

Was für einen Nutzen hat IT Service Management für mein Unternehmen?

Durch das strukturierte Vorgehen fördert das IT Service Management die Zusammenarbeit zwischen den Prozessen und regelt detailliert den Aufbau, Betrieb und die kontinuierliche Verbesserung von Prozessen innerhalb eines Unternehmens in Verbindung mit den IT-Dienstleistungen, die für den Unternehmensbetrieb essentiell sind. Dabei legt das IT Service Management auch Wert auf das Erkennen und Verwalten von potentiellen Risiken und gibt Hilfestellung zum Thema Business Continuity sowie Disaster Recovery. Durch die optimierte Nutzung der IT wird ein Mehrwert für die Organisation generiert.

Zusätzlich weisen IT Service Management Systeme Parallelen zu Information Security Management Systemen auf, so dass beide Systeme sich gegenseitig unterstützen können.

"IT-Sicherheit und IT-Service Management bilden die Grundpfeiler einer modernen IT-Abteilung."

Prof. Dr. Klemens Schnattinger
Duale Hochschule Baden-Württemberg

Weitere Informationen zum Thema finden Sie auf unserer Webseite unter:

www.consectra.de



Sie haben Fragen zum Thema oder wollen sich diesbezüglich beraten lassen? Kontaktieren Sie uns telefonisch unter:

+49.781.203588-00

oder per E-Mail an:

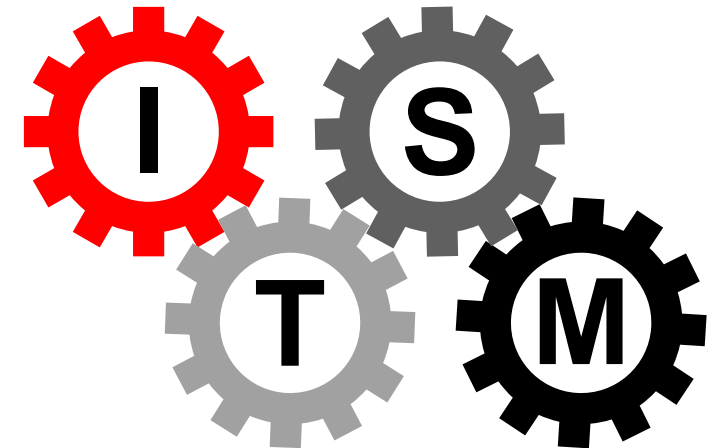
info@consectra.de

Unsere Firmenadresse:

**consectra GmbH
Im Unteren Angel 13
77652 Offenburg**

IT Service Management

Organisierte Prozessabläufe



Strukturierte Prozessverwaltung zur Mehrwertgenerierung



Partner der Bundesrepublik Deutschland
Mitglied der Allianz für Cyber-Sicherheit
Bundesverband IT-Sachverständige & Gutachter
Auditoren für ISO 27001, ISO 20000, FitSM
Traininginstitut ITIL®, FitSM, ISO 27000, IT-Sec, ISIS12

 **consectra**
mit-Sicherheit ein guter Partner

 **consectra**
mit-Sicherheit ein guter Partner

Was bedeutet IT Service Management?

Im Jahr 2014 waren menschliche Fehler für 43,5 Prozent aller IT-Ausfälle oder Datenverluste in Unternehmen und Organisationen weltweit verantwortlich (Quelle: statista). Dies zeigt, dass gute Technik ohne die notwendigen organisatorischen Abläufe kein zufriedenstellendes Ergebnis bringt.

Welche Anwendungsbereiche umfasst das IT Service Management?

Beginnend mit dem Ermitteln und Definieren der tatsächlich zur Verfügung stehenden Dienste reicht der Anwendungsbereich des IT Service Management von der Inbetriebnahme und Aufrechterhaltung von Prozessen bis hin zu Schutzvorkehrungen, um auch im Katastrophenfall handlungsfähig zu bleiben. Im Detail umfasst ein IT Service Management System unter anderem die Bereiche:

- Service Definition und Erstellung
- Definition eines Service Level
- Berichterstattung
- Informationssicherheit
- Kunden-/Lieferantenmanagement
- Störungen und Störungsbehebung
- Konfigurationen und Änderungen
- Kontinuierliche Verbesserungen
- Update Management

Welche IT Service Management Systeme gibt es?

Derzeit existieren drei große Rahmenwerke:



ITIL®, eine Sammlung von Best Practice Vorschlägen, umfasst 37 Prozesse und orientiert sich an 4 Funktionen, welche in 5 Kernbänden spezifiziert werden. ITIL® selbst verfügt dabei nicht über ein eigenes Management System.



ISO/IEC 20000 orientiert sich an 16 definierten Prozessen. Zusätzlich verfügt dieser Standard über ein eigenes Management System. Zur Zertifizierung wird die Umsetzung aller Kernprozesse gefordert.



FitSM ist ein prozessorientiertes System, welches 14 Prozesse umfasst. Für eine Konformität zu FitSM müssen alle Prozesse gemäß den Richtlinien umgesetzt werden. Durch den Bundesfachverband der IT-Sachverständigen und -Gutachter (BISG) können sowohl einzelne als auch alle Prozesse zertifiziert werden.

Kann man sich zertifizieren lassen?

Personenzertifikate stehen für jedes ITSM zur Verfügung. Organisationen können derzeit nur nach ISO/IEC 20000 und FitSM (durch den Bundesfachverband der IT-Sachverständigen und -Gutachter e.V.) zertifiziert werden.