

Modul 156 – Neue Services entwickeln

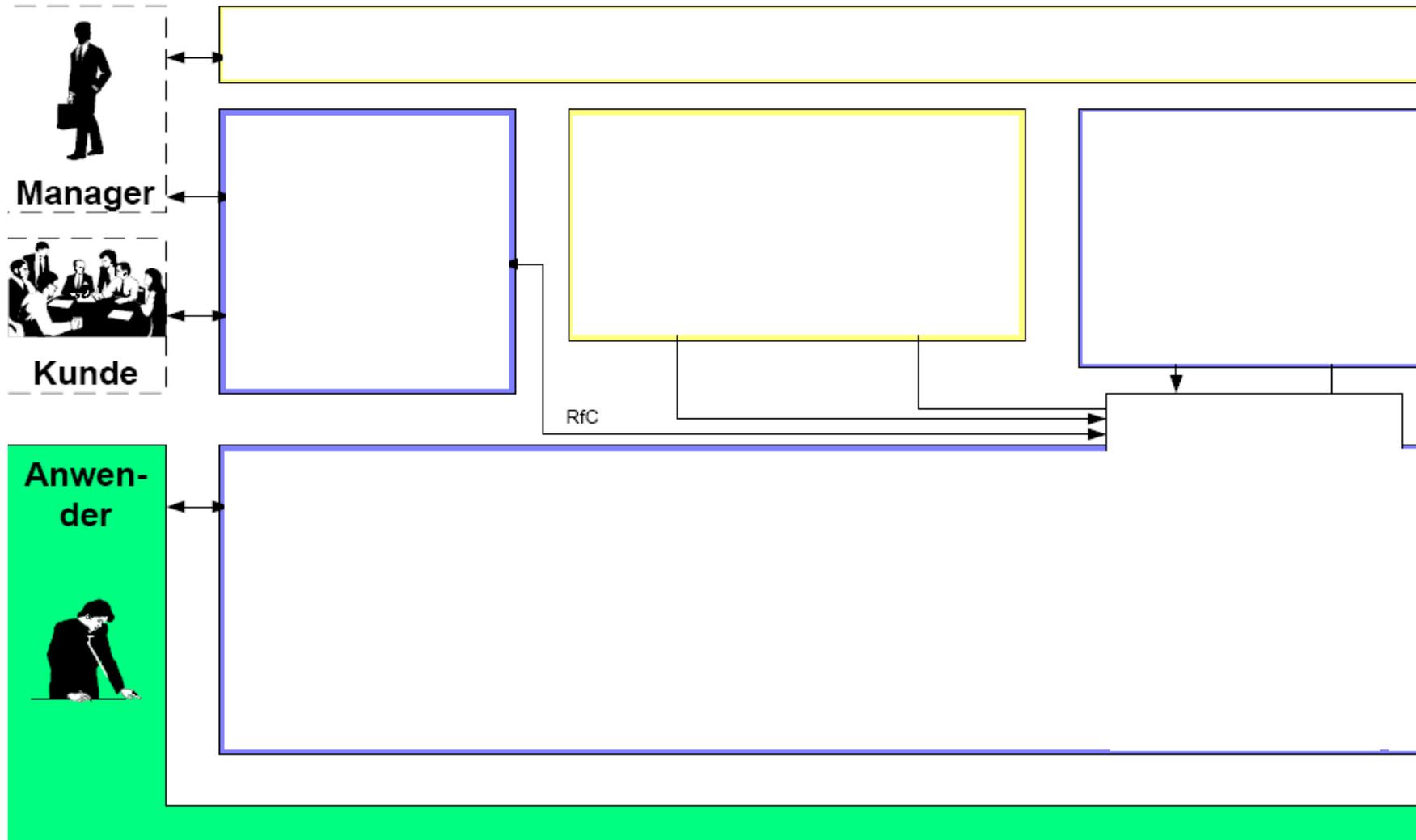
IT Service Management nach ITIL

Was ist ITIL:

ITIL ist die Abkürzung für den durch die CCTA (heute OGC = Office of Government Commerce) in Norwich (England) im Auftrage der britischen Regierung entwickelte **Leitfaden IT Infrastructure Library**.

ITIL ist heute der weltweite **De-facto-Standard im Bereich Service Management** und beinhaltet eine umfassende und öffentlich verfügbare fachliche Dokumentation zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Serviceleistungen.

1 Übersicht IT Service Management



Unter Qualität eines Services ist der Umfang bzw. das Ausmass zu verstehen, in dem ein Service den

3.3 Qualitätssicherung

Um Produkte oder Services liefern zu können, sind eine Reihe von Aktivitäten notwendig. Die Qualität eines Produktes oder eines Services hängt in hohem Mass davon ab, wie die einzelnen Aktivitäten organisiert sind.

Für die Qualitätssteuerung dieser Aktivitäten liefert der
ein zweckmässiges Vorgehensprinzip:

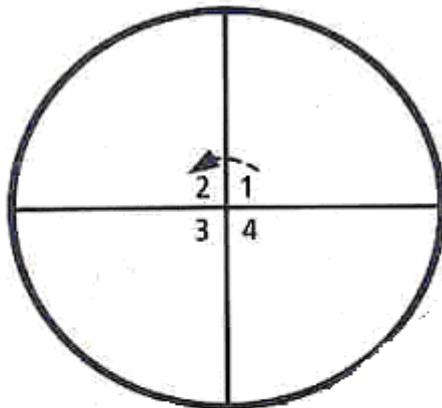
Zur Erreichung einer guten Qualität sind die folgenden Schritte wiederholt durchzuführen.

Was muss gemacht werden
wer macht das
wie und womit?

Die geplanten Aktivitäten werden durchgeführt

Es wird ermittelt, ob die Aktivitäten den Erwartungen entsprechen.

Aus den Erkenntnissen, die in der Messphase gewonnen wurden, werden Rückschlüsse gezogen, um die Pläne (falls erforderlich!) anzugleichen.



Für die korrekte und zeitnahe Steuerung ist es wichtig, dass die oben aufgeführten Aktivitäten in Prozessen organisiert werden, die jeweils eigene Pläne und Messpunkte enthalten.