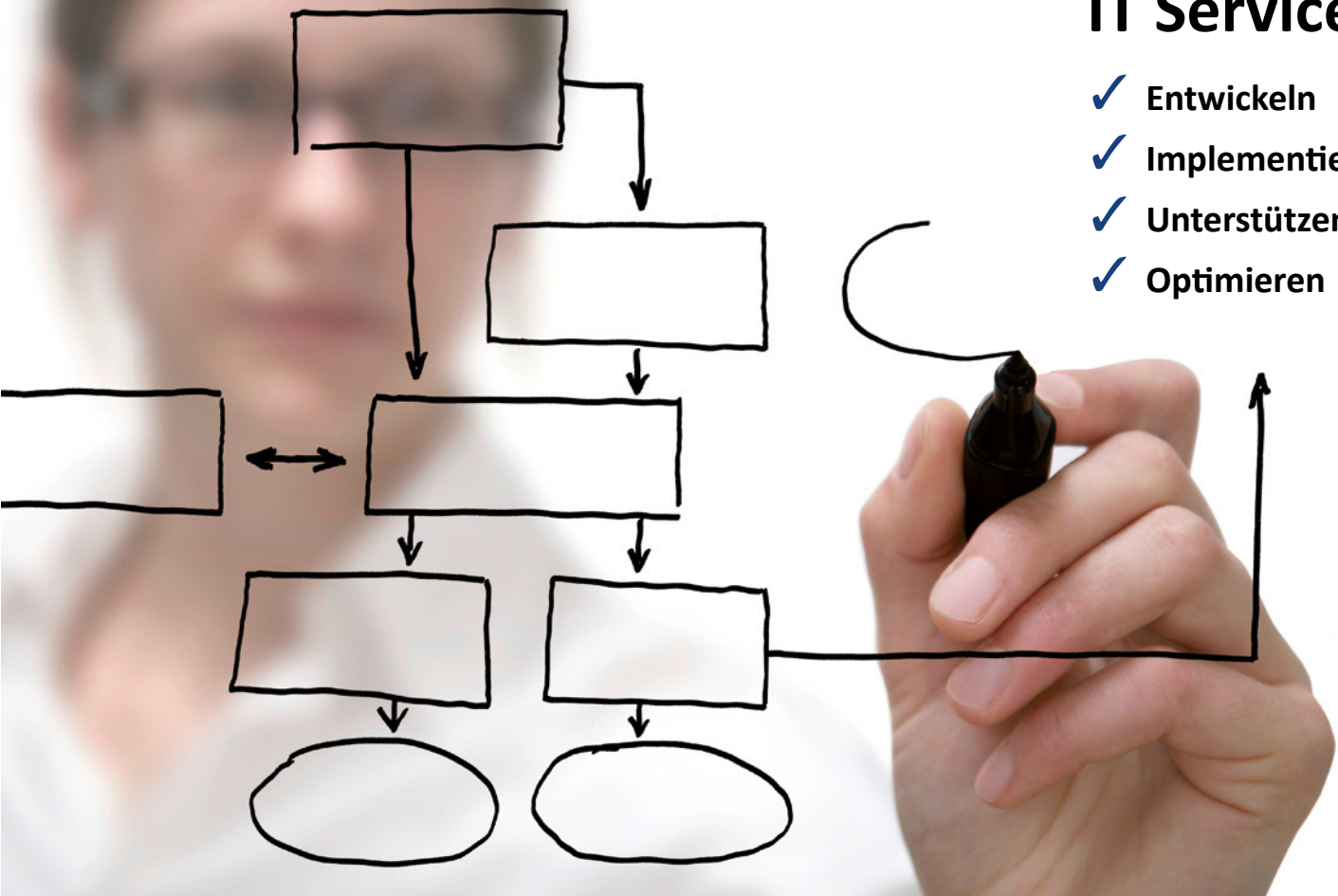




## Aus der Praxis für die Praxis

### IT Services

- ✓ Entwickeln
- ✓ Implementieren
- ✓ Unterstützen
- ✓ Optimieren



## ITIL v3 effektiv nutzen

„Für H&D wurde das Thema ITIL vor Jahren relevant, als Mitarbeiter in unseren Service-, Support- und Outsourcing-Projekten nach geeigneten Werkzeugen suchten, um den steigenden Anforderungen der Kunden an die Leistungsqualität gerecht zu werden. ITIL bot hier einen geeigneten, pragmatisch einsetzbaren Werkzeugkasten und so wurde das Thema von unseren IT-Betriebsexperten schnell adaptiert und die eigenen Erfahrungswerte wurden um ITIL-Best-Practices ergänzt.

