

ITIL – Erfolg durch praxiserprobte Informatikprozesse!

Was ist ITIL: Der heute weltweite De-facto-Standard im Bereich IT-Service-Management. Es beinhaltet eine umfassende und öffentlich verfügbare fachliche Dokumententation zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Serviceleistungen.

ITIL ist die Abkürzung für den durch die CCTA (heute OGC) in Norwich (England) im Auftrag der britischen Regierung entwickelte Leitfaden **IT Infrastructure Library**. ITIL bietet die Grundlage zur Verbesserung von Einsatz und Wirkung einer operationell eingesetzten IT-Infrastruktur.

ITIL beschreibt die Architektur zur Etablierung und zum Betrieb von IT Service Management.

Woraus besteht ITIL: Das IT Service Management nach ITIL unterteilt die zu unterstützenden Prozesse in folgende drei Ebenen:

Strategische Ebene:

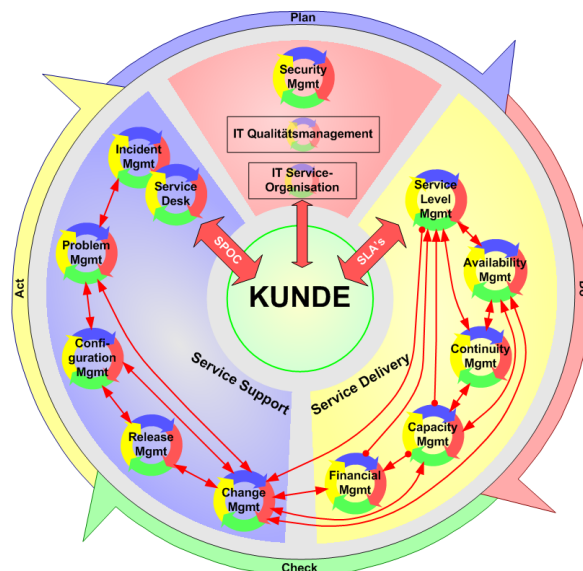
Management von IT-Dienstleistungen; dazu zählen unter anderem das "IT Qualitätsmanagement" und die "IT Service-Organisation"

Taktische Ebene:

Planung und Steuerung von IT-Dienstleistungen = Service Delivery

Operationelle Ebene:

Unterstützung von IT-Dienstleistungen = Service Support



Es wird ein systematisches und professionelles Vorgehen für das Management von IT-Dienstleistungen beschrieben und bringt der Organisation:

- Unterstützung der Geschäftsprozesse und der Aufgaben der IT Entscheidungsträger.
- Definition von Funktionen, Rollen und Verantwortlichkeiten im Service Bereich.
- Weniger Aufwand bei der Entwicklung von Prozessen, Prozeduren und Arbeitsanweisungen.
- IT Dienstleistungen, die den Anforderungen des Business entsprechen.
- Training und Zertifizierung der IT Professionals.
- Höhere Kundenzufriedenheit durch bessere und messbare Verfügbarkeit und Leistung der IT-Servicequalität.
- Höhere Produktivität und Effizienz durch den gezielten Einsatz von Wissen und Erfahrung.
- Basis für eine Quality-Management-Systematik im IT-Service-Management.
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit und niedrigere Personalfuktuation.
- Bessere Kommunikation und Information zwischen den IT Mitarbeitern und ihren Kunden.
- Internationaler Erfahrungsaustausch.

ITIL by EPC – Ein starkes Team für starke Leistungen!

Wer ist EPC: Ein IT Dienstleister mit ausgezeichneten ITIL Kenntnissen, spezialisiert darauf, jedem KMU optimale, massgeschneiderte Lösungen anzubieten. Von einer individuellen, gesamtheitlichen Beratung, über eine kompetente Umsetzung bis zum zuverlässigen Betrieb.

Die zertifizierten ITIL Spezialisten der EPC stehen Ihnen für folgende Aufgaben zur Verfügung:

- Beratung und Unterstützung bei der Einführung von ITIL in Ihrer Unternehmung.
- Reviews von bereits bestehenden Einführungsprojekten.
- Audits in bereits eingeführten ITIL Umgebungen.
- Aufnahme, Optimierung und Dokumentation aller relevanten Informatik Prozesse (Auf Wunsch nach ISO).



Wieso ITL by EPC: Dieses starke Team vereint Fachkompetenz und Erfahrung in den Bereichen Informatik und Betriebswirtschaft. Dies ist die Erfolgsvoraussetzung, um Kunden über die gesamten ITIL Module hinweg kompetent zu beraten.

Im Detail sind dies:

Service Delivery:

- ❖ Service Level Management
- ❖ Capacity Management
- ❖ Availability Management
- ❖ IT Continuity Management
- ❖ Financial Management
- ❖ Security Management

Service Support:

- ❖ Incident Management
- ❖ Problem Management
- ❖ Configuration Management
- ❖ Change Management
- ❖ Release Management
- ❖ Service Desk

Wieso noch länger warten: Senden Sie uns doch gleich hier Ihre Angaben per Fax zu, damit wir einen Termin für ein unverbindliches Gespräch vereinbaren können:

Firma: _____ Abteilung: _____
Name: _____ Vorname: _____
Strasse: _____ Nummer: _____
Plz: _____ Ort: _____
Tel: _____ Fax: _____
E-Mail: _____ Internet: _____