



## S-ITIL: IT-Infrastructure Library

*“...ITIL bietet eine exzellente Basis zur Ausrichtung der IT an den Geschäftsanforderungen und Kunden sowie für einen effizienten und qualitativ hochwertigen IT-Betrieb. ITIL muss individuell an jedes Unternehmen angepasst werden, um nachhaltig den maximalen Nutzen bei adäquatem Aufwand zu erzielen...”*

Ralf Matwin  
Mitglied des SCOPAR-Beraterremiums



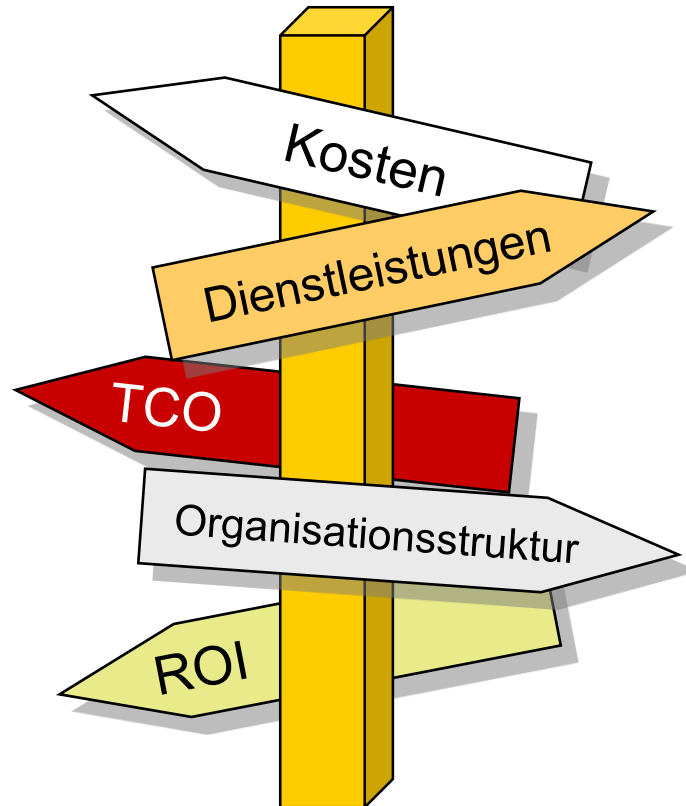
**Mit Blick fürs Ganze ..**

# Inhalt

---

	Seite
Motivation für eine IT-Infrastructure Library	3
Problemstellungen und Herausforderungen der IT	4
Die IT als Dienstleister	5
Der ITIL-Ansatz	6
ITIL - Dos and Dont's	7
ITIL - Prozessmodell und Beschreibungsstrukturen	8
Die sieben Module von ITIL	9
Module Service Support	10
Module des Service Delivery	11
Nutzen von ITIL	12
Kritische Erfolgsfaktoren	13
Aufgaben und Supportmöglichkeiten durch SCOPAR	14
Warum Sie ITIL mit uns einführen sollten (unsere USPs)	15
Wir freuen uns auf eine lange und erfolgreiche Zusammenarbeit!	16

# Motivation für eine IT-Infrastructure Library



## Problem der IT:

Mangelnde

- Orientierung,
- Transparenz und
- Planbarkeit

➤ Die IT-Infrastructure Library ist für die Herausforderungen der IT-Organisationen ein guter Ausgangspunkt.

# Problemstellungen und Herausforderungen der IT

---

- Historisch gewachsene IT-Organisationsstrukturen aufgrund anwachsenden Vielfalt und Komplexität von Hard- und Software.
- Latente Unzufriedenheit über die IT.
- Wenig Transparenz über die IT-Organisation hinsichtlich Aufgaben, Verantwortlichkeit und Abgrenzungen.
- Beherrschbarkeit der wachsenden IT-Kosten.
- IT-Organisation wurde weniger als Service-Einheit, sondern mehr als Kostenträger betrachtet.
- In der Vergangenheit lag die Konzentration auf der Beherrschbarkeit der steigenden Komplexität der Technologie. Zukünftig ist die IT-Organisation ein interner Dienstleister.

