

Zusammenfassung ITIL

Studium: 6. Semester Bachelor Wirtschaftsinformatik an der Hochschule Luzern

Autor: Janik von Rotz (<https://janikvonrotz.ch>), Severin Jörg

Inhalt

1	Einleitung.....	1
1.1	Definition	1
1.2	Einordnung	1
1.3	Lifecycle Modell.....	2
1.4	Produkte vs. Dienstleistungen.....	2
2	Services und Service Management.....	3
2.1	Service Value: Utility und Warranty	3
2.2	Service Assets	4
2.3	Stakeholder im Service Management	4
2.4	Service Status und Service Attribute	5
2.5	Prozess Management	5
2.6	Herleitung Services aus den Geschäftsprozessen	6
3	Service Management.....	7
3.1	Service Strategy	8
3.1.1	Service Portfolio Management.....	8
3.2	Service Design.....	9
3.2.1	Service Katalog Management.....	9
3.2.2	Service Level Management.....	10
3.2.3	Availability Management.....	11
3.2.4	Service Continuity Management	11
3.2.5	Information Security Management	12
3.3	Service Transition	13
3.3.1	Knowledge Management	13
3.3.2	Change Management	14
3.3.3	Service Asset und Configuration Management.....	15
3.3.4	Release and Deployment Management	15
3.4	Service Operations	16
3.4.1	Incident Management	16
3.4.2	Problem Management.....	17
3.4.3	Access Management.....	18
3.5	Continual Service Improvement.....	19
3.5.1	Seven Step Improvment Prozess	19
4	Übungsprüfung.....	20
4.1	Service Provider.....	20
4.2	Service Portfolio	21
4.3	Service Katalog und Service Konfiguration.....	22
4.4	IT Service Continuity	23
5	Glossar	25

1 Einleitung

1.1 Definition

Eine Reihe von Best Practice Publikationen für IT Service Management. ITIL ist Eigentum des Cabinet Office (Teil der Britischen Regierung, HM Government). ITIL liefert Leitlinien für die Bereitstellung hochwertiger IT Services und zu den Prozessen, Funktionen und anderen Fähigkeiten, die für ihre Unterstützung erforderlich sind. Das ITIL-Framework basiert auf einem Servicelebenszyklus und besteht aus fünf Phasen:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Zu jeder Phase gibt es eine eigene Publikation. Darüber hinaus gibt es eine Reihe ergänzender ITIL-Publikationen, die Leitlinien zu spezifischen Branchen, Organisationstypen, Betriebsmodellen und Technologiearchitekturen bieten.

1.2 Einordnung

Nicht proprietär, herstellerneutral

Wirtschaft

- / Technologie und Industrie unabhängig

Nicht vorschreibend, keine Vorschriften

- / Anwendbar auf alle Arten von IT Organisationen: Behörden / privatwirtschaftliche Unternehmen, interne / externe Organisationen, kleine / mittlere / grosse Organisationen

Best practice

- / ITIL® spiegelt sowohl die Erfahrungen als auch die Meinungsführerschaft der weltweit besten Dienstleiter wieder

Good practice

- / Bewährte Aktivitäten oder Prozesse, die von mehreren Organisationen erfolgreich angewandt wurden
- / Nicht alle Methoden in ITIL® sind "Best Practice", aber immer "Good or common Practice".
- / Über die Jahre wird "Best Practice" zu "Good or common Practice"
- / Quellen von 'Good Practices' sind: Standards, Marktforschung, Akademische Forschung, Schulung & Ausbildung, interne Erfahrung

ITIL ist unter anderem erfolgreich weil es Praktiken beschreibt, welche folgende Punkte unterstützen:

- / Liefert Mehrwert für Kunden durch Services und Verbesserung der Kundenbeziehungen
- / Unterstützt die Integration der Strategie für den Dienstleistungssektor mit der Geschäftsstrategie und Kundenbedürfnisse
- / Misst, überwacht und optimiert IT-Services und Service-Provider Leistungen und hilft Kosten zu senken
- / Verwaltung von IT-Investitionen und Budget, Risiken, Wissen, Fähigkeiten und Ressourcen, um Dienstleistungen effektiv und effizient zu erbringen
- / Anwendung eines einheitlichen Ansatz für Service-Management im gesamten Unternehmen
- / Unternehmenskulturänderung um den nachhaltigen Erfolg zu unterstützen