Die IT-Betriebserfahrungen der H&D aus Projekten in allen Branchen und Unternehmensgrößen bestimmten dann auch unsere Seminar- und Beratungs-philosophie. Nicht die reine Theorie steht hier im Mittelpunkt, sondern immer die konkrete Umsetzbarkeit, der pragmatische Ansatz, der Blick über den Tellerrand und vor allem der unbedingte Fokus auf den Kundennutzen.

Heute sind über 1.000 H&D-Kollegen in vielfältigsten IT-Projekten unsere ständige, unbestechliche Kontrollinstanz wenn es um ITIL geht. Vor unseren Kollegen (und vor allem auch Ihren Kunden) besteht kein halbdurchdachter Ansatz, keine noch so schön formulierte Theorie, wenn die wesentlichen Kriterien nicht stimmen:

### Umsetzbarkeit, Pragmatismus und Nutzenfokus

sind die wesentlichen Erfolgsfaktoren für ein erfolgreiches IT Service Management in komplexen und unternehmenskritischen Umgebungen mit anspruchsvollen Kunden.

### Wie hat sich nun ITIL in diesem Zusammenhang bewährt?

Für die Version 2 kann man sagen:

Erstauslich gut. ITIL v2 ist tatsächlich ein wertvolles Werkzeug, speziell für den operativen IT Betrieb. Aber es gab auch immer Kritik. ITIL wurde als unvollständig und inkonsistent empfunden und vor allem in der Konzentration auf den operativen Betriebsaspekt als zu eingeschränkt. Gerade Kollegen aus den Bereichen Infrastructure Management und Application Management haben eine sinnvolle und praktikable Integration ihrer Themen vermisst.

ITIL v3 liefert nun durchaus sinnvolle Antworten auf die formulierten Kritikpunkte. Der bei ITIL v3 zugrunde liegende Gedanke des Service Lifecycles führt zu einer hohen Vollständigkeit und Konsistenz und liefert endlich ein Rah-

menwerk, dass alle Themen- und Aufgabenbereiche innerhalb der IT in einen Gesamtkontext sinnvoll einordnet. Natürlich ist der Gedanke des Lifecycles nicht neu – wenn wir über den Tellerrand schauen und uns mit Methoden und Techniken z.B. des Produktmanagements, der Produktionsplanung und -steuerung oder auch des Strategischen Managements beschäftigen, stellen wir sogar fest: Nichts an ITIL v3 ist wirklich neu.

ITIL v3 ist tatsächlich im wesentlichen die konsequente Anwendung gültiger „Best Practices“ aus der allgemeinen Betriebswirtschaftslehre auf die IT und damit ein ganz wichtiger Schritt für die weitere Professionalisierung der IT. Deshalb sollte sich auch jede IT Organisation mit ITIL v3 beschäftigen. ITIL v3 beschreibt erstmals die komplette Basis für eine moderne IT, und darauf kann nun wirklich niemand verzichten, der auch zukünftig effektiv und effizient IT Services anbieten möchte.“

**Joachim Fricke**



**Joachim Fricke,**  
Geschäftsführung H&D Training und Consulting GmbH

### IT Service Management

Die IT ist in der Wirtschaft und der öffentlichen Verwaltung Basis für die Kerngeschäftsprozesse und zentraler Bestandteil funktionierender Geschäfts-abläufe. Diese Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von den Leistungen der IT macht ein effektives und effizientes IT Service Management dringend notwendig.

IT Services müssen heute verlässlich sein, verbindlich, kostentransparent. Zusätzlich soll eine effektive Steuerung und Überwachung der IT bei permanentem Abgleich mit den strategischen und taktischen Zielen des Unternehmens sichergestellt werden (IT Governance). Und für viele IT Organisationen ist die Konformität zu gesetzlichen und anderen verbindlichen Vorgaben (IT Compliance) eine weitere Herausforderung.

Diese Aufgaben sind leichter zu erledigen, wenn man auf hilfreiche und bewährte Werkzeuge zurückgreifen kann. Die Herausforderung besteht darin, diese Werkzeuge intelligent zu nutzen. Und genau das ist unsere Stärke. Wenn es Ihnen darum geht, echten nachweisbaren Nutzen möglichst effizient zu erzeugen – dann sind wir der richtige Partner!



