

Vorsprung durch intelligente Beratung

expertplace advisory erbringt für Ihre Kunden eine umfassende Palette an IT-Beratungsleistungen von der Strategie-, Organisations- und Prozessberatung über die Verbesserung von Kostenstrukturen bis hin zur Konzeptionierung, Einführung und Optimierung von Prozessen nach dem ITIL® Regelwerk, begleitend im Rahmen eines kulturellen Veränderungsmanagement.

Eine an die Kundenanforderung orientierte Beratungsleistung, Methodenkompetenz und das Ausbildungsportfolio der expertplace academy bilden die Basis für unsere führende Stellung im IT Service Management.

Unsere Kunden schätzen die fertigen, adaptierbaren und oft erprobten best practice Vorlagen, die prozessuale und organisatorische Herausforderungen rasch unkompliziert und effizient in pragmatische Lösungen umwandeln.

Dazu wird profundes Expertenwissen in allen Kernbereichen mit bewährten Methoden wie zum Beispiel ITIL®, COBIT® und ISO20000 kombiniert.

Im Projektmanagement arbeitet expertplace advisory bevorzugt nach PRINCE2®.

IT Organisationen müssen sich heute mehr denn je an den Anforderungen ihrer jeweiligen Kunden, Servicenehmer, ausrichten. Dies gilt sowohl für interne IT Dienstleister als auch für externe - auf dem „freien“ Markt agierende - IT Dienstleister. Die Geschwindigkeit in der Weiterentwicklung sowohl der Anwendungen als auch der zugrundeliegenden Infrastruktur zwingt die IT Organisationen immer schneller und flexibler auf die Änderungen, die sogenannten „Changes“, einzugehen.

In der Regel ist mit diesen Veränderungen eine neue und andere Form in der Erbringung der IT Services notwendig. Dieser Wechsel in der Kultur der Organisation, insbesondere der Kultur der Serviceerbringung, erfordert eine intensive Auseinandersetzung mit dem eigenen Unternehmen.

Vor diesem Hintergrund wurde in den 80er Jahren in England ein Projekt gestartet, das zum Ziel hatte, eine Methode zu beschreiben, anhand derer sich IT Organisationen prüfen und an erkannten Schwachstellen Verbesserungen einführen können.

Diese Methode - die Information Technology Infrastructure Library, ITIL® - hatte in den Versionen ITIL®V1 und ITIL®V2 das Hauptziel, die IT Organisationen zu unterstützen, sich im Sinne der Erbringung der IT Services prozessorientiert aufzustellen. Die in ITIL® beschriebenen Verfahren und Abläufe sind Erfahrungen aus zahlreichen Unternehmen, die sich als erfolgreich bewährt haben. Aus diesen Verfahren und Abläufen wurde ein Prozessmodell entwickelt, die Verantwortungen und Schnittstellen wurden beschrieben und erste Kennzahlen definiert.

In der Weiterentwicklung von ITIL® ist sowohl dem Bedarf der IT Organisationen als auch den Anforderungen der Servicenehmer Rechnung getragen worden. Dem Leitsatz von ITIL® folgend,

„IT-Dienstleistungen sind alleine dazu da, die Geschäftsprozesse und die Mitarbeiter der Servicenehmer in ihrer Aufgabenerfüllung zu unterstützen.“

ist die Einbeziehung des Servicenehmers - oder der Servicenehmer - in die gesamte Planung der Service Erbringung erfolgt.

Die ITIL® Good-Practice-Sammlung befasst sich mit den Schwerpunkten, die für den Aufbau einer Service-orientierten IT-Organisation notwendig sind. Es werden auch Antworten auf die Fragen gegeben, warum eine solche Struktur notwendig ist und wie diese am besten umgesetzt wird.

Mit einer Ordnungsstruktur, die sich am Lebenszyklus der IT Services orientiert werden die Good Practices leichter realisierbar. Aufgezeigt werden zudem zahlreiche Möglichkeiten zur Vervollständigung der Ablauf- und der Aufbauorganisation. Damit wird ITIL® den Ansprüchen einer zeitgemäßen IT-Organisation gerecht und trägt dazu bei, Entscheidungen und Aussagen zum Nutzen für das Kerngeschäft zu treffen.