**Einschätzung
(Assessment)**

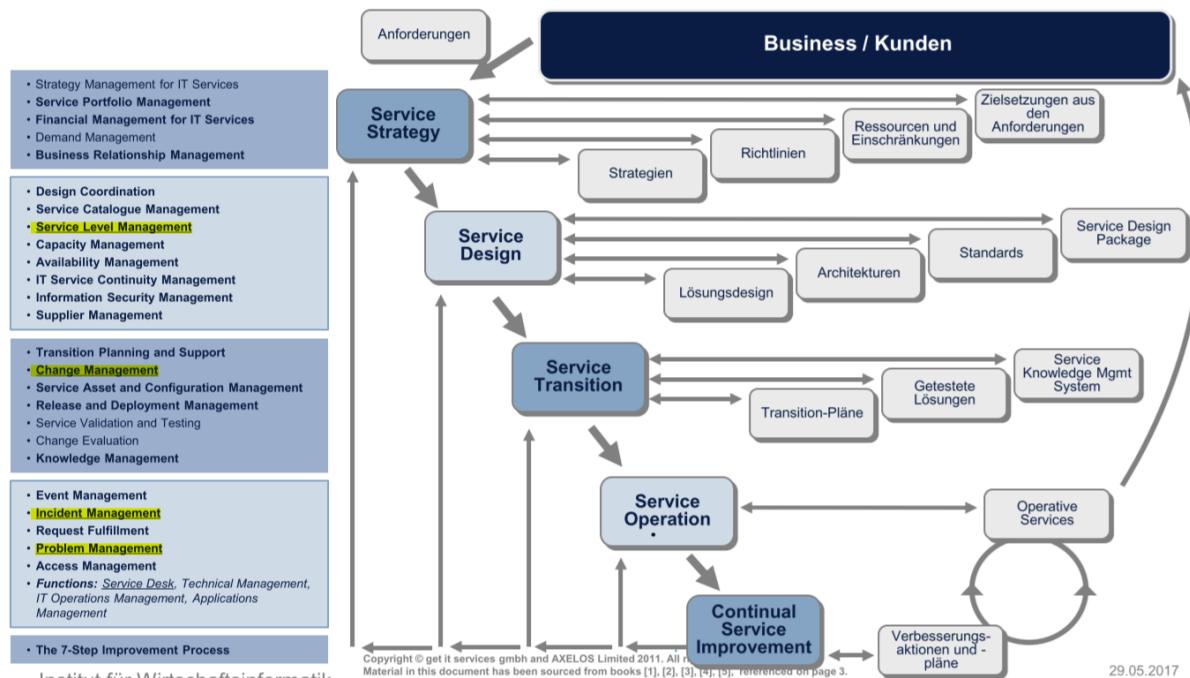
**Verbesserung
(Improvement)**

**Zertifizierung
(Certification)**



1.3 Lifecycle Modell

Ein Ansatz für das IT Service Management, der die Bedeutung der Koordination und Steuerung der verschiedenen Funktionen, Prozesse und Systeme betont, die für das Management des gesamten Lebenszyklus von IT Services notwendig sind. Der Servicelebenszyklus-Ansatz betrachtet die Strategie, das Design, die Transition, den Betrieb (Operation) und die kontinuierliche Verbesserung (Continual Improvement) von IT Services. Er ist auch unter dem Namen Service Management Lebenszyklus bekannt.



1.4 Produkte vs. Dienstleistungen

oder Bohrer vs. Bohrlöcher

	Physische Charakteristika	Wert Transfer	Transfer-Nachweis	Utility	Warranty
Produkte (Waren)	Immer materiell	Der Wert ist in Objekte, eingebettet, die zum Kunden transferiert werden. Nachfolgend kann der Wert extrahiert werden.	Verifizierbar bei der Ankunft. Austausch von Waren in materieller Form.	Manchmal immateriell	Zusicherung der Benützung über eine gewisse Zeit unter spezifischen Konditionen. Gilt nicht für normale Abnutzung oder falschen Gebrauch.
Services	Manchmal materiell	Transferiert zum Kunden auf Abruf. Wert Extraktion zur Zeit der Lieferung.	Nicht einfach zu verifizieren, da der Transfer vom Kontext und den Konditionen abhängig ist.	Immer immateriell	Zusicherung der Benützung über die Dauer des Service Vertrags unter spezifischen Konditionen.

