

Westergaard CSM ITIL procesaudit

Westergaard CSM's ITIL procesaudit er en dybtgående analyse af en IT Service Management proces.

Processen auditeres for ITIL compliance, proceskvalitet, målepunkter og -opfyldelse, værktøjsstøtte, procesresultater, proceskendskab og -overholdelse.

Det er en forudsætning for en vellykket audit, at:

- ledelsen bakker op om auditeringen
- medarbejderne kan se nytteværdien - "what's in it for me?"

Auditeringen foretages af Westergaard CSM's erfarne ITIL konsulenter. Mindst én af disse konsulenter er certificeret ITIL Service Manager. Resultaterne dokumenteres i en rapport, som indeholder Westergaards CSM's observationer, hypoteser og anbefalinger.

Audit processen:

Aktiviteter	Kundens deltager(e)
Processer: <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentationens kvalitet og tilgængelighed • Kundens særpræg • ITIL Best Practice compliance 	Procesejer
Målepunkter og rapportering: <ul style="list-style-type: none"> • SLA og OLA mål • KPI'er • Monitorering og rapportering 	Procesejer
Værktøjsunderstøttelse: <ul style="list-style-type: none"> • Skærmflow & curserflow • Procesovergange • Organisatoriske overgange 	Procesejer Værktøjsansvarlig
Procesresultater - ca. 100 nye gennemløb: Interviews med proces-medarbejdere: <ul style="list-style-type: none"> • Proces kendskab • Procesefterlevelse 	Værktøjsansvarlig 3 medarbejdere
Interview med Procesejer <ul style="list-style-type: none"> • Gennemgang af findings 	Procesejer
Sammenfatning og anbefalinger	