

Neue Toolbox für IT Service Management

18.08.2005, 09:27 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *MASTERS Consulting GmbH*

Wentorf, 18.08.2005 - Die MASTERS Consulting GmbH hat eine Toolbox entwickelt, mit der die Einführung von ITIL-Prozessen erheblich vereinfacht wird. Erstmals wird damit ITIL Know-how in Form wieder verwendbarer Arbeitsvorlagen zur Verfügung gestellt.

ITIL, die IT Infrastructure Library, gilt heute als de facto-Standard zur Gestaltung von IT-Prozessen. Allgemeine Zielsetzung ist ein effizientes Management der IT-Infrastrukturkomponenten vor dem Hintergrund der Erbringung kundenorientierte IT-Dienstleistungen. Dabei gilt, daß alle zu erbringenden IT-Dienstleistungen (IT Services) quantifizierbar sein müssen und somit deren Qualität nachweisbar und steuerbar ist.

Die positiven Wirkungen einer nach ITIL gestalteten IT-Organisation sind unbestritten. Die stringente Ausrichtung der IT an den Kundenanforderungen und der effiziente Betrieb einer qualitativ hochwertigen IT-Infrastruktur sind auch Kerngedanke des Schlagworts „IT-Governance“ und umreißen den Wirkungskreis eines CIO.

Allerdings ist die Einführung von ITIL langwierig und verlangt ein erhebliches Maß an Prozess Erfahrung und IT Know-how. Deshalb werden die im Rahmen des Einführungsprojektes gesteckten Ziele im ersten Anlauf oftmals nicht erreicht. Mit der „MASTERS Toolbox for IT Service Management“ werden Arbeitsvorlagen bereitgestellt, die aus langjähriger Projekterfahrung entstanden sind. Ihr Einsatz sichert eine effiziente Prozesseinführung und eine hohe Prozessqualität.

Die Toolbox enthält unter anderem vollständig ausformulierte Standard-Prozessmodelle für die zehn Service Support- und Service Delivery-Prozesse sowie für das Prozess Security Management. Neben den Projektplänen zur Einführung der Prozesse, werden zusätzlich die Mission Statements, die kritischen Erfolgsfaktoren und die Key Performance-Indikatoren identifiziert. Statusvorschläge, Foliensätze, Strukturen zum Aufbau der CMDB und ein Servicekatalog mit PC-Services und Service Levels runden das umfangreiche Paket ab.

Die Prozessmodelle wurden mit dem Modellierungswerkzeug „ARIS Toolset“ der IDS Scheer AG modelliert. Die Minimalanforderungen zur Bearbeitung der Prozessmodelle ist das Tool „ARIS Easy Design“ aus dem ARIS-Baukasten. Derzeit liegen die Prozessmodelle für alle Service Support-Prozesse (Incident, Problem, Change, Configuration und Release Management) vor. Die Service Delivery-Prozesse sowie der Prozeß Security Management werden nach Auskunft der MASTERS Consulting GmbH bis Ende des Jahres vorgelegt.

Mit der „MASTERS Toolbox for IT Service Management“ wird die Prozessdesignphase wesentlich verkürzt. Diese Zeiteinsparung geht mit einer gleichzeitig hohen Projekteffizienz und Ergebnisqualität einher. Bei Einsatz der Toolbox kann von einem Einspareffekt von ca. 2 bis 3 Monaten je einzuführenden Prozess ausgegangen werden. Die Toolbox ist erhältlich unter www.masters-consulting.de. Bis Mitte Oktober besteht die Möglichkeit, die Toolbox zu einem erheblich reduzierten Subskriptionspreis zu erwerben.

Portrait

News-ID: 57396 • Views: 136 (Stand: 20.04.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/57396/Neue-Toolbox-fuer-IT-Service-Management.html>