

Consulting er Access' rådgivningsafdeling, der har til formål at sikre forankringen af de forretningsmæssige krav i it-infrastrukturen.

Driftshåndbog

Driftshåndbøger skal beskrive de elementer der indgår i den daglige drift og administration af virksomhedens it-mæssige infrastruktur. Niveaueet for Access' driftshåndbøger er, at disse skal være i en kvalitet, der sikrer at professionelle konsulenter skal kunne etablere et driftsmæssigt stabilt miljø ud fra dokumentationen. Vores driftshåndbøger er tilrettet driftsafvikling i et ITIL miljø og indeholder eksempelvis relationer til Incident og Problem Management, Change, Release og Configuration Management samt nødvendige eskaleringsprocedurer.

Den forretningsmæssige værdi af dokumentation er svært målbart, hvorfor det er en opgave som tit overses og i mange tilfælde helt udelades. Men driftshåndbøger er essentielle og uundværlige i alle driftsmiljøer – også selv om virksomheden har dygtige og kompetente medarbejdere til rådighed.

Hvordan driftsafvikler virksomheden hvis nøglemedarbejdere ikke længere er til rådighed, eller der indtræffer en ulykke som kræver tilstedeværelsen af dokumentation for driftsafviklingen af hele den it-mæssige infrastruktur?

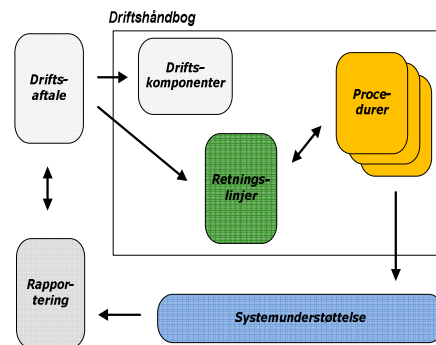
Statistikken fortæller os at kun 20 % af alle fejl i driftsmiljøet skyldes problemer med hardware, hvorimod 40 % af fejlene er proces-relaterede problemer og endnu 40 % af problemerne skyldes menneskelige fejl.

Access' driftshåndbog fokuserer på at eliminere problemer i driftsmiljøet forårsaget af processer og menneskelige fejl samt hurtig og korrekt fejlretning, når et problem opstår.

Access' driftshåndbøger understøtter:

- ☒ Daglig drift med en klar definition og dokumentation af alle operationelle procedurer og tjeklister således at alle opgaver er synliggjorte og kendte for det operationelle personale.
- ☒ Problemhåndtering ved sikring af, at alle nødvendige oplysninger er umiddelbart tilgængelige - specielt i tilfælde af problemer. Driftshåndbogen indeholder desuden alle de oplysninger, der dagligt kræves af operationelle medarbejdere eller hvis der kræves ekstraordinær intern eller ekstern bistand til at analysere og løse problemerne.
- ☒ Særlige aktioner f.eks. serviceinduer og planlægning af alle specielle opgaver fra shutdown til genstart – (OLA – Operation Level Agreements).
- ☒ Alle andre aktive og proaktive opgaver (f.eks. vedligeholdelse af hardware / software, opgraderinger, udvidelser til

dækning af stigende brug (Capacity Management), licensvedligeholdelse, patch management, backup m.v.



Access Consulting tilpasser fleksibelt driftshåndbogen til virksomhedens specifikke krav og behov, men én ting er sikkert; virksomheden vil aldrig kunne opnå en ISO 900x certificering eller bestå en revisionsgennemgang, uden at have en driftshåndbog.

Kontakt:

tlf. 70 266 366 eller info@access.dk
Find os på www.access.dk

Access A/S

Tobaksvejen 21
2860 Søborg

Access A/S

Brendstrupgårdsvej 13, Spejlbu
8200 Århus N

Access A/S:

Access leverer netværks- og kommunikationsløsninger i form af hardware, software, rådgivning og support til erhvervslivet og den offentlige sektor med særligt speciale på følgende områder: Netværk, Sikkerhed, IP-telefoni, Mobilitet og Service. Virksomheden beskæftiger 120 medarbejdere i Søborg og i Århus.

