

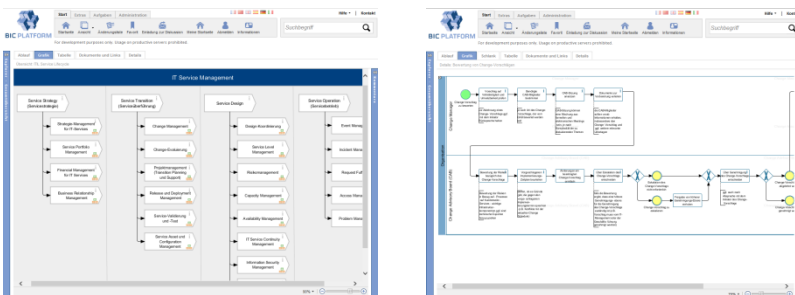


BEST PRACTICES

ITIL® Prozesslandkarte und ITIL ISO 20000 Bridge für BIC Platform

Nutzen Sie die ITIL Prozesslandkarte und die ITIL ISO 20000 Bridge für BIC Platform und erhöhen Sie die Effizienz Ihrer IT Organisationsabläufe.

BIC liefert Ihnen eine Gesamtübersicht über die Zusammenhänge der Services Lifecycles nach ITIL in der Version 2011, Prozessübersichten und detaillierte sofort einsetzbare Referenz-Prozessmodelle sowie Checklisten und Dokumentenvorlagen, die bequem einfach und schnell angepasst werden können.



Die IT Infrastructure Library versteht sich als Sammlung von Empfehlungen in Form von standardisierten und vordefinierten Prozessen, Funktionen und Rollen für das IT Service Management. Ziel dieses Verfahrens ist es, IT Services zielgerichteter und kundenorientierter zu gestalten und dadurch einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil zu erwirken.

Die ITIL ISO 20000 Bridge verwendet Prozessmodelle und Dokumente aus der ITIL Prozesslandkarte zur Erfüllung der Anforderungen aus der ISO 20000. Die Bridge hat die gleiche Struktur, wie die ISO 20000. So erhalten Sie für jede Anforderung Empfehlungen aus der ITIL Prozessbibliothek zur Umsetzung dieser Anforderung. Darüber hinaus erhalten Sie eine Empfehlung zu Dokumenten bzw. Nachweisen, die für eine Zertifizierung notwendig sind bzw. vorhanden sein sollten.

Durch die Verwendung der ITIL Prozessbibliothek und der ITIL Bridge verbessern Sie die Qualität Ihres IT Service Managements und reduzieren die sonst hohen Aufwände und Kosten bei der Einführung. Die ITIL Referenzmodelle sind sofort einsatzbereit und lassen sich ganz einfach an Ihre Unternehmensanforderungen anpassen.

Checklisten und Dokumentenvorlagen sowie Kennzahlen unterstützen Sie beim Aufbau eines effizienten IT Service Managements. Unternehmen mit ITIL konformen Prozessen erzielen eine höhere Prozessqualität und Kundenzufriedenheit.

IT-Systeme lassen sich besser warten und IT Aktivitäten einfacher planen.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns unter +49 234 97645-110.

IHR VORTEILE

- ✓ Schnelle und strukturierte Einführung von ITSM
- ✓ Prozessorientierte Einführung von ITSM-Systemen
- ✓ Sofort einsetzbare, leicht anzupassende Prozessabläufe
- ✓ Einfache Zuordnung von Verantwortlichkeiten nach RACI
- ✓ Darstellung von Schnittstellen (externe und interne)

IHR MEHRWERT

- ✓ Höhere Prozessqualität in der IT
- ✓ Leichtere Wartbarkeit von IT Systemen
- ✓ Bessere Planung von IT Aktivitäten
- ✓ Reduzierung der Kosten

PRODUKTUMFANG

- ✓ Übersichtsdarstellung des Service Lifecycles nach ITIL
- ✓ 5 Übersichtsmodelle für jede einzelne ITIL Phase
- ✓ Über 150 Referenz-Prozessmodelle für alle ITIL Haupt- und Subprozesse
- ✓ Checklisten und Vorlagen
- ✓ ITIL Prozesskennzahlen
- ✓ Leitfaden zur Implementierung
- ✓ Benutzerhandbuch