



Handbuch IT-Services-Prozesse nach ITIL® V3

Gegenstand:	Service-Managementhandbuch
Inhalt:	Es wird ein Gerüst zur Verfügung gestellt, auf dessen Basis die Standard IT-Prozesse im Unternehmen dokumentiert werden. Es dokumentiert die Abläufe, die Beschreibung der Rollen und die Informations- und Belegflüsse. Damit ist die Basis geschaffen für die weitere Pflege bei Veränderungen der IT-Organisation, deren Services und Abläufe.
Zusätzlicher Nutzen:	IT-Prozesse beeinflussen mit der wachsenden Durchdringung von Informationstechnologie den Arbeitsalltag von Unternehmen in wachsendem Ausmaß. Neben einer für das Unternehmen als Standard umsetzbarer Dokumentation ist das Handbuch so aufgebaut, dass sie Grundlage zur Zertifizierung nach ISO 20000 bilden kann..
Ausbaustufen:	Die Struktur des Handbuchs IT-Services wird in 3 Stufen angeboten: <ol style="list-style-type: none">1. Dokument in MS-Word mit Darstellung der Prozesse in Visio2. Ablauforientiertes Handbuch mit Mindmap<ul style="list-style-type: none">• zusätzlich automatische Generierung:<ol style="list-style-type: none">a) von Dokumenten in MS-Wordb) als navigierbare HTML-Seiten bzw. als Intranet-/Web-Lösung• Regelmäßige Pflege und Aktualisierung durch Nutzung der Mindmap3. Prozessorientiertes Handbuch mit BPM-Werkzeug<ul style="list-style-type: none">• Visualisierung der Abläufe mit Integration von Checklisten und Formularen• Darstellung im Intranet als Weblösung mittels Viewer Funktionalität• Regelmäßige Pflege und Aktualisierung durch Nutzung des BPM-Werkzeugs
Dienstleistungen:	apo-circle bietet zur Erstellung des Handbuchs IT-Services folgende Dienstleistungen an: <ul style="list-style-type: none">• Analyse der IT-Betriebsprozesse, der Rollen sowie des Informations- und Belegflusses• Umsetzung und Dokumentation im Handbuch• Unterstützung bei der Verbesserung der Abläufe, des Informations- und Belegflusses
Preise:	auf Anfrage