2 Services und Service Management

Der ITIL Servicelebenszyklus basiert auf ITIL's Kernkonzept des «Service Management» und den zugehörenden Konzepten «Service» und «Value».

Service

- / ist eine Möglichkeit, **Mehrwert für Kunden** zu schaffen,
- / indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird.
- / Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen

Der Ausdruck «Service» wird manchmal als Synonym für Core-Service, IT Service oder Service Package verwendet.

IT Service

- / **Service der von einem IT Service Provider bereitgestellt wird**
- / wird durch eine Kombination von Informationstechnologie, Menschen und Prozessen gebildet

Service Management

- ist **eine Reihe von spezialisierten, organisatorischen Fähigkeiten**
- / zur Schaffung von Werten (Value) für Kunden
- / in der Form von Services

IT Service Management (ITSM)

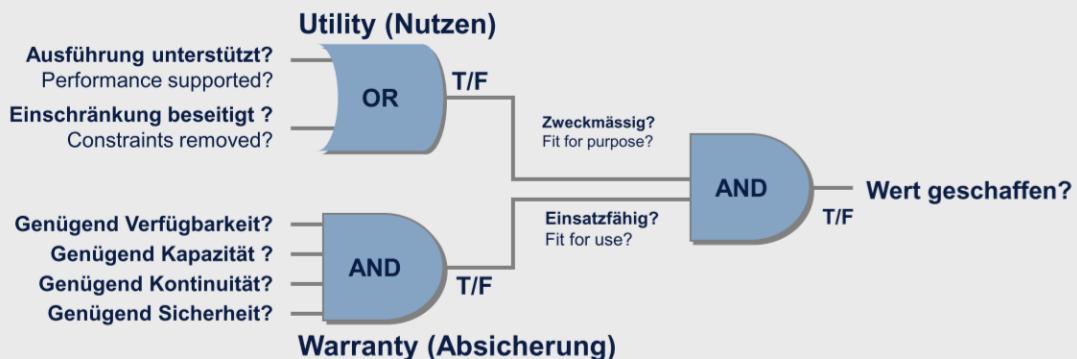
- / ist die **Implementierung und das Management von IT-Services, zur Erfüllung der Business-Bedürfnisse**.
- / IT-Service-Management wird von IT-Dienstleistern durch eine angemessene Mischung von Menschen, Prozessen und Informationstechnologie durchgeführt.

A Service is a means of delivering value to customers by facilitating the outcomes want to achieve without the ownership of specific costs and risks.

Service Management is a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in form of services.

2.1 Service Value: Utility und Warranty

Utility ist was der Kunde erhält (die Zweckmässigkeit des Services) und Warranty beschreibt, wie es geliefert wird (die Einsatzfähigkeit des Services).



Service Utility:

Ist die **Funktionalität eines IT Service aus der Perspektive des Kunden**.

Service Warranty :

Ist die **Zusicherung, dass ein Service den vereinbarten Anforderungen gerecht wird**. Dabei kann es sich sowohl um eine formale Vereinbarung wie ein **Service Level Agreement** oder einen Vertrag als auch um eine Marketingbotschaft oder ein bestimmtes Markenimage handeln.

2.2 Service Assets

Assets:

- / Fähigkeiten und Ressourcen sind Asset Typen, die – auf verschiedene Arten kombiniert – Service Utility und Warranty produzieren
- / Organisationen nützen sie, um Wert (Service Value) in Form von Services zu produzieren.

Ressource:

