



Dr. Starke Managementsysteme®

PROZESS MANAGEMENT

strategisch & zielorientiert

ITIL® V3 Compliance Tool

... ist genau richtig, wenn eine Organisation eine ITIL®-V3-konforme Umsetzung plant bzw. Zertifizierungskonformität gemäß ISO 20000/27001 nachweisen muss.

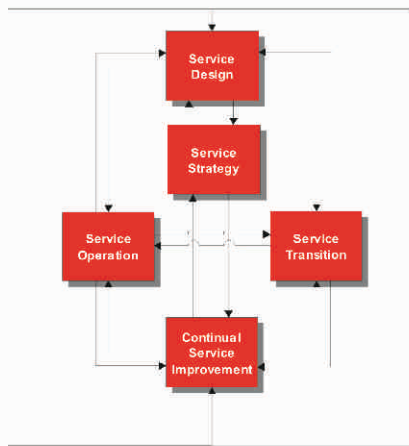
Mit ITIL® V3 Compliance Tool gelingt eine schnelle und effiziente Einführung/Umsetzung eines pulsierenden und wirksamen IT-Service-Management.

Produktgruppe Umsetzung

ITIL® V3 Service Lifecycle - Portal

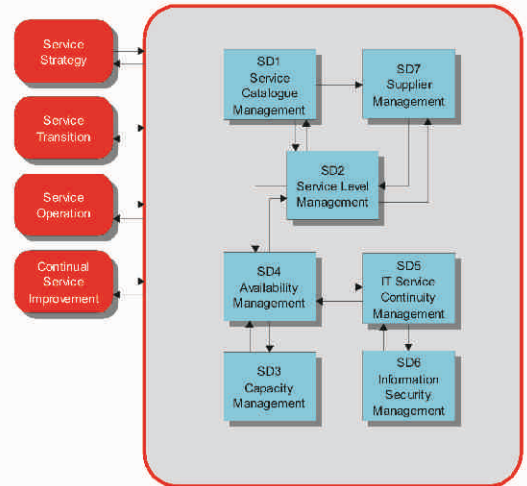


ITIL® eine konsistente und verständliche Dokumentation von Best Practices für IT Service Management. ITIL® besteht aus einer Serie von Büchern, welche Verfahrensanleitungen und Empfehlungen für die Bereitstellung von qualitativ hochwertigen IT Services beinhalten, sowie welche Mittel und Umgebungen notwendig sind, um die IT eines Unternehmens zu unterstützen, damit dieses seine Unternehmens- und Geschäftsziele erreichen oder übertreffen kann.



SD - Service Design

Die ITIL Phase "Service Design" umfasst Design-Grundsätze und -Methoden, mit denen strategische Ziele in Serviceportfolios und Service-Assets umgesetzt werden können. Der Umfang von Service Design beschränkt sich dabei nicht auf neue Services. Er umfasst die Changes und Verbesserungen, die erforderlich sind, um den Nutzen für den Kunden im Verlauf des Servicelebenszyklus, die Kontinuität von Services, das Erreichen von Service Levels und Konformität mit Standards und Bestimmungen zu verbessern oder beizubehalten.



Managementstandards der Organisation. © Copyright by DRSM

Von wem?	Was? Prozessinput (Dokumente, Daten, Gegenstände)	Prozessname: SD2 Service Level Management - Design	Hinweise, Bemerkungen, mitgelieferte Unterlagen	Was? Prozessoutput (Dokumente, Daten, Gegenstände)	An wen?	Anbindung an Folgeprozesse	
Prozessverantwortliche: Service Level Manager	Ziele	SLA (Service Level Agreement)-Fragestellung definieren	UCs und OAs sind in den GLAs erfassten Ziele unterteilt.	LI SLA-Struktur		zurück	
	Service Catalogue Management	Serviceleveling		Servicelevel Requirements (SLRs) festlegen	Service Level Requirements (SLRs)		
	Business	Management Anforderungen					
	Technische Teams	Operative Anforderungen					
	IT Service Continuity Management	Business Auswirkungsanalyse					
Supplier Management	Unternehmens Contracts (UCs)	Übersicht des Contracts (UC) überprüfen					
		Operational Level Agreements (OLA) vereinbaren		OLA	Technische Teams		
		SLAs verhandeln und vereinbaren		SLA	Kunde		
						Service Level Management - Steuerung	

PROZESS MANAGEMENT

strategisch & zielorientiert



Dr. Starke
Managementsysteme®

ITIL® V3 Compliance Tool

... ist genau richtig, wenn eine Organisation eine ITIL®-V3-konforme Umsetzung plant bzw. Zertifizierungskonformität gemäß ISO 20000/27001 nachweisen muss.

Pos.	Artikelbeschreibung	Artikelnr.	Einzelpreis (netto)	
1	Standortlizenz ITIL® V3 Compliance Tool incl. iGrafxViewer, basierend auf MS Word® / Excel® - optional Unternehmenslizenz = Standortlizenz x 5	10000465	2.950,- €	
2	Maintenance ITIL® V3 Compliance Tool incl. vierteljährliche Aktualisierung Laufzeit: 2 Jahre	10000559	885,- €	
3	iGrafx® FlowCharter®	10000510	405,- €	
4	Maintenance iGrafx® FlowCharter® Laufzeit: 2 Jahre	10000527	146,- €	
5	iGrafx® Process Central Small Business Edition incl. 5 Lizenzen iGrafx®FlowCharter®und 5xViewer Plus	10000549	9.900,- €	
6	Maintenance iGrafx® Process Central® SBE Laufzeit: 2 Jahre	10000550	3.565,- €	
Summe (netto):				

Wir empfehlen eine Einführungsschulung und ein fortlaufendes Umsetzungs-Coaching.

Die angegebenen Preise sind Nettopreise und verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer sowie zzgl. Versandkosten. Das Zahlungsziel beträgt 10 Tage ab Rechnungsstellung ohne Abzug. Die Lieferung der Ware erfolgt direkt nach dem Bestelleingang. Falls Sie fortführende Informationen zu unseren Produkten und Dienstleistungen wünschen, stehen wir Ihnen selbstverständlich zur Verfügung. Gern beantworten wir Ihre Fragen. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dr. Starke Managementsysteme GmbH.

Mein Name ist: _____

Ihr Stempel

Telefon: _____

E-Mail: _____

Internet: _____

Herzlichen Dank für Ihre Bestellung.

Infotelefon: +49 (0) 371 56165 - 20

Bestell-Fax: +49 (0) 371 56165 - 21

Dr. Starke Managementsysteme GmbH

Zentrale:
Solaris-Turm
Neefestraße 88
D- 09116 Chemnitz

Am Schnepfenweg 121
D- 80995 München
In der Neckarhelle 120/1
D- 69118 Heidelberg

DRSM Austria GmbH:
Fischhof 3
A- 1010 Wien

Platinpartner

Kware GmbH
Nordostpark 89
Forschungsfabrik
D- 90411 Nürnberg

iGrafx, a division of Corel GmbH
Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2
D- 85757 Karlsfeld b. München



www.drsm.de
www.drsm.at

Produktgruppe Umsetzung