➤ **IT-Organisationen müssen sich den unterschiedlichsten Problemstellungen und Herausforderungen stellen, um nicht „unterzugehen“.**

# Die IT als Dienstleister

---

- Unterstützter für die anderen Geschäftsbereiche und Organisationseinheiten.
- Die Mitarbeiter und Abteilungen innerhalb des Unternehmens müssen in diesem Zusammenhang als echte Kunden – und nicht als Kollegen – verstanden werden.
- Interne und externe IT-Organisationen sind Anbieter, deren Aufgaben in der Lieferung von qualitativ hochwertigen und kostengünstigen IT-Services bestehen. Der Gedanke einer serviceorientierten Kundenbeziehung steht im Mittelpunkt der IT.
- Leistungen sind messbar und bewertbar zu machen (was sich nicht messen lässt, kann nicht verbessert werden).
- Services Level Agreements regeln schriftlich alle Kriterien, die ein Service erfüllen muss.

➤ **IT-Organisationen müssen sich als Dienstleister innerhalb eines Unternehmens verstehen und entsprechend ausrichten.**

# Der ITIL-Ansatz

---

- ITIL ist ein „Best practice“ Ansatz, das bedeutet ITIL orientiert sich an einen allgemein
- anerkannten und gelebten Standards, welche die maximalen Vorteile in sich vereinigt.
- ITIL ist ein offener Standard für das Management von IT-Services.
- ITIL ist eine allgemeine Grundlage zur Normierung von Arbeitsabläufen in der IT.
- ITIL beschreibt Prozesse und Verfahren, die ein optimales Management von IT ermöglicht.
- ITIL definiert Bezeichnungen und Begriffe, die im Rahmen einer einheitlichen Sprachregelung für IT-Service-Management sinnvoll sind.

➤ Die Prozesse der IT orientieren sich bei ITIL nicht an der Technik, sondern an den durch den erbrachten Services bzw. den Dienstleistungen.

# ITIL - Dos and Dont's

## Dos

- Exzessive Bürokratie bei der Prozessdokumentation.
- Mitarbeiter, welche kein Verständnis für die Serviceprozesse aufbringen
- Unklares Verständnis über Prozess Ziele.
- Kein sichtbarer, echter Nutzen.
- Keine Reduktion der Service-Kosten oder Qualitätsverbesserungen.
- Unrealistische Erwartungen, welche nicht erfüllt werden können.



## Dont's

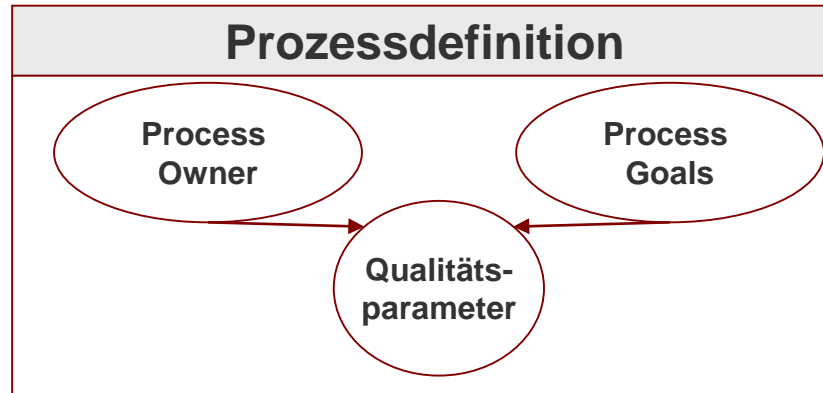
- Ein gutes Verständnis für Kundenbedürfnisse und Business Aktivitäten entwickeln.
- Business anstelle Technik orientierte Services entwickeln.
- Kundenzufriedenheit verbessern durch Gewährleistung von messbarer Service-Qualität .
- Prozesse müssen praktikabel sein.
- Rekrutierung von zielorientierten Servicemitarbeitern, welche ein klares Verständnis für Kundenbedürfnisse aufweisen.
- Einführung von ITIL als Organisationsprojekt begreifen.



