

Serviews unabhängiges Gütesiegel für alle IT Service Management Tools

Bei der Auswahl oder Entwicklung eines IT Service Management Tools, welches einen oder mehrere ITIL-Prozesse adäquat abbildet und unterstützt, tauchen eine ganze Reihe von Fragen auf.

Um Sie auf Ihrem Weg schneller ans Ziel zu leiten, haben wir IT!L CERTIFIED TOOL als *das* unabhängige Gütesiegel entwickelt. Profitieren Sie als Hersteller oder Kunde gleichermaßen von dieser Auszeichnung.



IT!L CERTIFIED TOOL®

- *Service Gütesiegel für alle ITIL-konformen IT Service Management Tools von Serview*



Das herstellerunabhängige Gütesiegel für IT Service Management Tools IT!L CERTIFIED TOOL® wurde bereits 2003 ins Leben gerufen und hat sich seither im Markt zu dem Qualitätssiegel entwickelt. Es bürgt für eine hohe ITIL-Konformität und -Kompatibilität der zertifizierten Tools und deren ITSM-Lösungen und stellt somit eine Investitionssicherheit für die Unternehmen dar.

Die stetig wachsenden Anforderungen der Kunden und die kontinuierliche Weiterentwicklung der Tools haben dazu geführt, das Zertifizierungsmodell konsequent auszubauen und zu optimieren. Erst kürzlich wurde das Gütesiegel IT!L CERTIFIED TOOL V3® basierend auf der neuen ITIL Version 3 veröffentlicht.

Die Grundlagen für das Gütesiegel IT!L CERTIFIED TOOL® bilden zum Einen die

Anforderungen und Informationen der vom OGC (Office of Government Commerce) veröffentlichten Büchern „Service Design“, „Service Operations“, „Service Transition“ und „Continual Service Improvement“, in welchen die Kriterien zur optimalen Unterstützung der ITIL-Prozesse genauer spezifiziert werden und zum Anderen die jahrelangen Projekterfahrungen und die daraus gewonnenen Erkenntnisse der Serview Consultants. Die Basis bildet, wie auch schon bei der Zertifizierung nach den Vorgaben der ITIL Version 2 die Bücher „IT-Infrastructure Support Tools“ und „Service Delivery Tools“ und eine Diplomarbeit zur Auswahl eines IT Service Management Tools.

In einem speziell auf die ITIL Version 3 ausgerichteten Fragenkatalog, werden insgesamt mehr als 500 Kriterien aus den einzelnen ITIL-Prozessen überprüft, um einen detaillierten Einblick in das jeweilige Tool zu erhalten. Für jeden ITIL-Prozess existieren unabhängige Kriterien mit einer gesonderten Gewichtung sowie ein tool-übergreifender Kriterienkatalog.

Als Hersteller eines ITSM-Tools oder einer ganzen Tool-Suite gibt das IT!L CERTIFIED TOOL® Gütesiegel Aufschluss über die

Qualität der Softwarelösung. In mehreren Phasen wird das Tool von den Experten der Serview auf mögliche Schwachstellen und Fehlern hin durchleuchtet. Dabei steht während der gesamten Analyse das Ziel einer vollständigen Abbildung aller relevanten Kriterien im Vordergrund. Dies wird nicht nur durch den speziell entwickelten Fragenkatalog überprüft, sondern auch durch eine intensive Demonstration des Tools von den Serview-Consultants in Augenschein genommen. In einer weiteren Ausprägung kann selbstverständlich auch direkt ein oder mehrere Referenzkunden des Herstellers in diesen Prozess mit einbezogen werden, um eine noch deutlichere Transparenz bei der Bewertung zu erreichen. Werden alle Vorgaben und Kriterien durch den Toolhersteller erfüllt, kommt es abschließend zur Vergabe des Gütesiegels. Dabei kann der Hersteller für sein Tool entsprechend des Abdeckungsgrads verschiedene Auszeichnungen verliehen bekommen.

Die Kunden erhalten dadurch die Möglichkeit, anhand verschiedener „Gütesiegel“ die optimale ITSM-Lösung für ihre Organisation zu finden und weiterhin eine adäquate und neutrale Unterstützung bei ihren Entscheidungsprozess.

Vorteile für Hersteller und Kunden

Vorteile für die Hersteller

- Anerkanntes Gütesiegel
- Aufzeigen von Entwicklungspotentialen
- Differenzierte prozessspezifische Betrachtung
- Umfangreicher Kriterienkatalog
- Marketingaktionen (Kongresse, Webseite, Fokus Events, Newsletter)
- Unterstützung bei der Entwicklung

Vorteile für die Kunden

- Herstellerunabhängige Betrachtung
- Kundenspezifischer Kriterienkatalog bei der Toolauswahl
- Projektunterstützung vom Initialisierungsworkshop bis zum GO-Live
- Neutrale Bewertung eigener Lösungen mit SWOT-Analyse
- Erstellen von Pflichtenheften

*Ihre Ansprechpartner für
IT!L CERTIFIED TOOL®*



Dirk Rosenow
Produkt Manager
IT!L Certified Tool



Michael Thissen
Produkt Manager
IT!L Certified Tool