

ITIL-Einführung & ISO 20000 Vorbereitung

Konzeption, Implementierung und
Optimierung ITIL-basierter Prozesse.

Unternehmen müssen den Anforderungen nach hohen Verfügbarkeiten, Stabilität und Flexibilität gerecht werden – trotz kontinuierlich steigender Komplexität wachsender IT-Strukturen. Ziel ist eine permanente Verbesserung der Service- und Kundenorientierung durch systematische Reorganisation der IT-Betriebsprozesse.

ISO/IEC 20000 etabliert sich weltweit als neuer Standard für Effizienz und Qualität von IT- Dienstleistungen. Der Standard setzt auf den bekannten ITIL-Prozessen auf und macht IT-Services budgetierbar, vergleichbar und optimierbar.

GRASS-MERKUR verfügt über langjährige Erfahrungen bei der Implementierung ITIL-konformer IT-Prozesse bis hin zur Begleitung bei ISO/IEC20000 Zertifizierungen. Profitieren Sie von den Erfahrungen, „Best-Practice“- Methoden und der Beratungskompetenz, die aus der Praxis kommt.

Das Angebot:

- „ITIL-out-of-the-box“
- Strukturierte Vorgehensweise zur Implementierung ITIL-konformer Standards
- Verwendung erprobter Templates (z.B. Servicekalender, Modulbeschreibungen)
- Bestandsaufnahme vorhandener Prozesse und Systeme (Pre-Audit)
- Begleitung bei der Zertifizierung
- Etablierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

GRASS-MERKUR GmbH & Co. KG

Vorteile:

- ✓ Projektlaufzeit verkürzen
- ✓ geprüfte Templates nutzen
- ✓ Wettbewerbsvorteile sichern
- ✓ Kundenzufriedenheit erhöhen
- ✓ Risiken reduzieren
- ✓ Verlässlichkeit und Verfügbarkeit sicherstellen
- ✓ Transparenz und Messbarkeit erzielen

IT-Fitness für die Zukunft: ITIL und ISO 20000 als Indikator für kontinuierliche Verbesserung.

IT-Leistungen standardisieren

IT-Dienstleister können sich nach der internationalen Norm für IT-Service Management, ISO 20000, zertifizieren lassen. Ziel ist es dabei, IT-Leistungen zu standardisieren, zu optimieren und kontinuierlich zu verbessern. Dazu gehören Kernabläufe wie Change-, Release-, Problem-, Incident- oder Security-Management. Mit ISO 20000 lassen sich ITIL-konforme Abläufe in vergleichbare Strukturen bringen und gezielt verbessern. Kennzahlen wie Service-Level-Einhaltung, Kundenzufriedenheit oder Verfügbarkeit von Diensten werden messbar.

Qualität steigern - Kosten senken

Standardisierte Prozesse sind die Grundlage für Qualitäts- und Prozessverbesserung, um den Wettbewerbsvorsprung zu festigen und steigendem Kostendruck zu begegnen. Qualitätssteigerung und Kostensenkung durch Effizienzgewinn sind die Kerngedanken der Norm. Es geht darum, IT-Dienstleistungen zu optimieren, Fehler zu dokumentieren und damit in Folge zu vermeiden, Redundanzen abzustellen und Kundenverträge optimal einzuhalten.

Ihr Vorteil - unsere Erfahrung

Die Erfahrung stammt aus der Praxis, denn GRASS-MERKUR vereint den Betrieb eines Sicherheits-Rechenzentrums und langjährige Beratungskompetenz unter einem Dach. Unsere Erfahrung ist Ihr Wettbewerbsvorteil!

GRASS-MERKUR - Ihr kompetenter Partner

GRASS-MERKUR unterstützt Sie bei der Verbesserung der Qualität und Effizienz von IT-Prozessen. Dazu wird vielfach ITIL (IT Infrastructure Library) herangezogen, die aber nicht zertifizierbar und somit auch nicht nachweisbar ist. Mit einer Zertifizierung lassen sich ITIL-konforme Prozesse erstmals "herzeigen".

GRASS-MERKUR unterstützt Sie mit einem umfangreichen „ISO/IEC 20000-Paket“ auf Ihrem Weg zur Zertifizierung.

Nutzen Sie unser Know-how und unsere erprobten Templates und verkürzen Sie dadurch signifikant die gesamte Projektlaufzeit Ihres ISO/IEC 20000-Projekts.

Aufgaben		Unser Service-Leistungen	Ergebnisse
Management-Entscheidung	Der erste Schritt und die wichtigste Basis für eine erfolgreiche Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einführung in die ISO 20000 Zertifizierung für das Management und weitere Stakeholder ➤ Definition der Ziele einer Zertifizierung ➤ Erarbeitung eines Business-Cases ➤ Definition einer groben Vorgehensweise 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Business Case ✓ Basisinformation ✓ Grobplanung zur Zertifizierung
Assessment (Pre-Audit)	Untersuchung und Bestandsaufnahme der bestehenden Systeme, Festlegung von Inhalt und Umfang der Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schulung der relevanten Mitarbeiter ➤ Art und Umfang der Zertifizierung festlegen ➤ Analyse der ISO 20000-relevanten Bereiche ➤ Untersuchung eingesetzter Service Management-Systeme ➤ Planung der Vorgehensweise zur Beseitigung der Lücken 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definiertes Zertifizierungsziel und -inhalte ✓ Informationen über Abweichungen vom Soll ✓ Handlungsempfehlungen ✓ Aufwandsabschätzung
Implementierung Consulting	Managementsystem, Prozesse und unterstützende Technologien müssen definiert, konkretisiert, implementiert und gelebt werden.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Umsetzung der Handlungsanweisungen ➤ Schulung und Training der Mitarbeiter ➤ Definition und Umsetzung der Prozesse ➤ Konsolidierung Service-/System Management-Systeme ➤ Technologische Umsetzung der Service Managementanforderungen ➤ Laufendes Re-Assessment der Zertifizierungsfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementierte Service Management-Prozesse ✓ Eine auf die Zertifizierung vorbereitete Organisation
Zertifizierung	Prüfung durch anerkannte Zertifizierungsstelle		
Optimierung	Etablierung eines permanenten Verbesserungsprozesses	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unterstützung bei der Bewältigung des entstehenden Verbesserungsprogramms 	