➤ **Aufwand und Nutzen müssen stets im Verhältnis stehen!! Dabei ist ITIL als Framework zu sehen und nicht als absolutes MUSS!**

# ITIL – Prozessmodell und Beschreibungsstrukturen

Definition



Kontrolle



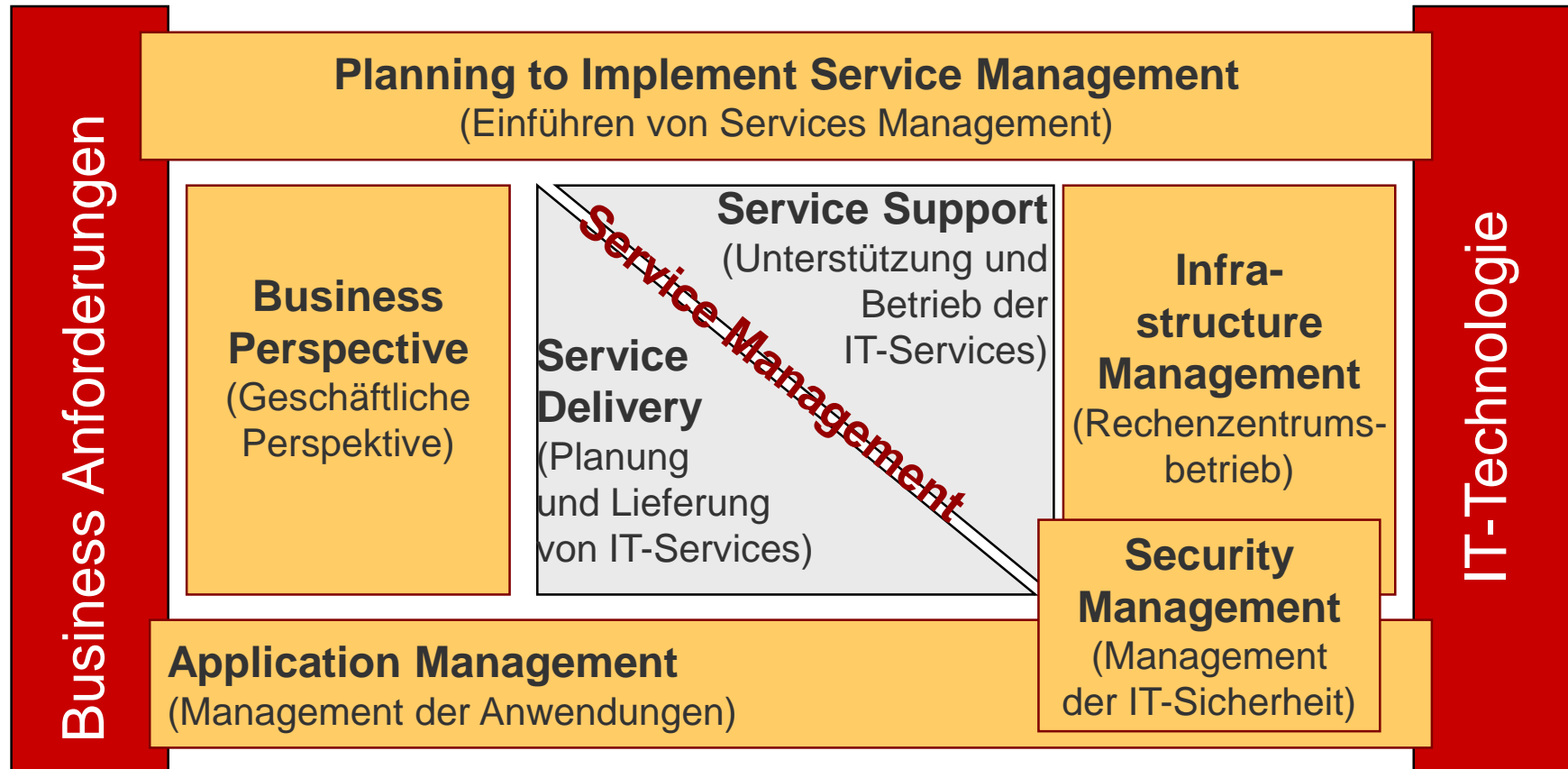
Durchführung



➤ Beschreibungsstrukturen: Prozess, Service, Rollen bzw. Service Funktionen, Key Performance Indicators, Configuration Items, Configuration Management Database

