



Referent:

Norbert Lorenz

Funktion:

**Gründungsmitglied und Vorstand
der 7-it eG**

Beratungsschwerpunkte:

**Projektmanagement, Coaching,
Konzeption und Koordination
im ERP-Umfeld (SAP, NAVISION, ...)**

Kontakt:

lorenz@7-it.de

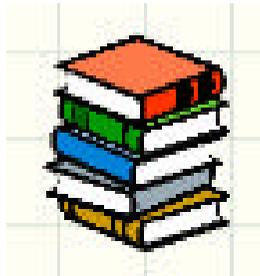
0172-8504313

IT-Servicemanagement - Prozesse und Qualitätssicherung (Kurt Pistek, 31.03.03)**Zusammenfassung - Resumee**

- **IT-Servicemanagement ist ein komplexer Bereich**
 - technische - organisatorische - personelle Ressourcen sind zu einem Optimum bzgl. Ergebnis und Qualität zusammenbringen
 - der Prozeß ist technisch und organisatorisch beherrschbar und machbar, Grundlagen sind ausreichend bereits vorhanden
 - der Prozeß ist im menschlichen Bereich sehr anspruchsvoll
 - ohne Prozesseinführung ist Servicemanagement nicht sinnvoll gestaltbar
 - die Gestaltung der inneren Prozesse (OLA) ist entscheidend für die äußere Serviceerfüllung (SLA)
 - die Kommunikation und die Zusammenarbeit haben eine große Bedeutung
 - das Qualitätsmanagement - Regelkreis der selbstlernenden Organisation (lernen kann nur der Mensch)- wird entscheidend
 - neue Ansätze im Qualitätsmanagement können erprobt werden - neue Lernwege können beschritten werden
 - der beteiligte Mitarbeiter in der Serviceerbringung darf nicht nur mit dem Kopf, er muß auch mit dem Herzen dabei sein
- **das Ziel ist erreichbar, aber es fordert uns als ganzen Menschen und nicht nur als kühlen Denker**

2

ITIL = Information Technology Infrastructure Library



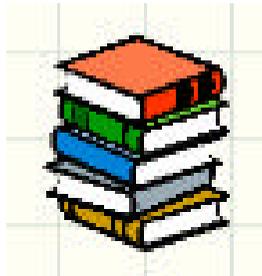
ITIL = eine Sammlung von Büchern zum Thema IT Infrastruktur, die in der Praxis zu Standards erhoben wurden.

ITIL = Organisation + Hardware + Software + Kommunikations-Netzwerke + Dokumentation, die es ermöglichen, IT-Dienstleistungen vereinbarungsgemäß und in einer gleichbleibend hohen Qualität zur Verfügung zu stellen.

ITIL = der weltweit am weitesten akzeptierte Ansatz zur Standardisierung der IT Service Management Prozesse

ITIL = eine Philosophie mit Methode

~~ITIL = das von einem Anbieter entwickelten oder vermarkteten Produkt~~



~~ITIL = eine Methodik, die auf einem durchgängig entwickelten theoretischen Modell basiert.~~

ITIL = eine Sammlung von best practices, die sich in der konkreten Anwendung in unterschiedlichen Unternehmen und Organisationen bewährt haben und zu defacto Standards und einer IT-Philosophie erhoben wurden.

Das generische ITIL-Prozessmodell

