

# Kompetenz ist die Basis von Vertrauen.

## ITpoint Systems

Die ITpoint Systems ist der anerkannte Partner für die Planung, Realisierung und den Betrieb von massgeschneiderten IT-Infrastrukturlösungen. Mit mehr als 40 Mitarbeitern in den Kompetenzzentren in Rotkreuz (Hauptsitz), Zürich, Bern und Genf ist die lokale Nähe und der nationale Support konstant gewährleistet. Die Kunden profitieren von einer geballten Kraft an Fachwissen und langjähriger Erfahrung. Zahlreiche Referenzen und realisierte Projekte im In- und Ausland sind der Beweis für das Vertrauen einer anspruchsvollen Kundschaft.

Die Stärken der ITpoint Gruppe sind

- Virtualisierung (Server, Desktop, Applikation, Storage)
- Konsolidierung (Rechenzentrum, Server, SAN, NAS, Universalarchiv)
- Hochverfügbarkeit (Clustering, VMware, LVM, Storage Mirroring, Serverbasierte Replikation)
- Backup & Restore (De-Duplication, VTL, CDP, Bare Metal Restore, Serverless Backup)
- Archivierung (HSM, E-Mail, DMS)
- Security (Vertraulichkeit, Schutz vor Schädlingen, Integrität, Authentizität)
- Betriebssystem (OS x86 Systeme, OS POWER Systeme)
- Fachkundige Service- und Consulting-Dienstleistungen

Auch während des Betriebs können Sie mit der zuverlässigen Unterstützung des ITpoint Teams rechnen. Das Operation- und Supportteam begleitet Sie auch in kritischen Zeiten.

ITpoint verfügt mit der ITpoint Academy in Zürich-Altstetten über das führende Ausbildungszentrum, wo sich jährlich mehr als 4'000 Teilnehmer weiterbilden lassen. IBM Schweiz lässt sämtliche internen und externen Lehrgänge bei der ITpoint Academy durchführen.



### Ihr Kontakt

Daniel Gasser, Head of S&C  
daniel.gasser@itpoint.ch  
Tel. direkt +41 41 798 80 35




**ITpoint Systems AG**  
Riedstrasse 1  
CH-6343 Rotkreuz

Tel. +41 41 798 80 80  
Fax +41 41 798 80 81  
www.itpoint.ch

completes your IT

## ITpoint Beratung: IT Service Management

Möchten Sie Kosten im IT Betrieb sparen? Wissen Sie, wie Sie die Lücken in Ihrer IT Organisation schliessen können? Wollen Sie von den Erfahrungen anderer IT Betreiber profitieren? Möchten Sie wissen, was IT Service Management und ITIL (IT Infrastructure Library) für Sie bedeutet?

A circular photograph of a man in a dark suit, white shirt, and red striped tie. He is smiling and looking towards a whiteboard. On the whiteboard, a red arrow points upwards and to the right. The image is partially overlaid by a red circle on the left and a blue shape at the bottom.

**Für den IT Betrieb gilt:  
die Summe optimaler  
Teilgebiete führt zu  
einem erfolgreichen  
Ganzen.**

## Ziel: Wachstum und Innovation unterstützt durch flexible IT Prozesse



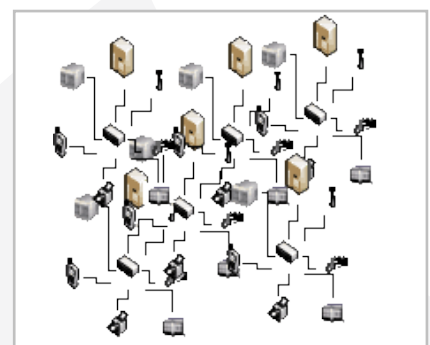
Ein Umdenken von IT Komponenten hin zu IT Services ist die grosse Herausforderung in der IT Service Organisation. Dies mit dem Hintergrund, dass das Business und die IT vom Verständnis und den Dienstleistungen näher zusammen geführt werden. Die Prozesse unterstützen CIO, IT Leiter und IT Mitarbeiter im Umgang mit den Dienstleistungen in der IT Organisation. Sie orientieren sich klar an den durch den IT-Betrieb zu erbringenden wirtschaftlichen Mehrwert für das Business.

Mit ITIL (IT Infrastructure Library) werden 26 Prozesse der IT Services und Schnittstellen zum Business dokumentiert. Die Idee der Sammlung von IT Service Informationen und Prozessen wurde von der britischen Regierung lanciert, und heute beteiligt sich ein Grossteil der Weltwirtschaft daran. Dieses Vorgehen als Standards haben mittlerweile im ISO 20000 Einzug genommen.

Bedeutende Hersteller der IT Industrie wie IBM, HP, etc. haben die Ideen des ITIL übernommen und die Best Practice Ansätze in ihren Produkten integriert. So kann heute von einem De-facto-Standard gesprochen werden, welcher sich am IT Markt etabliert hat.

