

Einführung der ITIL® Basisprozesse

"5 Prozesse in 50 Tagen"*

Ziel:

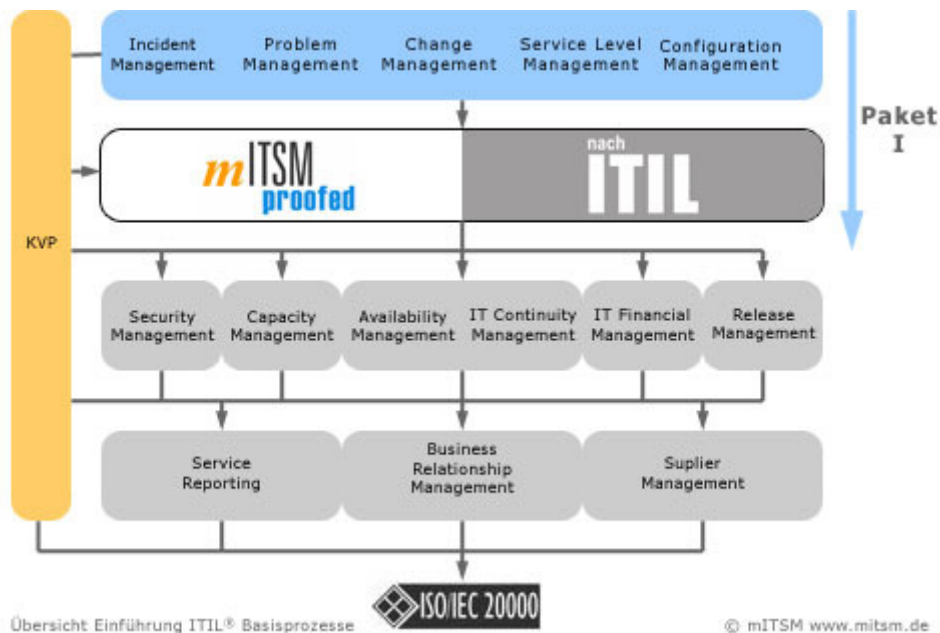
Funktionierende ITIL® Basisprozesse inkl. Dokumentation. Auf den Prozessen geschulte Prozess Manager & Mitarbeiter im IT Service Management sowie ein Tool zum Betreiben der Prozesse.

ITIL Basisprozesse:

- ◆ Incident Management
- ◆ Problem Management
- ◆ Change Management
- ◆ Configuration Management inkl. CMDB
- ◆ Service Level Management inkl. Service Katalog
- ◆ prozessübergreifender KVP

Inklusive abschließender "mITSM proofed nach ITIL" Zertifizierung.

Übersicht:



Die Inhalte auf einen Blick:

ITIL® Trainings

- ◆ ITIL® Foundation Express Schulungen für 10 Teilnehmer - offizielle Exin Zertifizierung [2 Tage inhouse oder auf den offenen Seminarterminen des mITSM]
- ◆ ITIL® Service Manager Schulung inkl. Prüfungsvorbereitung für einen Teilnehmer - offizielle Exin Zertifizierung [9 Tage auf den offenen Seminarterminen des mITSM]

Alle Schulungen werden vom mITSM durchgeführt.
exklusive TÜV Prüfungsgebühren.

Beratungsleistungen

Alle mITSM Consultants sind zertifizierte ITIL® Service Manager (Exin) bzw. ITIL® Service Manager Trainer. Die mITSM Consultants teilen sich zur Hälfte in Berater und Senior Berater Level.

- ◆ allgemeines Projektmanagement (PRINCE2™) & Projektleitungsunterstützung
- ◆ GAP Analyse
- ◆ Business Case Berechnung
- ◆ ROI Schätzanalyse
- ◆ Schulungsplanung
- ◆ Workshops
- ◆ Stakeholderanalyse
- ◆ Berichtswesen
- ◆ Definition

der Aktivitäten
der Prozessziele
der Prozessrollen, etc...

für alle ITIL® Basisprozesse

- ◆ Qualitätsmanagement
- ◆ Review & Audits
- ◆ Definition der Toolanforderungen
- ◆ Unterstützungsleistung bei der Toolauswahl
- ◆ Unterstützungsleistung bei der Tool Implementierung
- ◆ Reifegradbestimmung (siehe mITSM proofed)

Insgesamt enthält das Paket 50 MT Beratungsleistungen.

PRINCE2™ konformes Projektmanagement

PRINCE2™ (Projects in Controlled Environments) ist eine skalierbare und flexible Projektmanagement Methode, die auf Best Practice Erfahrungen basiert.

