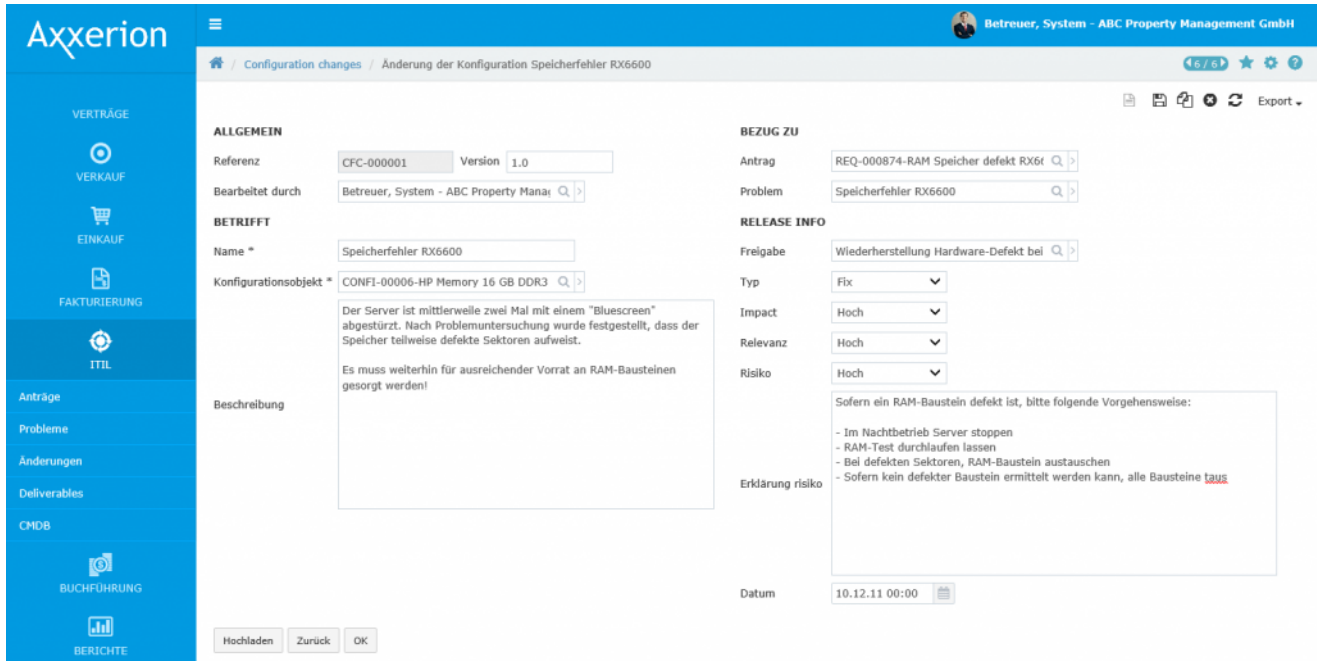


# WISSENSMANAGEMENT (ITIL)



The screenshot shows the Axserion ITIL interface for a configuration change. The main content area is titled "ALLGEMEIN" and includes fields for "Referenz" (CFC-000001), "Version" (1.0), "Bearbeitet durch" (Betreuer, System - ABC Property Manag), "Name" (Speicherfehler RX6600), and "Konfigurationsobjekt" (CONF1-00006-HP Memory 16 GB DDR3). A detailed description in the "Beschreibung" field states: "Der Server ist mittlerweile zwei Mal mit einem 'Bluescreen' abgestürzt. Nach Problemuntersuchung wurde festgestellt, dass der Speicher teilweise defekte Sektoren aufweist. Es muss weiterhin für ausreichender Vorrat an RAM-Bausteinen gesorgt werden!".

The "BEZUG ZU" section shows the "Antrag" (REQ-000874-RAM Speicher defekt RX66) and "Problem" (Speicherfehler RX6600). The "RELEASE INFO" section includes "Freigabe" (Wiederherstellung Hardware-Defekt bei), "Typ" (Fix), "Impact" (Hoch), "Relevanz" (Hoch), and "Risiko" (Hoch). A risk explanation states: "Sofern ein RAM-Baustein defekt ist, bitte folgende Vorgehensweise: - Im Nachtbetrieb Server stoppen - RAM-Test durchlaufen lassen - Bei defekten Sektoren, RAM-Baustein austauschen - Sofern kein defekter Baustein ermittelt werden kann, alle Bausteine tauschen". The "Datum" is set to 10.12.11 00:00.

Mittels des ITIL-Moduls können anhand von „Best-Practice“-Lösungen unterschiedliche Qualitätsmanagement-Prozesse unterstützt werden. Das Ergebnis von Prozessimplementierungen mittels ITIL ist vergleichbar mit einer ISO-9000-Zertifizierung in anderen Unternehmensbereichen.

## UNTERSTÜTZTE FUNKTIONEN:

### STÖRUNGSMANAGEMENT

Störungen können auf Basis von „Best Practice“-Lösungen an Ausführende zugewiesen werden. Auslösungen von Eskalationen und die Überwachung der Service Levels können automatisch geschehen.

## **KONFIGURATIONSMANAGEMENT (CMDB)**

Durch umfassendes CMDB lässt sich der Lebenszyklus der systemübergreifend verbundenen Objekte übersichtlich nachhalten.

## **PROBLEM-MANAGEMENT**

Registrierte und gelöste Probleme bei der Bearbeitung von Störungen werden bei Bedarf in die integrierte Datenbank oder die FAQ übernommen.

## **ÄNDERUNGSMANAGEMENT**

Änderungen lassen sich direkt oder aus einer Störung heraus Workflow-gesteuert erstellen.

## **SELBSTSERVICE**

Störungen, Änderungen, Anfragen etc. lassen sich durch einfache Masken online erfassen.