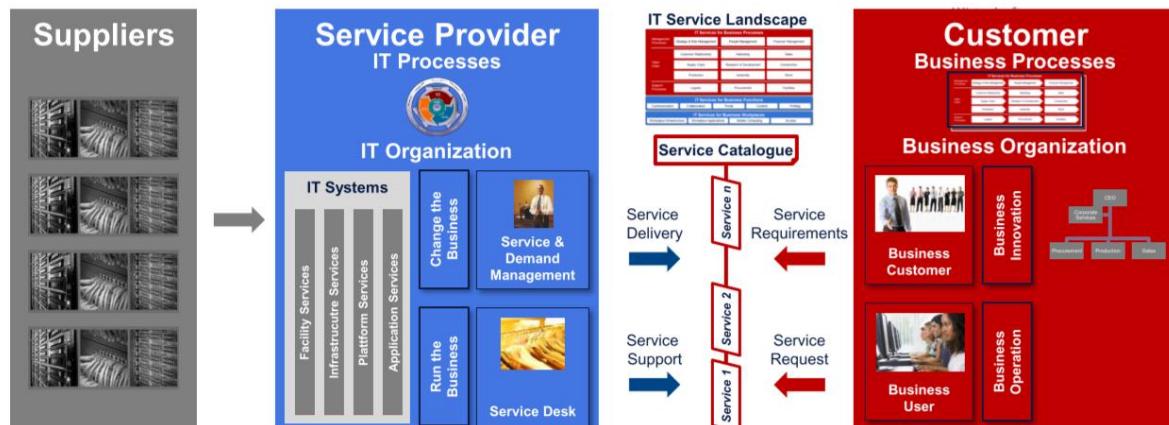
Ist ein allgemeiner Begriff, der die IT-Infrastruktur, Personen, Geld oder andere Elemente umfasst, die zur Erbringung eines Service beitragen können. Ressourcen werden als Assets einer Organisation betrachtet.

Fähigkeiten:

Ist die Fähigkeit einer Organisation, einer Person, eines Prozesses, einer Anwendung, eines Configuration Item oder eines Service zur Durchführung einer Aktivität. Fähigkeiten gehören zu den nicht greifbaren Assets einer Organisation.

Fähigkeiten/Capabilities		Ressourcen/Resources	
A1	Management	Kapital	A9
A2	Organisation	Infrastruktur	A8
A3	Prozesse	Anwendungen	A7
A4	Wissen	Informationen	A6
Mitarbeiter		Mitarbeiter	
A5			

2.3 Stakeholder im Service Management



Suppliers: Eine Drittpartei, die für die Bereitstellung von Waren oder Services verantwortlich ist, die für die Erbringung von IT Services benötigt werden. Zu den Suppliern zählen u. a. HW- und SW-Anbieter, Netzwerk- und Telekommunikationsanbieter oder Outsourcingorganisationen.

Service Provider (SP): Eine Organisation, die einem oder mehreren internen Kunden oder externen Kunden Services zur Verfügung stellt.

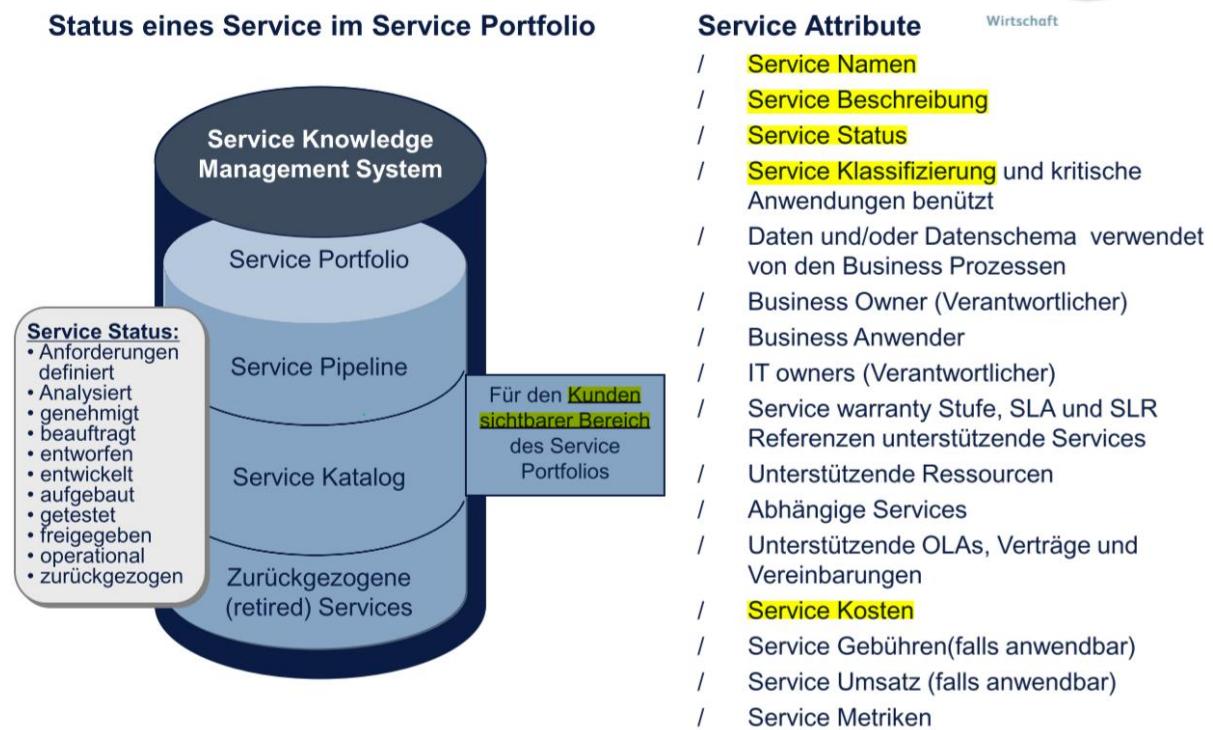
Typ I SP: Ein interner SP, der Teil eines Geschäftsbereichs ist. Innerhalb einer Organisation können mehrere Typ I Service Provider vorhanden sein.
Typ II SP: Ein interner SP, der gemeinsam genutzte (Shared) IT Services für mehr als einen Geschäftsbereich bereitstellt. Typ II Service Provider werden auch Shared Service Provider genannt.
Typ III SP: Ein Service Provider, der IT Services für externe Kunden bereitstellt.