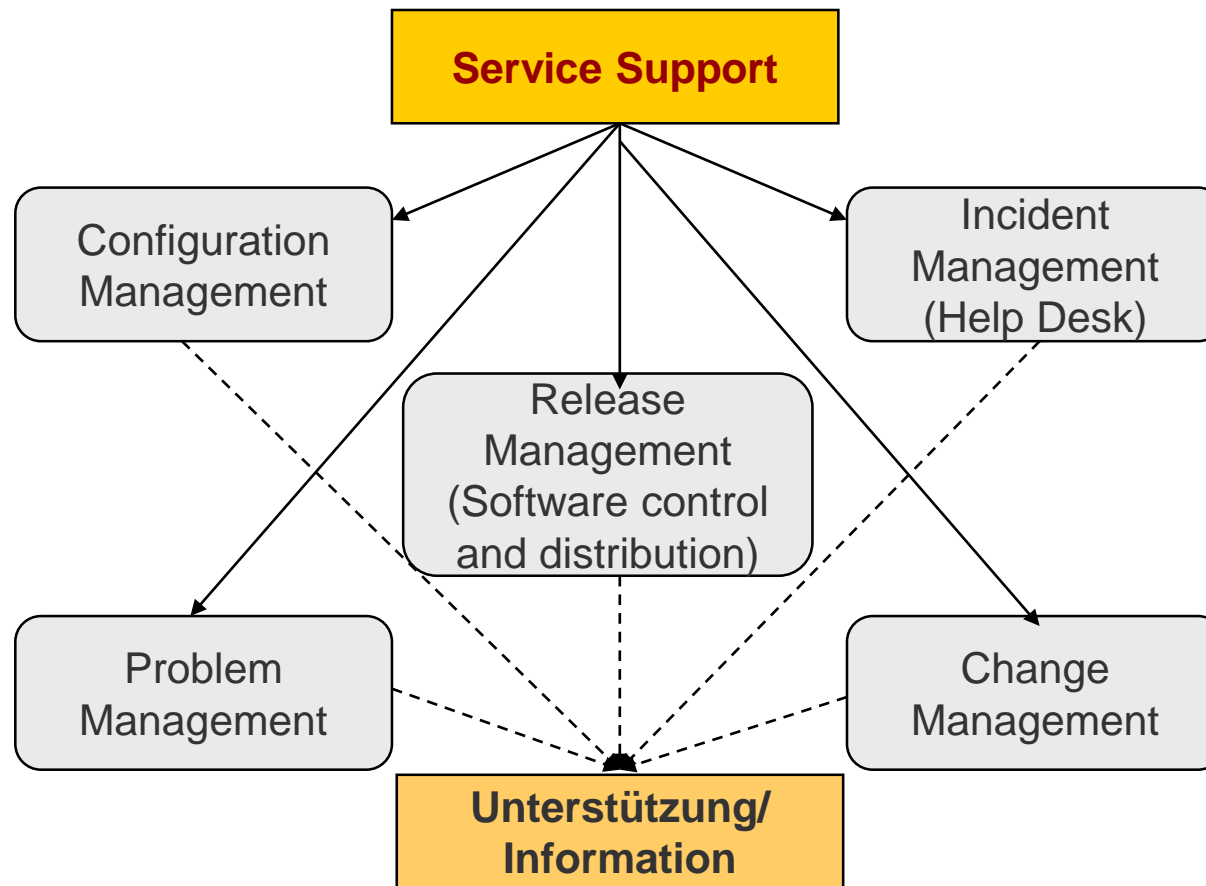


# Die ITIL-Struktur - Die sieben Module von ITIL



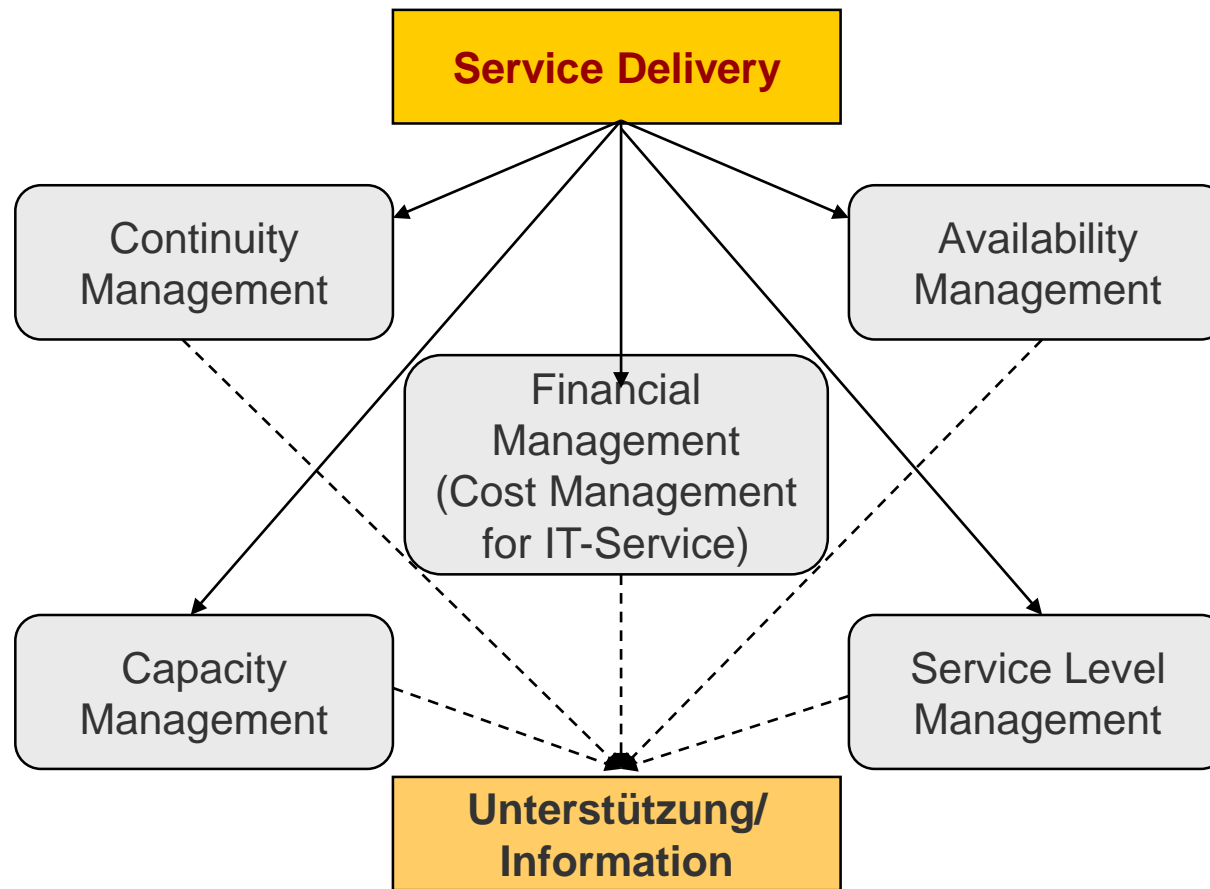
➤ Eine IT-Infrastructure Library besteht aus sieben Kernbereichen.

# Die ITIL-Struktur - Module Service Support



➤ Die ITIL-Prozesse sind eng verzahnt und bedingen sich gegenseitig.

# Die ITIL-Struktur – Module des Service Delivery



- Die Prozesse zur Servicebereitstellung (Service Delivery) unterscheiden sich in der zuweilen konkurrierenden Zielsetzung. Eine Zusammenarbeit untereinander ist von höchster Wichtigkeit.