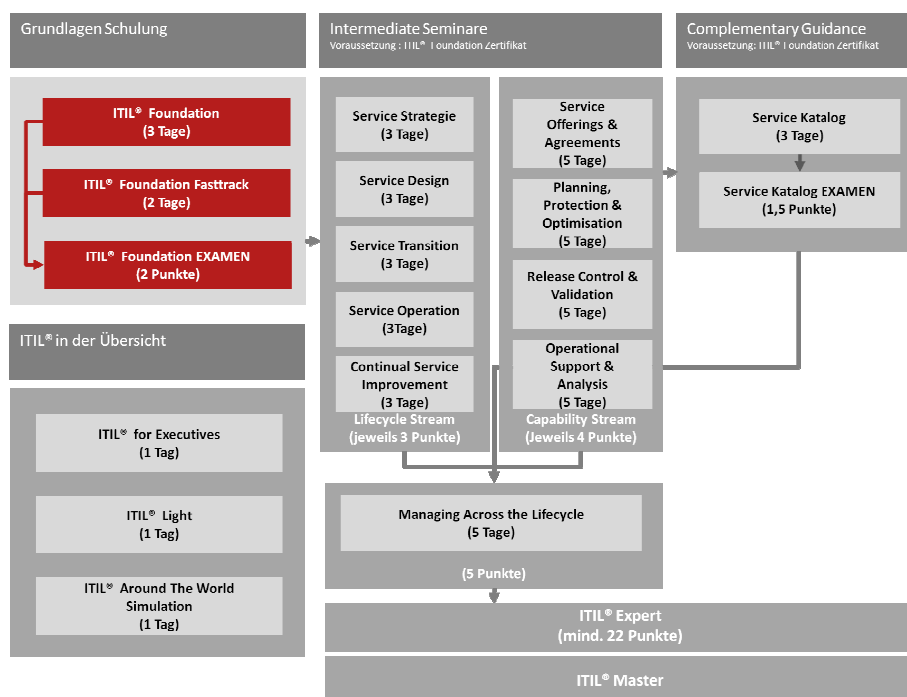
In Zeiten, in denen Ressourcen immer knapper werden, ist es zwingend erforderlich, die bestehenden Mittel möglichst effizient einzusetzen, zu überwachen und bei Bedarf steuernd einzugreifen. Wesentliche Aspekte dabei sind die Kundenorientierung sowie die Qualität der Services.



Die expertplace academy vermittelt das ITIL®-Wissen auf Basis des Curriculums der APM Group und gewährleistet damit, dass die o.g. Aspekte als zentrale Ausbildungsthemen behandelt werden. Der kritische Erfolgsfaktor bleiben die Mitarbeiter, ihre Qualifikation und Motivation. Zudem führt ein klares Verständnis des IT Service Lifecycle zu einer reibungslosen Zusammenarbeit und zu einer gemeinsamen Orientierung am Nutzen für den Kunden. Die expertplace academy bietet derzeit folgende Seminare mit einer offiziellen Zertifizierung an.

Hinweis zu den ITIL® Versionen:

2007 wurde eine neue Version von ITIL®, die s.g. „ITIL® V3“, veröffentlicht. Der Begriff ITIL® V3 hatte das Ziel, während einer Transition-Phase zwischen den beiden Versionen von ITIL® (V2 und V3) zu unterscheiden. Vor Kurzem hat das OGC (Copyright-Besitzer von ITIL®) die Übergangsphase offiziell beendet, wonach es die ITIL® V2 nicht mehr gibt und der Zusatz „V3“ entfällt. Die aktuelle Version von ITIL® ist die ITIL® Edition 2011 oder nur ITIL®.



Der Weg durch das ITIL® Curriculum

Das dreitägige Foundation-Seminar ist die Basis für alle weiteren Ausbildungen und ist gleichzeitig Zugangsvoraussetzung für die Kurse des restlichen Curriculums. Für die bestandene Foundation-Prüfung erhält der Kandidat 2 Punkte für die Qualifikation zum ITIL® Expert. An das Foundation-Seminar knüpfen zwei Ausbildungswege an, die unterschiedliche Zielgruppen ansprechen.

Der erste Weg orientiert sich am IT Service Lifecycle und spricht hauptsächlich IT-Manager an, die in ihrem Arbeitsumfeld aktiv Prozesse gestalten. Pro Thema gibt es jeweils eine Ausbildung, die mit einer Multiple-Choice-Prüfung abgeschlossen wird. Mit jeder bestandenen Prüfung erhält der Kandidat weitere 3 Punkte.

Den zweiten Weg bilden die vier Capability-Seminare für IT-Prozessverantwortliche. Jedes Seminar dauert 5 Tage und schließt jeweils mit einer Multiple-Choice-Prüfung ab, für die der Kandidat 4 weitere Punkte erhält.

Um die ITIL® Ausbildung abschließen zu können, muss jeder Kandidat aus den o.g. Streams insgesamt 17 Punkte erzielt haben und abschließend das Seminar „ITIL® Managing Across the Lifecycle“ besuchen. Für diese Prüfung erhält der Kandidat 5 weitere Punkte.

Hat der Kandidat insgesamt 22 Punkte erreicht, wird ihm das Zertifikat „ITIL® Expert“ auf Antrag ohne weitere Prüfungen verliehen.