

Engineering Process

ITIL - Kosten sparen und Qualität verbessern

Autor: Knowledge Department

Stehen auch Sie unter dem Druck die Qualität Ihrer IT-Dienstleistungen erhöhen zu müssen und gleichzeitig Zeit und Kosten senken zu müssen? Ist auch Ihre IT-Abteilung bei wachsendem Aufgabenspektrum auf eine reibungslose Eingliederung in die Geschäftsprozesse angewiesen? Dann gibt es eine eindeutige Lösung für Sie: ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Als Ende der 80er Jahre ITIL im Auftrag der britischen Regierung entwickelt wurde war wohl noch niemandem klar, welchen Erfolg dieses Projekt haben würde. Grundlage für die Entwicklung von ITIL war die Feststellung, dass sich die Anforderungen und die Abhängigkeit hinsichtlich der Verfügbarkeit von Informationssystemen sowohl in Unternehmen als auch in der öffentlichen Verwaltung sehr ähnlich waren. Dazu standen alle unter dem Druck, Kosten zu sparen und gleichzeitig die Qualität zu verbessern. ITIL geht genau auf diese Problematik ein und setzt dabei auf klare Organisationsstrukturen und ein stringentes Management.

ITIL ist eine Sammlung von „Best Practices“, die in erster Linie Prozesse und Rollen, die ungeachtet der eingesetzten Technologie ihre Gültigkeit haben, beschreibt. Dabei steht ein systematisches Vorgehen für das Management von IT-Dienstleistungen im Vordergrund, bei denen die Erfüllung der Unternehmensanforderungen im Fokus liegt.

ITIL ist für Unternehmen jeder Größe geeignet. Dabei ist die Sammlung der „Best Practices“ mittlerweile zu einem Defacto Standard geworden, der sich in vielen Unternehmen etabliert hat. ITIL wird in naher Zukunft die Basis für die Vorschriften der ISO 20000 für die Prozesse in der IT Organisation bilden.

ITIL führt zu Verbesserung auf folgenden Gebieten:

1. Der Aufwand zur Entwicklungen von Prozessen und Arbeitsanweisungen wird erheblich reduziert
2. Die Produktivität wird erhöht, indem gezielt Wissen und Erfahrungen eingesetzt werden
3. Die Mitarbeiterzufriedenheit wird vergrößert und damit die Mitarbeiterfluktuation verringert
4. Die Kundenzufriedenheit wird erhöht, indem es eine bessere Kommunikation zwischen Kunden und Mitarbeitern gibt
5. Die Kosten werden durch effektivere Organisation gesenkt
6. Die Qualität wird durch eine Verbesserung der Prozesse erhöht



Unser Ziel ist es, Ihr Wissen und Ihr Know-How durch überzeugende und qualifizierte Weiterbildungen zu erweitern und Sie so in Ihrer täglichen praktischen Arbeit effektiv zu unterstützen.

Knowledge Department bietet Ihnen sowohl Kurse mit Zertifizierung als auch Beratungstätigkeiten zum Thema ITIL an.

Links zu ITIL:

[British Standards Institution](#)

[ITIL-User-Group in Deutschland](#)

[The ITIL-User-Group in UK \(itSMF Ltd.\)](#)

[The ITIL definition site](#)

[The ITIL Forum](#)

[The ITIL WIKI site](#)

[The ITIL Open Guide](#)

© Knowledge Department, 2005



Unser Ziel ist es, Ihr Wissen und Ihr Know-How durch überzeugende und qualifizierte Weiterbildungen zu erweitern und Sie so in Ihrer täglichen praktischen Arbeit effektiv zu unterstützen.