztlich nichts anderes als eine Art „Leitstand für den IT-Betrieb“. Dieser Leitstand stellt sicher, dass die vereinbarten Leistungen so günstig und so sicher wie möglich erbracht werden. Er ist die einzige Anlaufstelle für den Kunden innerhalb des IT-Betriebs und muss auch innerhalb der Informatik als Impulsgeber für Optimierungen bezüglich Kosten und Qualität wirken.

ITIL ist im Prinzip eine Sammlung von Best Practices für IT Service Management und dokumentiert damit nur die gemeinsamen praktischen Erfahrungen aus verschiedenen IT-Organisationen. Diese können einem Unternehmen helfen, seine IT-Ressourcen besser zu nutzen und die Qualität der IT Services zu erhöhen.

Auf den Einstieg kommt es an!

Diesen oder ähnlichen Aussagen begegnen wir regelmässig in unseren Projekten: Die Einführung von ITIL (IT Infrastructure Library) verursacht grossen Overhead, ist mit grossem Zeitaufwand verbunden, wird von den Mitarbeitenden nicht unterstützt, bringt keinen Nutzen auf Grund zu allgemeiner Empfehlungen, ist nur für Grossunternehmen anwendbar, behindert Abläufe und Organisationsformen, die sich in den Praxis bewährt haben.

Ein Einführungsworkshop in IT Service Management nach ITIL kann hier Vorurteile abbauen. Er führt zu einer einheitlichen Begriffsverwendung, erlaubt ein Teilhaben an den Erfahrungen anderer Unternehmen und zeigt den nötigen Handlungsbedarf auf. Und dies alles schnell, pragmatisch und praxiserprobt.



Matthias Hall

Leiter Geschäftsbereich
IT Service Management

Unsere Dienstleistung

Die AWK Group bietet ihren Kunden an, einen Einführungsworkshop im eigenen Unternehmen zum Thema IT Service Management nach ITIL durchzuführen. Zielpublikum sind Verantwortliche und Mitarbeitende aus der IT-Betriebsorganisation.

Inhalt

- Erwartungen und Wünsche der Teilnehmenden
- ITIL – Eine praxisbezogene Einführung
- Beispiele von ITIL-Einführungen inkl. lessons learned
- Diskussion über Beispiele
- Fallstudie in Gruppenarbeit
- Vorstellung Gruppenarbeit
- SWOT-Analyse Unternehmen bzgl. Service Management
- Schlussdiskussion und Feedback Teilnehmende

Nutzen

- Methoden zur Umgestaltung der IT-Organisation vom Lieferanten zu einem Dienstleistungserbringer kennen lernen
- Wichtigste Prozesse des IT Service Managements verstehen
- Bedeutung von ITIL als Best Practice-Ansatz für die eigene IT-Organisation erkennen
- Aus Erfolgen wie auch Misserfolgen von anderen Unternehmen, die ITIL bereits anwenden, lernen

Dauer

- 1 Tag

Typische IT Service Management-Prozesse basierend auf ITIL

Unsere Kunden

Die AWK Group hat u. a. die folgenden Unternehmen und Organisationen bezüglich Service Management beraten:

- Acterna
- Atel
- Aurax
- Avireal
- Basler Versicherungen
- Cablecom
- Clariden Bank
- Credit Suisse
- Die Schweizerische Post
- EGL
- ETRANS
- Generalsekretariat EDI
- Generalsekretariat UVEK
- Holcim
- Informatikstrategieorgan Bund
- Merkur Immobilienbewirtschaftung
- Orange
- Rentenanstalt / Swiss Life
- Roche
- SBB
- Stadt Zürich
- Stadtpital Waid
- Swiss Re
- UBS
- Winterthur Versicherungen
- Zurich Financial Services
- Zürcher Kantonalbank

