



Erfolg

Service-Support nach ITIL

Die Vater SysCon GmbH betreibt seinen Service-Desk nach den Best Practices für IT Service Management

Was ist ITIL?

Die IT-Infrastructure-Library (ITIL) beschreibt einen herstellerunabhängigen und weltweit anerkannten Standard zur Abbildung der Best Practices für IT-Service-Management. ITIL liefert Methoden, die auf langjährigen Erfahrungen aus der Praxis basieren und umfasst neben den so genannten operativen Prozessen auch die so genannten taktischen Prozesse.

Die operativen Support-Prozesse regeln den Betrieb von IT-Services und die Unterstützung der IT-Nutzer. Zu den Support-Prozessen zählen Störungsmanagement inklusive dem Service-Desk, das Problemmanagement, das Konfigurationsmanagement, das Änderungsmanagement und das Release-Management.

Die Delivery-Prozesse bilden auf der taktischen Ebene das Gerüst für die Planung, Lieferung und Verbesserung von IT-Services.

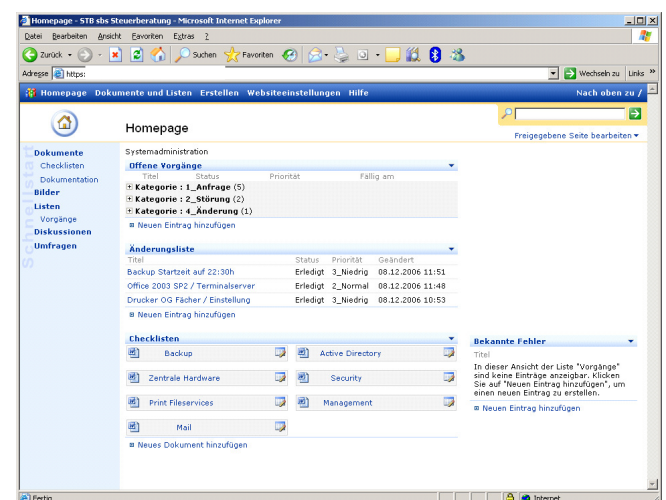
Das Projekt

Um eine gute Servicequalität bei steigender Zahl von Anwenderanfragen beizubehalten, hat sich die Vater SysCon das Ziel gesetzt, ihr Service Management an einem international anerkannten Standard, dem ITIL-Framework, auszurichten. Als Erbringer von Service-Leistungen ist es für uns wichtig, nach einem anerkannten Standard zu agieren und dessen Sprache zu sprechen. Der Fokus in dem Projekt lag daher darin, die Abbildung der operativen Prozesse zu prüfen und an den Standards von ITIL auszurichten. Für ein einheitliches Vokabular und ein gleiches Begriffsverständnis haben alle Mitarbeiter an einer Grundlagenschulung der ITIL-Abläufe teilgenommen.

Als Projektergebnis wurde eine Lösung auf Basis der von Microsoft veröffentlichten Sharepoint-Technologie, die kostenfrei ab dem Serverbetriebssystem Windows 2003 zur Verfügung gestellt wird, umgesetzt. Über Por-

tallisten werden Anfragen, Probleme und bekannte Fehler bearbeitet und dokumentiert.

Für die Systemadministration bei unseren Kunden mit Wartungsvertrag haben wir zusätzlich Sites entwickelt, mit denen unser Team für den Systembetrieb auf einer gemeinsamen Plattform zusammen mit unseren Kunden arbeitet.



Der Erfolg

Durch die einheitliche Klassifizierung konnte die Transparenz für den Leistungsnehmer deutlich verbessert werden. Unsere Kunden sind jederzeit über aktuell laufende Anfragen und den Bearbeitungsstatus möglicher Störungen informiert. Das einheitliche Vokabular unterstützt das gleiche Verständnis der Dinge.

Das Feedback unserer Kunden, die diesen Service nutzen, war durchweg positiv.

