

## Basispaket ITIL

### Warum sollten Sie ITIL unbedingt kennen?

#### Nutzen auf einen Blick

##### Klare Darstellung der ITIL-Grundlagen

Theorie und Praxisbeispiel im Informationsworkshop

##### Selbsteinschätzung der eigenen IT-Organisation

auf Basis des Informationsworkshops

##### Standortbestimmung zum ITIL-Standard

Durchführung des QC-one ITIL-Basis Checks

##### Klare Darstellung der Potenziale der Service- & Support-Prozesse

durch die strukturierte Ergebnisanalyse des QC-one ITIL-Basis Checks

##### Vorschlag zur Umsetzung

durch einen Maßnahmenkatalog und einen Einführungsvorschlag

##### Grundlage zur Entscheidungsfindung

durch die Grundlagen des Informationsworkshops, der Ergebnisse des ITIL-Basis Checks sowie der abschließenden Darstellung der möglichen Potenziale und Maßnahmen

In wie weit ist Ihr Unternehmen bereits heute am ITIL-Standard ausgerichtet? ITIL, als Sammlung von Best Practices-Empfehlungen führender IT-Organisationen, unterstützt Sie Ihre Service-Prozesse in optimaler Weise, an den sich wandelnden Service-Anforderungen, auszurichten.

Über unser Basispaket ITIL wird es Ihnen ermöglicht, die Service- und Support-Prozesse Ihrer IT-Organisation, in Bezug auf den ITIL-Standard, einzuordnen und zu bewerten. Sie erhalten weiter eine Zusammenstellung möglicher Potenziale und Maßnahmen zur Optimierung Ihrer Service- und Support-Prozesse. Diese Informationsbasis unterstützt Sie bei der Entscheidung ob und in welcher Tiefe eine Ausrichtung nach ITIL in Ihrem Unternehmen sinnvoll erscheint.

### ITIL, die optimale Basis der Best Practices-Empfehlungen im IT-Service Management

Hinter der Entwicklung der IT Infrastructure Library (ITIL), in den 80er Jahren, steht die Erkenntnis, dass Organisationen zunehmend von der IT abhängig sind, um ihre Unternehmensziele zu erreichen.

Diese zunehmende Abhängigkeit hat zu einem wachsenden Bedarf an IT-Services geführt. Innerhalb des gesamten Lebenszyklus von IT-Systemen erfordern der Betrieb, der Support und die Wartung 70-80% des Kosten- und Zeitaufwands.

Inhalt des IT-Service Managements nach ITIL ist die Lieferung von Support auf IT-Services, die exakt den Anforderungen des Unternehmens entsprechen (IT-Governance).

Die in ITIL zusammengefassten „Best Practices“ haben sich als Defacto-Standard etabliert.

Zur systematischen Umsetzung dieser „Best Practices“ wurden die Qualität der Services und die Einrichtung effizienter und effektiver Prozesse in den Vordergrund gestellt.

Ziel der ITIL Best Practices-Empfehlungen ist, durch den Aufbau von Messgrößen, die Effektivität der eingerichteten Prozesse zu überwachen und einem regelmäßigen Optimierungsprozess zu unterziehen.

#### Kontakt:

QC-one GmbH & Co. KG  
Schwanheimer Str. 157  
D-64625 Bensheim  
T +49 (0) 62 51 / 8 55 10-0  
F +49 (0) 62 51 / 8 55 10-222  
E [info@qc-one.de](mailto:info@qc-one.de)  
W [www.qc-one.de](http://www.qc-one.de)

## Unsere Leistungen

Aufgrund der Kombination eines ITIL-Grundlagenworkshops, eines ITIL-Basis Checks zur Standortbestimmung und einer Ergebnispräsentation, erhalten Sie eine umfassende Grundlage, die es Ihnen erlaubt, Ihr Unternehmen in Bezug auf ITIL einzuordnen. Die Ergebnisse und Informationen unterstützen Sie bei der Entscheidungsfindung ob und in welcher Tiefe Sie Ihre Service- und Support-Organisation an den ITIL-Prozessen ausrichten möchten.

### Basispaket: ITIL-Grundlagen

#### 1. Informationsworkshop ITIL-Grundlagen

In dem Informationsworkshop stellen wir Ihnen die einzelnen ITIL-Disziplinen anhand von Theorie- und Praxisbeispielen vor. Sie lernen die Philosophie von ITIL kennen, den Nutzen den die Prozesse „Service und Support“ sowie „Service Delivery“ für Ihr Unternehmen haben können und auch welche Risiken bei der Einführung zu betrachten sind.

Dauer: ca. 1 Tag

#### 2. Standortbestimmung über den QC-one ITIL-Basis Check

Wo steht Ihr Unternehmen in Bezug auf ITIL?

Im Anschluss an den Informationsworkshop nehmen wir über das, von uns entwickelte, ITIL-Basis Check Tool den Ist-Zustand der bestehenden Service- und Support-Prozesse auf. Auf Basis dieser Informationen und den von Ihnen definierten Zielen wird ein Benchmarking, in Bezug auf die ITIL Service- und Support-Prozesse, durchgeführt.

Dauer: ca. 1 Tag

#### 3. Ergebnispräsentation mit Startup-Empfehlungen

Die Ergebnispräsentation des ITIL-Basis Checks versetzt Ihr Unternehmen in die Lage, die bisherige Service- und Support-Struktur/-Organisation, unter Berücksichtigung der ITIL-Standards, zu bewerten. Als weiteres Ergebnis erhalten Sie Empfehlungen zur Optimierung der bestehenden Service- und Support-Prozesse sowie einen Maßnahmenkatalog zur Umsetzung der Disziplinen nach ITIL. Diese Informationen werden Sie bei zukünftigen Entscheidungen, zur Optimierung Ihrer Service- und Support-Prozesse, unterstützen.

Dauer: ca. 1 Tag

**Gerne unterstützen wir Sie auch bei der Konzeption und Einführung der Prozesse im Service- und Support-Umfeld.**

## Leistungen im Überblick

### Informationsworkshop ITIL-Grundlagen

ITIL-Disziplinen  
Philosophie von ITIL  
Risiken bei der Einführung

### Standortbestimmung über den QC-one ITIL-Basis Check

Aufnahme des Ist-Zustands der bestehenden Service- und Support-Prozesse sowie Benchmarking

### Ergebnispräsentation mit Startup-Empfehlungen

bisherige Service- und Support-Struktur/-Organisation darstellen  
Empfehlungen zur Optimierung der bestehenden Service- und Support-Prozesse  
Maßnahmenkatalog zur Umsetzung der Disziplinen nach ITIL

**Sind Ihnen die Vorteile des SAP Solution Managers im ITIL-Umfeld bekannt?**

### Kontakt:

QC-one GmbH & Co. KG  
Schwanheimer Str. 157  
D-64625 Bensheim  
T +49 (0) 62 51 / 8 55 10-0  
F +49 (0) 62 51 / 8 55 10-222  
E [info@qc-one.de](mailto:info@qc-one.de)  
W [www.qc-one.de](http://www.qc-one.de)