### Ein Blick in unseren Werkzeugkasten:

**ITIL** – der Best Practice-Leitfaden für modernes IT Service Management. In der Version 3 nun auch für den gesamten Lebenszyklus von IT Services anwendbar und somit die Basis für strukturierte Prozesse der gesamten IT Organisation. Und in Form der ISO 20000 auch zertifizierbar.

**MOF** enthält Richtlinien, um Hochverfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit für unternehmenskritische IT-Systeme auf Basis von Microsoft-Technologien zu gewährleisten.

Das **ASL-Framework** stellt ergänzende Prozesse zur Steuerung des Application Lifecycles zur Verfügung.

**COBIT** liefert ein einheitliches Modell für die IT Governance und stellt ein wertvolles Werkzeug zur Steuerung und Kontrolle der IT.

**SPICE** dient der Optimierung und Bewertung von Prozessen für die Software- und Systementwicklung.

Der Transfer einer Unternehmensstrategie in eine IT Strategie und dann auch in konkrete Prozessziele lässt sich ideal über eine **Balanced Scorecard** realisieren.

**Pragmatismus** – das ultimative Werkzeug, damit die anderen Werkzeuge nicht zum Selbstzweck und damit stumpf werden. In Kombination mit Nutzenorientierung einfach unschlagbar!

### Eine Auswahl unserer Kunden:

Hannoversche Informationstechnologien

Stadtwerke Hannover

Stadt Oldenburg

Universität Oldenburg

Volkswagen AG

## IT Services

**IT Services SLA-gesteuert für anspruchsvolle Kunden erbringen  
– das ist unser Kerngeschäft seit 10 Jahren.**

**Zu unseren Schwerpunkten gehören:**

### **Desktop Service Management für Organisationen von 500 bis zu 100.000 Clients**

- ✓ Service Desk und Onsite-Services
- ✓ Softwareverteilung mit allen gängigen Tools
- ✓ Standard-Client-Design
- ✓ Client-Virtualisierung
- ✓ License- und Asset-Management

### **Server Infrastructure Management**

- ✓ Servicemanagement und -steuerung für komplexe IT Anforderungen
- ✓ Konzepterstellung und Betrieb von Höchstverfügbarkeitssystemen
- ✓ Betriebsführung und Management für Windows, Unix, Linux
- ✓ Server Based Computing (Citrix, WTS)
- ✓ Servervirtualisierung

### **SAP-Solutions**

- ✓ SAP-Consulting über den kompletten Lifecycle
- ✓ ABAP-Entwicklung, Customizing, Individuallösungen
- ✓ Anbindung von Fremdsystemen
- ✓ Optimierung von Service Prozessen nach ITIL v3-Standards
- ✓ Betrieb, Hotline und Support, 7x24h

ITIL® is a Registered Trade Mark and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark office, and is used here by Hönigsberg & Düvel Datentechnik GmbH under licence from and with the permission of OGC.

**Ihre Vorteile:**

- ✓ Transition von „gewachsenen Strukturen“ in moderne ITIL v3-basierte Standard Services
- ✓ Kostentransparenz und Kostensenkung
- ✓ Erhöhung der Service Performance
- ✓ Steigerung der Anwenderzufriedenheit
- ✓ Das H&D-Governance-Modell sichert die Projektkontrolle des Kunden

**Die H&D-Qualität:**

- ✓ Entwicklungsprozesse nach SPICE
- ✓ Projektmanagement nach PRINCE2
- ✓ IT Service Management nach ITIL
- ✓ Qualitätssicherung mit Six Sigma



**Eine Auswahl unserer Kunden:**

**ARCOR AG & Co.KG**

**AUDI AG Ingolstadt**

**Forschungszentrum Karlsruhe**

**Medizinische Hochschule Hannover (MHH)**

**Volkswagen AG**

## Training

Auf Basis unserer langjährigen Erfahrung als akkreditierter Schulungsanbieter bieten wir das komplette Seminarpaket rund um das Thema ITIL an und garantieren einen besonders praxisnahen Wissenstransfer. Unsere Seminarleiter verfügen über langjährige Erfahrung im IT Service Management. Denn auch hier gilt: Aus der Praxis für die Praxis.

**Übrigens:** Auch zu COBIT, MOF, PRINCE2, ISO 20000 und vielen weiteren Themen finden Sie bei uns ein umfassendes Seminarprogramm. Schauen Sie einfach unter [www.letstrainIT.de](http://www.letstrainIT.de).