# Nutzen von ITIL

---

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch die konsequente Umsetzung des Servicegedankens
- Verbesserung der Qualität durch proaktives Handeln und Vermeidung von Fehlern
- Effiziente und effektive IT-Geschäftsprozesse durch Transparenz und eindeutige Verantwortlichkeiten
- Reduzierte Kosten für die Entwicklung, Bereitstellung und den Betrieb der IT durch die o. g. Verbesserungen

➤ **Durch die Einführung einer IT-Infrastructure Library kann ein Unternehmen nicht nur Kosten reduzieren, sondern auch Prozesse optimieren und die Kundenzufriedenheit steigern.**

# Kritische Erfolgsfaktoren

---


- Ein gutes Verständnis für Kundenbedürfnisse und Business Aktivitäten entwickeln.
- Business anstelle Technik orientierte Services entwickeln.
- Kundenzufriedenheit verbessern durch Gewährleistung von messbarer Service-Qualität .
- Prozesse müssen praktikabel sein.
- Rekrutierung von zielorientierten Servicemitarbeitern, welche ein klares Verständnis für
- Kundenbedürfnisse aufweisen.
- Einführung von ITIL als Organisationsprojekt begreifen.

➤ **Erfahrungen bei der Einführung von ITIL tragen zum Erfolg und einem nachhaltigen Nutzen von ITIL bei.**

# Aufgaben und Supportmöglichkeiten durch SCOPAR

---

- Mission und Umfang des Prozesses festlegen
- Awareness-Kampagne initialisieren
- Prozessschritte und Prozeduren beschreiben
- Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter und des Managements festlegen (Rollen)
- Schulungsbedarf der Mitarbeiter ermitteln
- Tools auswählen und implementieren
- Arten der Berichterstattung definieren (Management und andere Prozesse)
- Prozesse implementieren
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess anstoßen und überwachen



**Unterstützung  
durch SCOPAR  
gewährleistet  
eine nachhaltig  
erfolgreiche  
Einführung von  
ITIL**

➤ **SCOPAR kann in obige Schritte umfangreiche Expertise und Erfahrung einfließen lassen und alle Aktivitäten je nach Bedarf unterstützen.**

# Warum Sie ITIL mit uns einführen sollten (unsere USPs)

## Was machen wir anders?

- Wir verkörpern langjährige Erfahrung im Bereich ITIL.
- Wir kennen die Praxis in ihrer Vielfalt (Perspektive, Firmengröße, Branche, ...).
- Wir bieten Ihnen einen modularen Aufbau mit einem Baukasten an wirksamen Bausteinen.
- Diese Bausteine sind sowohl praxiserprobt als auch wissenschaftlich fundiert.
- Wir arbeiten mit Ihnen ressourcen- und lösungsorientiert an Ihrem Problem.
- Wir arbeiten nicht an den Symptomen, sondern gehen dahin, wo es weh tut!

## Wie profitieren Sie davon?

- ➔ Wir wissen, wovon wir reden und laufen nicht einfach nur Strömungen nach.
- ➔ Wir können Ihnen Praxiserfahrungen bieten, die wirklich zu Ihnen passen.
- ➔ Sie haben die volle Entscheidungsfreiheit und die Zukunftssicherheit Ihres Invests.
- ➔ Sie profitieren von dem integrierten Ansatz in Zusammenarbeit mit führenden Hochschulen.
- ➔ Sie erhalten eine maßgeschneiderte Lösung, die Ihr vorhandenes Potential optimiert.
- ➔ Ihre Lösungen setzen an den Ursachen an und sind somit nachhaltig wirksam!

➤ **Mit uns gewinnen Sie einen Partner, der Sie durch pragmatische und individuelle Lösungen begeistert.**

Gerne helfen wir auch Ihnen, erfolgreicher zu sein ..

---



**SCOPAR GmbH**

Klara-Löwe-Straße 3 \* D - 97082 Würzburg

Fon: +49 - 931 - 45320500 \* Fax: +49 - 931 - 45320505

E-Mail: [knauf@scopar.de](mailto:knauf@scopar.de) \* Web: [www.SCOPAR.de](http://www.SCOPAR.de)