Externer Kunde: Ein Kunde, der für ein anderes Business als der IT Service Provider tätig ist.

Interner Kunde: Ein Kunde, der für dasselbe Business wie der IT Service Provider tätig ist.

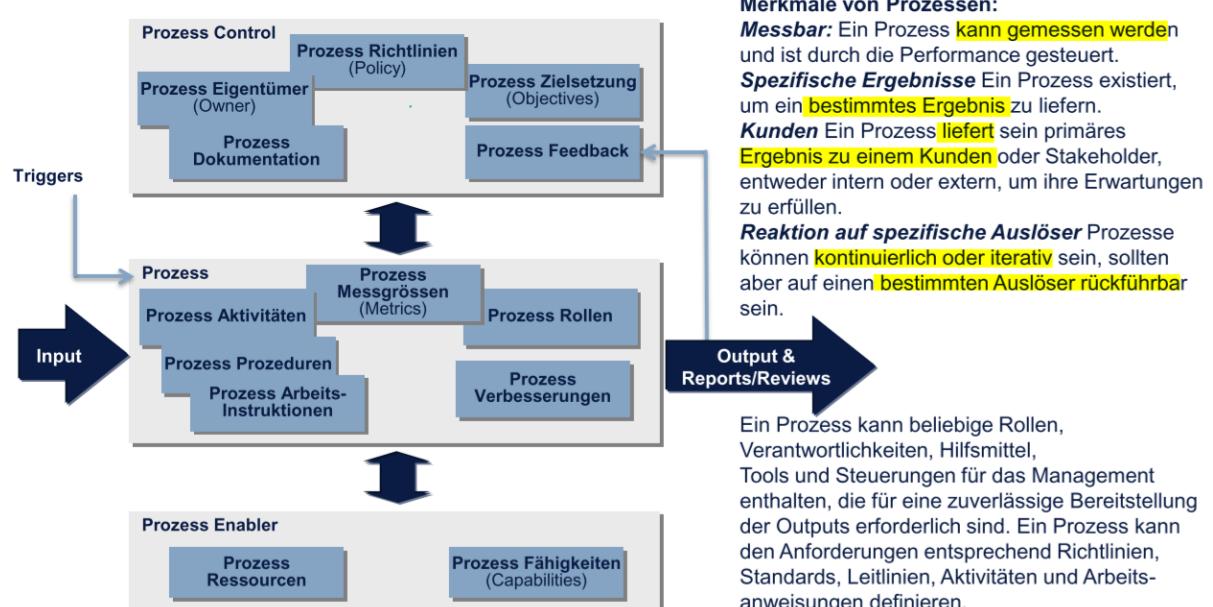
Hinweis:
„Service Provider“ wird häufig als Kurzform des Begriffs IT Service Provider verwendet.

