

ITIL: Zertifiziertes IT-Service Management

ITIL ist die Abkürzung für den durch die CCTA (heute OGC) in Norwich (England) im Auftrag 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.

ITIL bietet die Grundlage zur Verbesserung von Einsatz und Wirkung einer operationell eingesetzten IT-Infrastruktur. An der Entwicklung von ITIL waren IT-Dienstleister, Mitarbeiter aus Rechenzentren, Lieferanten, Beratungsspezialisten und Ausbilder beteiligt. ITIL beschreibt die Architektur zur Etablierung und zum Betrieb von IT Service Management. Der Leitfaden für Service Management wird nicht nur in Form von Büchern angeboten. Für ihre Anwender steht ITIL jedoch neben diesen Büchern für eine Reihe von weiteren Produkten in den Bereichen

- Training / Coaching
- Berufsprüfungen
- Beratung

ITIL beschreibt ein systematisches, professionelles Vorgehen für das Management von IT Dienstleistungen. Die Arbeit nach den in ITIL beschriebenen „Best Practice“ bringt der Organisation:

- Unterstützung der Geschäftsprozesse und der Aufgaben der IT Entscheider
- Definition von Funktionen, Rollen und Verantwortlichkeiten im Service Bereich
- Weniger Aufwand bei der Entwicklung von Prozessen, Prozeduren und Arbeitsanweisungen
- IT Dienstleistungen die den Anforderungen des Business entsprechen
- Höhere Kundenzufriedenheit durch bessere und messbare Verfügbarkeit und Performance der IT Servicequalität
- Höhere Produktivität und Effizienz durch den gezielten Einsatz von Wissen und Erfahrung
- Basis für eine Quality-Management-Systematik im IT Servicemanagement
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit und niedrigere Personalfuktuation
- Bessere Kommunikation und Information zwischen den IT Mitarbeitern und ihren Kunden
- Training und Zertifizierung der IT Professionals Internationaler Erfahrungsaustausch



Neu: SkillSoft Curriculum zu ITIL v3

(verfügbar in Deutsch, Englisch und Französisch)

ib_itil_a01_it_de ITIL V3 – ITIL und der Servicelebenszyklus

ib_itil_a02_it_de ITIL V3 – Grundlagen der Service Strategie

ib_itil_a03_it_de ITIL V3 – Service Strategie-Prozesse

ib_itil_a04_it_de ITIL V3 – Grundlagen des Service Design

ITIL – Grundlagen in IT Service Management

de_DE_82101_ng ITIL – Überblick: ITIL und IT Service-Management

de_DE_82102_ng ITIL – Service Level-, Verfügbarkeits- und Security-Management

de_DE_82103_ng ITIL – Kapazitäts-, IT Finanz- und Kontinuitätsmanagement

de_DE_82104_ng ITIL – Service Desk, Konfigurations- und Störungsmanagement

de_DE_82105_ng ITIL – Problem-, Change- und Release-Management