

© OptiOrg Roten www.102.ch

Das Availability Management hilft, dass die vom Kunden erwarteten und vereinbarten Serviceleistungen rechtzeitig und zuverlässig zur Verfügung gestellt werden.

Das Capacity Management hilft bei der Ermittlung der benötigten, kostenmässigen vertretbaren Kapazität von IT-Ressourcen, so dass die mit dem Unternehmen vereinbarten Service Level zeitgerecht erfüllt werden.

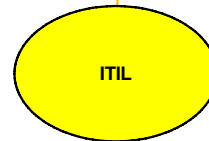
Das Contingency Management hilft die durchunvorhergesehene Ereignisse bedrohten Vermögenswerte durch gezielte Risikominierung dauerhaft zu schützen.

IT Service Delivery

© Mario Roten OptiOrg Roten www.102.ch
info@102.ch

Das Cost Management trägt dazu bei, dass durch Ermittlung von Kosten (Costing) sowie deren Weiterverrechnung (Charing) ein Kostenbewusstsein innerhalb des Unternehmens geschaffen wird.

Das Service Level Management als Management-Funktion baut auf, pflegt und sichert dauerhaft nach dem "one face to the customer" -Prinzip die Verbindung zum Kunden. Hierzu werden Service Level Agreements (SLA) zwischen Kunde und Service Level Manager (SLM) ausgehandelt und deren Einhaltung intern ebenfalls durch Operation Level Agreements (OLA) gewährleistet.



INCIDENT MANAGEMENT = optimaler Dienstleistungs Standard herstellen. Die Ausgabe von Richtlinien soll im Bereich Planung, Implementierung und Betrieb von erfolgreichen Serviceleistungen die geforderte Qualität gewährleisten. Eine schnellstmögliche Wiederherstellung (aktiv) der vereinbarten Services steht im Vordergrund

Das Problem Management hilft, den Einfluss von Störungen zu minimieren, die grundlegenden Ursachen zu lokalisieren und somit die Anzahl der Störungen zu reduzieren. Im Grundsatz zum Incident Management finden auch proaktive Aspekte Berücksichtigung

Das Change Management sicher eine effizient geplante und kostengünstige Implementierung autorisierter Changes mit minimalem Risiko für bestehende und neue IT-Infrastrukturen.

Das Configuration Management hilft die Planung und Übergabe der Hardware- und Software-Ressourcen erfolgreicher zu gestalten, den Änderungsprozess zu unterstützen und die Problembhebung zu optimieren

Release Management, das eine Hilfestellung bei Verwalten, der Planung zur Einführung (neuer Releases) und dem Verteilen von Software und der dazugehörigen Dokumente in den wachsenden Anforderungen innerhalb der dezentralisierten Informatikwelt bietet.

IT Service Support

© Mario Roten OptiOrg Roten www.102.ch
info@102.ch