2.4 Service Status und Service Attribute

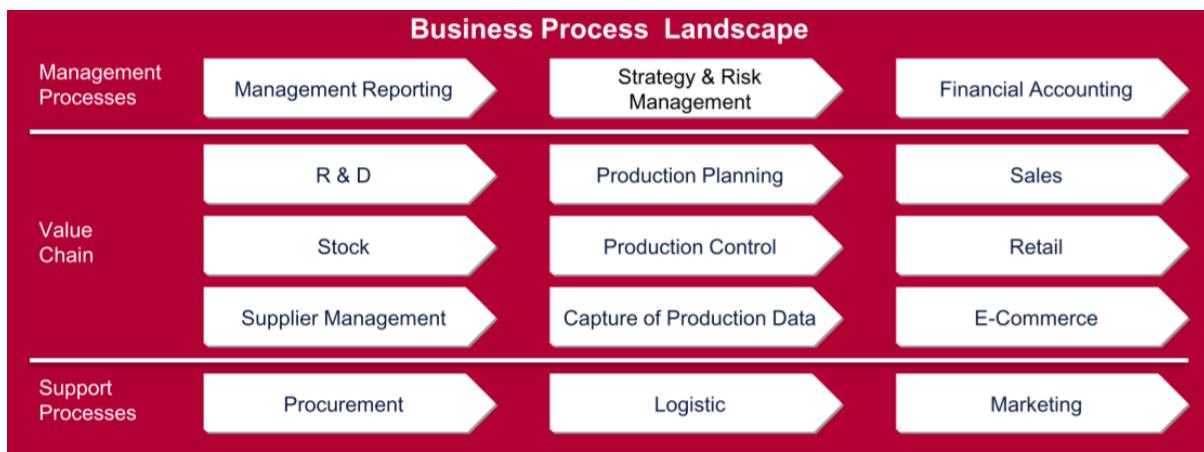


2.5 Prozess Management

Prozess: Ist eine strukturierte Sammlung von Aktivitäten um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Ein Prozess verarbeitet einen oder mehrere definierte Inputs und verwandelt sie in definierte Outputs.