Ihr Eigentümer ist das Office of Government Commerce (OGC). Die Anwendung der Methode ist kostenlos und das OGC verpflichtet sich, die Methode sowie die dazugehörigen Werkzeuge, Informationen & Handbücher auf dem neusten Stand zu halten.

Vorteile von PRINCE2™:

- ◆ Die Methode ist wiederholbar
- ◆ Sie kann weitervermittelt werden
- ◆ Sie basiert auf Erfahrungen
- ◆ Sie besteht darauf dass ein Business Case vorhanden sein muss bevor ein Projekt gestartet bzw. fortgesetzt wird
- ◆ Die Qualität der Leifernergebnisse steht während des ganzen Projekt Lebenszyklus im Zentrum
- ◆ Projektbeteiligte wissen, welche Schritte zu erwarten sind
- ◆ Ein Projektmanager, der ein Projekt während der Laufzeit übernimmt, weiss, welche Dokumente vorhanden sein müssen und wo sie zu finden sind.
- ◆ Auf Probleme wird frühzeitig hingewiesen
- ◆ Die Methode ist proaktiv und bereitet Reaktionen auf unerwartete Ereignisse vor.

siehe auch "Projekttemplates"

Projekttemplates

Generische Prozessbeschreibungen aller ITIL® Basisprozesse mit ...

- ◆ Aktivitäten
- ◆ Ziele (Mission statement)
- ◆ Prozess Inputs & Output
- ◆ Rollenbeschreibung
- ◆ Key Performance Indicators
- ◆ Tätigkeiten des Prozessmanagers
- ◆ Prozess Kennzahlen
- ◆ Schnittstellen Definitionen

Projektmanagement Dokumente (PRINCE2™ Vorlagen):

- ◆ Projektplan
 - ◆ Phasenplan
 - ◆ Teamplan
 - ◆ Ausnahmeplan
 - ◆ Berichte
 - ◆ Protokolle
 - ◆ Arbeitspakete
- und und und ...

Im Speziellen sind auf Vorlagen für die Bereiche

- ◆ Configuration Management (CMDB, CI, ...)
 - ◆ Service Level Management (Service Katalog, SLA, UC, ..)
- vorhanden.

Templates liegen in den jeweils gängigen Formaten vor:



ITIL® Software (BPMspace for ITIL®)

BPMspace for ITIL®

"to design, test and run processes"

Mit "BPMspace for ITIL®" wurden bereits die generischen Prozessmodelle designed. Die individuelle Anpassung und das Testen der Prozesse erfolgt ebenfalls mit Hilfe von BPMspace. Sie können dieses Tool direkt danach für den Produktiveinsatz übernehmen oder weiterhin auf die von Ihnen präferierte Softwarelösung setzen.



Open Source, Agile, Relational Business Process Warehouse

BPMspace ist ein Tickettool und Datenlager und unterstützt eine Organisation in allen Phasen des Prozess Managements

- ◆ Prozessdesign , Test und Dokumentation
- ◆ Betrieb und Prozesskontrolle
- ◆ kontinuierliche Prozessverbesserung

Vorteile durch den Einsatz von BPMspace:

BPMspace ist OpenSource

➡ Lizenzkosten entfallen

BPMspace ist Design und Ticket Tool in einem

➡ Dauer der Prozessimplementierung ist kurz

BPMspace ist agile

➡ Investitionsschutz, da Prozesse lebbar

BPMspace ist offen

➡ ein Import und Export der Daten ist jederzeit möglich

BPMspace ist kommunikativ

➡ Eine Interaktion mit anderen Applikationen ist realisierbar

mehr Informationen unter www.bpmSPACE.com

"mITSM proofed" Zertifizierung nach ITIL®

Nach erfolgreicher Einführung der ITIL® Basisprozesse erfolgt eine Reifegradbestimmung der IT Service Management Prozesse. Der Reifegrad beruht auf dem "mITSM Reifegradmodell" und basiert im wesentlichen auf dem Capability Maturity Model (CMM).

Die fünf existierenden Reifegrad-Level lauten:

- ◆ Initial Level (1)
- ◆ Repeatable Level (2)
- ◆ Defined Level (3)
- ◆ Managed Level (4)
- ◆ Optimised Level (5)

zzgl. der mITSM spezifischen Erweiterungen:

- ◆ Vision & Steering
- ◆ Process
- ◆ People
- ◆ Technology
- ◆ Culture

Output:

- ◆ umfangreicher Reifegradbericht
- ◆ Zertifizierung "mITSM proofed" nach ITIL®



Preis**:

79.000,- Euro zzgl. MwSt.