### Unsere ITIL-Seminare:

Gegenwärtig werden die Versionen 2 und 3 parallel angeboten. Mit der Version 2 lassen sich in besonderer Weise Quick Wins im Bereich Wissenstransfer und die Verbesserung der operativen Prozesse erzielen. Version 3 legt den Schwerpunkt dagegen auf die strategische Ausrichtung der IT auf die Unternehmensanforderungen und hat verstärkt Themen wie IT Governance, IT Compliance und ISO 20000 Konformität im Fokus.

**Zielgruppe:** Entscheider, Berater und IT Mitarbeiter

#### ITIL v2 Foundation

**Focus:** Verständnis für die IT-Prozesse gemäß ITIL  
**Nutzen:** Kompetente Unterstützung bei dem Aufbau und Betrieb einer Service Management Organisation

#### ITIL v3 Foundation

**Focus:** Darstellung des vollständigen Service Lifecycle Modells der Version 3  
**Nutzen:** Grundverständnis für das Zusammenspiel zwischen Unternehmensanforderungen und der strategischen Ausrichtung der IT mit den erforderlichen IT Services

#### ITIL v2/v3 Foundation Bridge

**Focus:** Ergänzung des ITIL v2-Wissens um die Prozesse des Service Lifecycle Modells  
**Nutzen:** Erweiterung des Verständnisses zum Betrieb einer IT Service Management Organisation um die Aspekte eines ganzheitlichen Service Lifecycle Ansatzes

#### ITIL v2 Service Manager

**Focus:** Tiefgehende Darstellung der einzelnen IT-Prozesse gemäß ITIL und deren Zusammenspiel. Besonderer Schwerpunkt liegt in dem Training der praktischen Anwendung und Umsetzung.  
**Nutzen:** IT Prozesse können eigenständig unter Nutzung des Rahmenwerkes ITIL v2 entwickelt, umgesetzt und optimiert werden

#### ITIL v2/v3 Manager's Brigade

**Focus:** Einbindung der v2-Prozesse in den Service Lifecycle aus v3  
**Nutzen:** IT Prozesse können eigenständig unter Nutzung des Rahmenwerkes ITIL v3 und unter Berücksichtigung des Service Lifecycle Gedankens entwickelt, umgesetzt und optimiert werden

### Eine Auswahl unserer Kunden:

Deutsche BKK

Forschungszentrum Karlsruhe

Investitionsbank Berlin

TUI Infotec GmbH

T-Systems

## Unternehmensprofil

Die H&D International Group ist ein ganzheitlicher, weltweit tätiger IT-Dienstleister der neuen Generation mit Hauptsitz in Wolfsburg und über 20 Niederlassungen. Seit mehr als 12 Jahren erfolgreich am Markt, beschäftigen wir heute über 1.200 Mitarbeiter in den unterschiedlichsten IT-Projekten. Aufgrund unserer Unternehmensstruktur, unseres vielfältigen Tätigkeitsfeldes und unserer hohen fachlichen Qualifikationen verfügen wir über Problemlösungs-Kompetenzen auf nahezu allen Gebieten der modernen IT. Wir verbinden den Erfahrungs-Background eines internationalen Großkonzerns mit den flachen Hierarchien, der Flexibilität und der Reaktionsgeschwindigkeit eines mittelständischen Unternehmens. Die Hönigsberg & Düvel Datentechnik GmbH ist nach ISO 9001:2008, ISO 20000-1 sowie ISO/IEC 27001 zertifiziert.

## H&D Training und Consulting GmbH

Die H&D Training und Consulting GmbH ist als eigenständige Tochter der Hönigsberg & Düvel Datentechnik GmbH tätig. Seit 10 Jahren bieten wir unseren Kunden Seminare, individuelle Workshops, Vor-Ort-Unterstützung sowie Beratung zu folgenden Themen an:

- ✓ IT Service Management
- ✓ Projektmanagement
- ✓ Microsoft Office Anwendungen
- ✓ Netzwerk- und Systemadministration
- ✓ Personal- und Organisationsentwicklung

## Unsere Standorte



**Microsoft**  
**GOLD CERTIFIED**  
*Partner*

Advanced Infrastructure Solutions  
Networking Infrastructure Solutions  
Information Worker Solutions  
Learning Solutions

**H&D**   
International Group

### Kontakt:

#### H&D Training und Consulting GmbH

August-Horch-Str. 2  
38518 Gifhorn  
Tel.: 05371 960-0  
Fax: 05371 960-210  
Internet: [www.hud-training.de](http://www.hud-training.de)  
E-Mail: [consulting@hud.de](mailto:consulting@hud.de)