Die IT Service Management Philosophie unterstützt in den Fragen der „Service Strategie“. Das „Service Design“, hilft den Kunden bei der Planung und Einführung von neuen Services. Bei der „Service Transition“ steht die Einführung von neuen Services oder Projekten im Vordergrund. Das Modul „Service Operation“ behandelt den Betrieb der IT.

Da es sich beim IT Service Management um ein Framework handelt, können alle Elemente daraus im TopDown Ansatz, nach Bedarf, eingeführt werden. Die Services sind Bestpractice Empfehlungen und werden dem eigenen Betrieb angepasst werden.



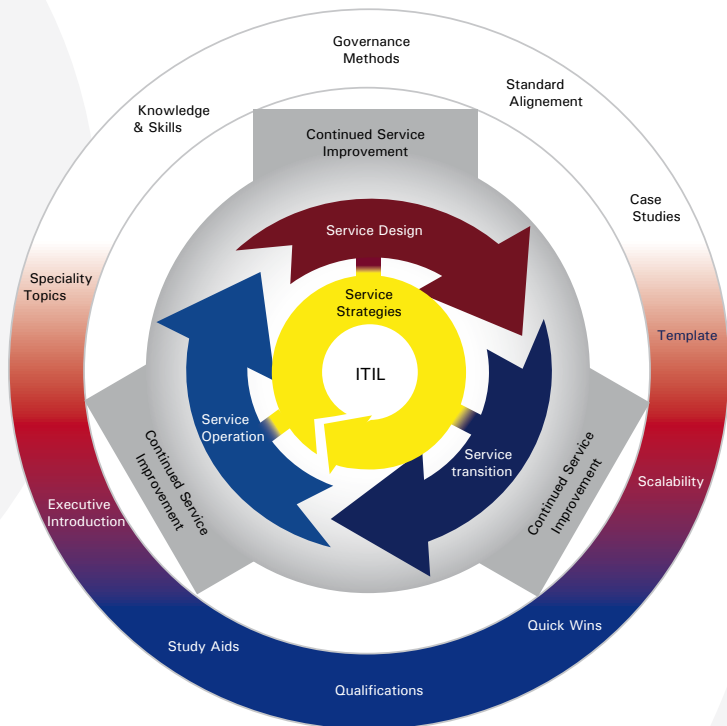
Vielfalt und Komplexität der Infrastruktur.

# Lösung: IT Prozesse mit bewährtem System abgesichert

Service Strategie	
Demand Management	Zeitnahe Vorhersage der zu erwartenden Servicenachfrage zur Steuerung der Nutzung bestehender und der Einführung neuer IT Services.
Portfolio Management	Das Serviceportfolio umfasst die Verwaltung und das Controlling in der Gesamtheit aller (laufenden und geplanten) Services.
Financial Management	Bereitstellen von Finanzinformationen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung der IT Service Organisation.

Service Designs	
Catalog Management	Eine Datenbank oder ein Dokument mit Informationen zu allen IT Services.
Availability- und Capacity Management	Gewährleisten der wirtschaftlichen Erfüllung aktueller und zukünftiger Kapazitäts- und Verfügbarkeitsanforderungen an die IT Services.
Continuity Management	Gewährleisten des Betriebs geschäftskritischer IT Services in schwerwiegenden Ausnahmesituationen zur Wahrung der Handlungsfähigkeit des Unternehmens.

## IT Service Management Philosophie



Service Operation	
Request Fullfillment & Event Management	Ein Event oder ein Service Request sind Ereignisse, Anfragen eines Benutzers an den IT Service.
Incident & Problem Management	Ein Incident, Störung eines IT Services mit dem Ziel schnellstmöglich den Betrieb wieder aufzunehmen oder als Problem mit unbekannter Ursache zu eskalieren.

Mit IT Infrastructure Library (ITIL) werden 26 Prozesse der IT Services und Schnittstellen zum Business dokumentiert.

Continual Service Improvement	
Service Improvement	Gewährleisten der kontinuierlichen Verbesserung der IT Services und der IT Service Management Prozesse.
Service Reporting & Service Level Management	Aufzeigen des durch die IT geschaffenen Mehrwerts für das Business, sowie die Erfüllung der vereinbarten IT Serviceleistung
Life Cycle Management	Schnittstellen in die IT Services und Bereitstellen von gesichertem Wissen über den Service Life Cycle als Basis für die Planung und Entscheidungsunterstützung.

Service Transition	
Change- / Release Management	Die kontrollierte und termingerechte Abwicklung von Änderungen unter Berücksichtigung der damit verbundenen Risiken, sowie störungsfreien Rollouts von geprüften und freigegebenen Releases.
Asset, Configuration & Knowledge Management	Bereitstellen aktueller und konsistenter Informationen der Service Assets und Configuration Items. Die Sammlung von Wissen und Informationen.