

Die industrialisierte Erbringung von Services (IT und Non-IT) fordert eine Standardisierung der Serviceerbringung, so dass Service Management Systeme einen neuen Stellenwert erhalten. Im ITSM Lifecycle von ITIL werden Best Practices von Prozessen des Service Management aufgezeigt und in der Norm ISO/IEC 20000-1 werden (überprüfbare) Anforderungen dazu formuliert.

Angebot WMC

- Unterstützung zur Prozessmodellierung gemäß ITIL (**v3, ITIL Service Lifecycle**) mit Qualifizierungsnachweis (ITIL Expert, APMG)
- Gestaltung der Service Management Prozesse gemäß den Anforderungen der ISO/IEC 20000-1 (**DQS-Zertifizierungsauditor, itSMF-ISO 20000 Auditor**)
- Projektreferenzen namhafter Unternehmen liegen dazu vor

Vorgehensweise

- Analyse der IST-Situation zum Festpreis [Conformity Check] mit Listung der Deltas und Handlungsempfehlungen
 - Transformation der Key Business Enabler in Service und Prozess Anforderungen und Zusammenführung mit Normforderungen / ITIL-Kriterien
 - Ableitung eines Projektes zur Anpassung / Einführung von Service Management Prozessen mit den Phasen Analyse, Define, Transition & Operate und Optimize
 - Definition der Arbeitspakete, Koordination und Steuerung des Projektes sowie Unterstützung bei der Abarbeitung der Arbeitspakete
 - Integration der Projektergebnisse / Service Management Prozesse in das bestehende Management System
 - Herbeiführung der Zertifizierungsreife nach ISO 20000-1

Inhalte:

- ISO/IEC 20000-1 : 2011 als Regelwerk zum Nachweis der Erfüllung von ITIL-Kriterien
- Rahmen für ein Service Management System
- Vorgehensweise zu Design und Transition von neuen Services

- 7 Prozesse zu Service Delivery
- Relationship mit Kunden + Lieferanten
- Incident und Problem Management
- Überwachung: Configuration, Change, Implementation
- Release Management

Die Normforderungen der ISO/IEC 20000 bilden die Basis zur Gestaltung der Prozesse und werden ITIL-Kriterien dort ergänzt, wo die reine Ausrichtung auf die Norm nicht den Business Case widerspiegeln würde.

- Konsolidierter Kurzfragebogen zur IST-Analyse
- Struktur des Fragenkataloges gemäß 13 Prozessen und Aufbau Management System

- Service Management System requirements, establishment and improvement
- Design and Transition of new or changed services
- Service delivery processes (SLM, SerRep, SerCon&AvM, BudAcc, CapM, InfoSec)
- Relationship processes (BusRelM, SupM)
- Resolution processes (IncM, ProbM)
- Control processes (ConfM, ChgM)
- Release processes (ReIM)

- Code of Practice gem. ISO/IEC 20000-2 : 2012
- Orientierungshilfe für Service und Prozess Manager
- Leitfaden und Empfehlungen zur Umsetzung

- Effekte der Integration in ein bestehendes Management-System
- Management-Handbuch umfasst Service Management
- Methode zur Prozessmodellierung analog QM
- Rollenbeschreibungen sind konsistent zu bereits vorhandenen
- Kennzahlen und Reporting-System vorhanden