

# Axxerion

## ITIL

Information Technology Infrastructure Library, meestal afgekort tot ITIL, is ontwikkeld als een referentiekader voor het inrichten van de beheerprocessen binnen een ICT-organisatie.

Het resultaat van procesimplementatie met behulp van ITIL is vergelijkbaar met de ISO 9000-regulering in de niet-ICT-branche, waarbij alle onderdelen van de organisatie zijn beschreven en in een bepaalde hiërarchie qua bevoegdheid/verantwoordelijkheid zijn gerangschikt.

Binnen de ITIL module van Axxerion worden op basis van de best practice oplossingen bij onze klanten de diverse ITIL processen ondersteund. Deze verschillende processen zijn aan elkaar gekoppeld zodat de onderlinge samenhang altijd eenvoudig herkenbaar is. Zo is bij een Change bijvoorbeeld direct te zien welk Incident de aanleiding voor welk Problem vormde, welk CMDB item betrokken is en in welke release de oplossing gerealiseerd zal zijn.

Algemeen	Gebruik	Geometrie	Details	Levenscyclus
Referentie	AST-00102	Duurzaam		
Hoofdcategorie	Reserveerbare items			
Catalogus	CAT-000157-HP Integrity rx6600 server			
Onderdeel van	HP 142 19" Rack			
Naam*	HP Integrity rx6600 server --			
Serienummer	SN A09-1023040B1			
Model	RX6600			
Omschrijving	Processor cores: 2-8 Processor modules: 1-4 Chipset: HP zx2 System bus bandwidth: 8.5 GB/s			
Fabrikant	Hewlett-Packard Nederland B.V.			
Leverancier	Hewlett-Packard Nederland B.V.			
Onderhoudscontract				
Eigenaar	R&H productions			
Originele waarde	15000,00 EUR	In bezit		
Vervangingswaarde	0,00 EUR			
Reserveerbaar	Nee			
Afschrijving	Nee			

CMDB item

Algemeen	Gerelateerd aan		
Referentie	CFC-000009	Aanvraag	REQ-000485-Memory dump RX6600
Behandeld door	S. Beheerder - Axxerion FS	Probleem	Memory dump RX6600
Betreft	Memory dump RX6600	Release info	Herstel hardware defect servers - 10-09-
Configuratie item*	HP Memory 16 GB DDR2	Release	Herstel hardware defect servers - 10-09-
Omschrijving	Server is inmiddels twee keer in 'blue screen of death' gestopt. Dump geeft aan dat er geheugenfouten zijn opgetreden. Vermoedelijk is een van de geheugenbanken defect. 's avonds server stoppen, uitvoeren van geheugentest. Bij fout defecte geheugenbank vervangen, bij onduidelijkheid preventief al het geheugen verwisselen. Zorg voor voldoende juiste geheugen op voorraad.	Type	Fix
		Impact	Gemiddeld
		Relevantie	Hoog
		Risico	Laag
		Toelichting risico	
		Datum	05-09-11 20:12

Change

# Axxerion

Voorbeelden van ITIL processen in Axxerion:

**Incident Management:** Axxerion heeft een ingebouwde workflow voor Incidents gebaseerd op best practices bij vele organisaties. Incidents kunnen via een servicedesk of op basis van keuzevelden toegewezen worden aan een uitvoerdersgroep en indien nodig worden geëscaleerd. Natuurlijk kan de SLA automatisch worden bewaakt.

**Configuration Management Database:** De CMDB is in Axxerion zeer uitgebreid samen te stellen en te koppelen aan andere objecten als bijvoorbeeld inventaris, gebruikers, beschikbare en verbruikte licenties, meterstanden etc.

**Problem Management:** (Structurele) problemen die geconstateerd worden bij behandeling van een incident kunnen als Problem geregistreerd en behandeld worden. Problems met oplossing vormen de basis voor de kennisdatabank. Indien gewenst kunnen Problems gekenmerkt worden als FAQ en voor eindgebruikers inzichtelijk gemaakt worden.

**Change management:** Changes zijn direct of vanuit een incident aan te maken. Indien gewenst kan hier een (autorisatie) workflow aan gekoppeld worden. Implementatie van de Changes kunnen gegroepeerd worden via releases.

**(Self)servicedesk:** o.a. Incidenten, Requests for Changes en Aanvragen kunnen door eindgebruikers gemeld worden via eenvoudige formulieren met single sign on functionaliteit indien gebruikers reeds ingelogd zijn op een intranet.

## Axxerion

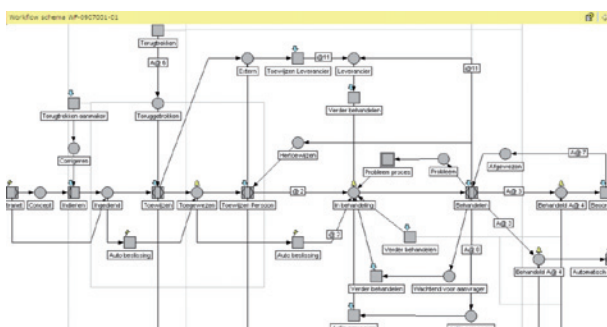
Axxerion is een zeer compleet en eenvoudig te gebruiken management informatie systeem.

Door middel van flexibel in te richten workflows stelt Axxerion u in staat al uw processen te beheren.

Via internet heeft u altijd en overal inzicht in lopende Problems, openstaande Incidents, belangrijke informatie over uw hardware of financiële gegevens.

ITIL processen.

- Incident management
- Change management
- Problem management
- Configuration management
- License management
- Contract management
- Project management
- Documentbeheer
- Workflow
- ITIL



(deel) van incidentenproces

Axxerion Facility Services  
Ressenerbroek 26b  
6666 MR Heteren  
tel. +31 26 474 2420  
fax +31 26 474 2392  
info@axxerionfs.nl  
www.axxerionfs.nl