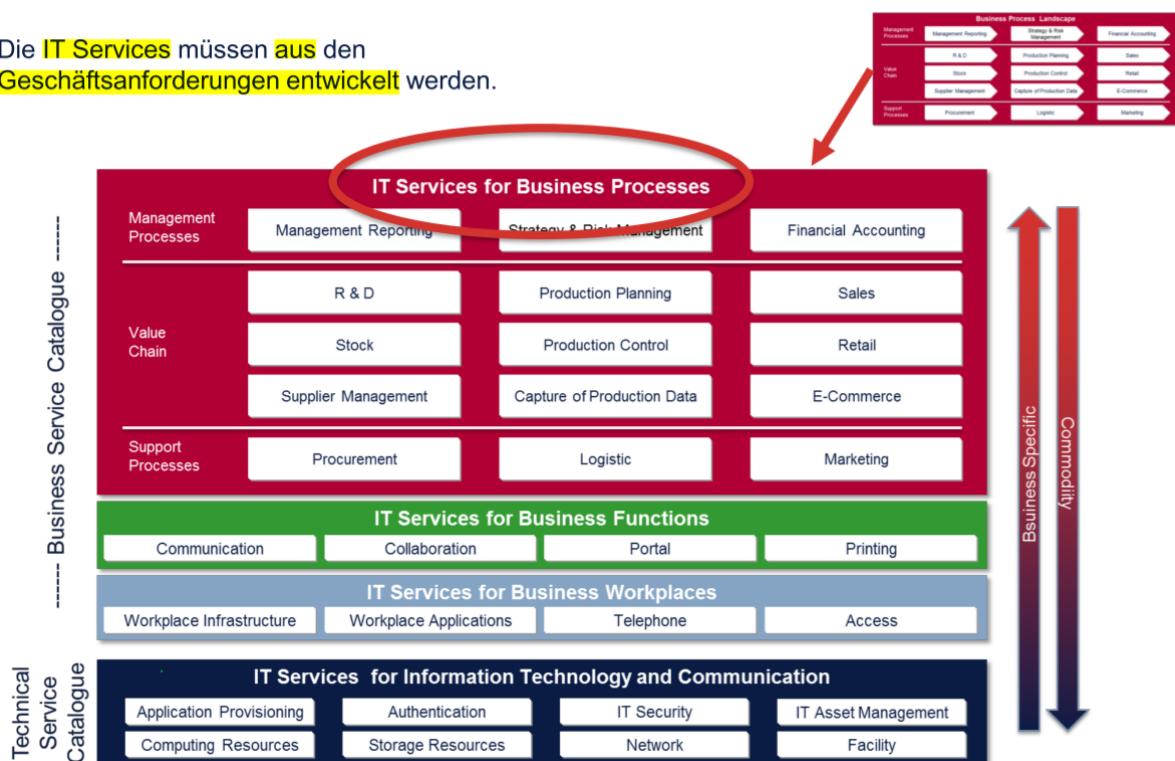


2.6 Herleitung Services aus den Geschäftsprozessen

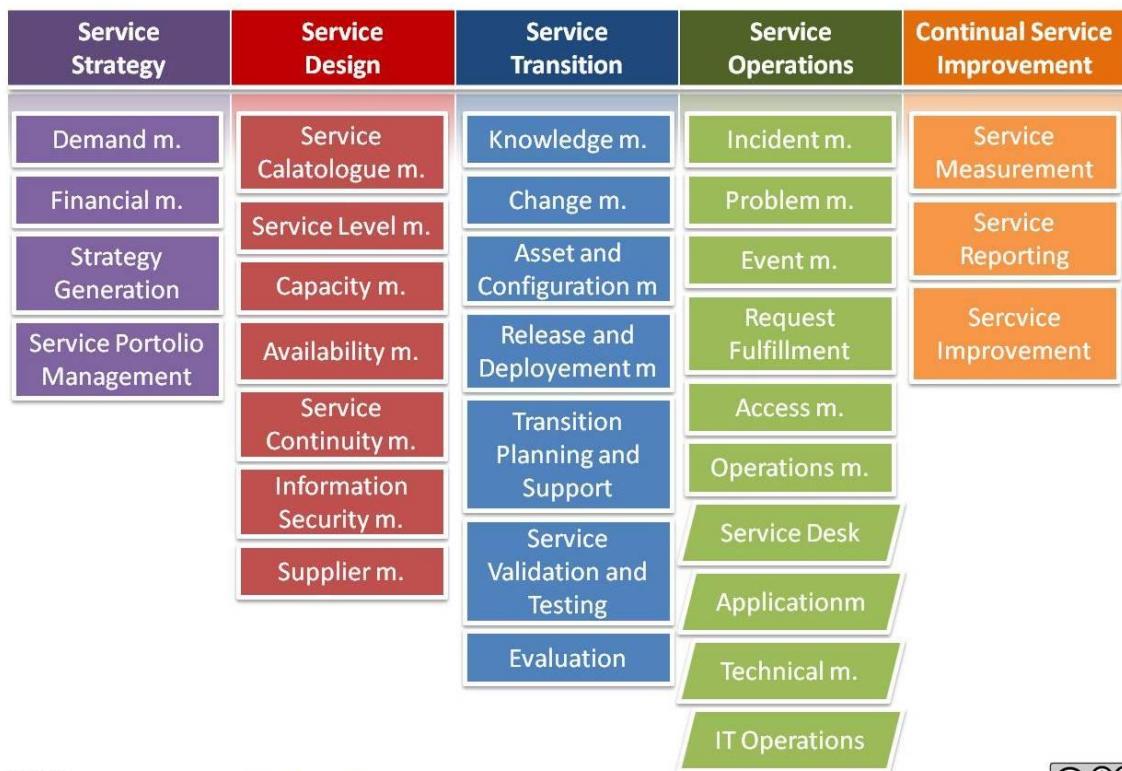


- / Das **Business** fokussiert auf Prozesse der **Wertschöpfung** (Value Chain).
- / **Management** und **Support** Prozesse werden zur **Unterstützung** dieser **Prozesse** benötigt.
- / **IT ist ein Support Prozess** wie Procurement oder Logistic.

Die **IT Services** müssen **aus den Geschäftsanforderungen entwickelt** werden.



3 Service Management



ITIL V3 Structure | Péter Fehér | <http://krpm.wordpress.com>



Service Strategy



ITSM Strategie und Mehrwert Planung
Verbindet geschäftliche Planungen und Ausrichtungen mit der IT Service Strategie
Planung und Implementierung
Service Strategie

Service Design



Service Design Ziele und Elemente
Auswahl des Service Design Modells
Kostenmodelle, Nutzen/Risiko Analyse
Implementierung Service Design
Messen und Kontrollieren

Service Transition



Manage organisatorischer und kultureller Änderungen
Knowledge Management
Methoden, Praktiken und Werkzeuge
Messen und Kontrollieren
Best Practices

Service Operation



Request Fulfilment
Incident/Problem Management
Anwendungs Management
Operations Management
Skalierbare Praktiken

Continual Service Improvement



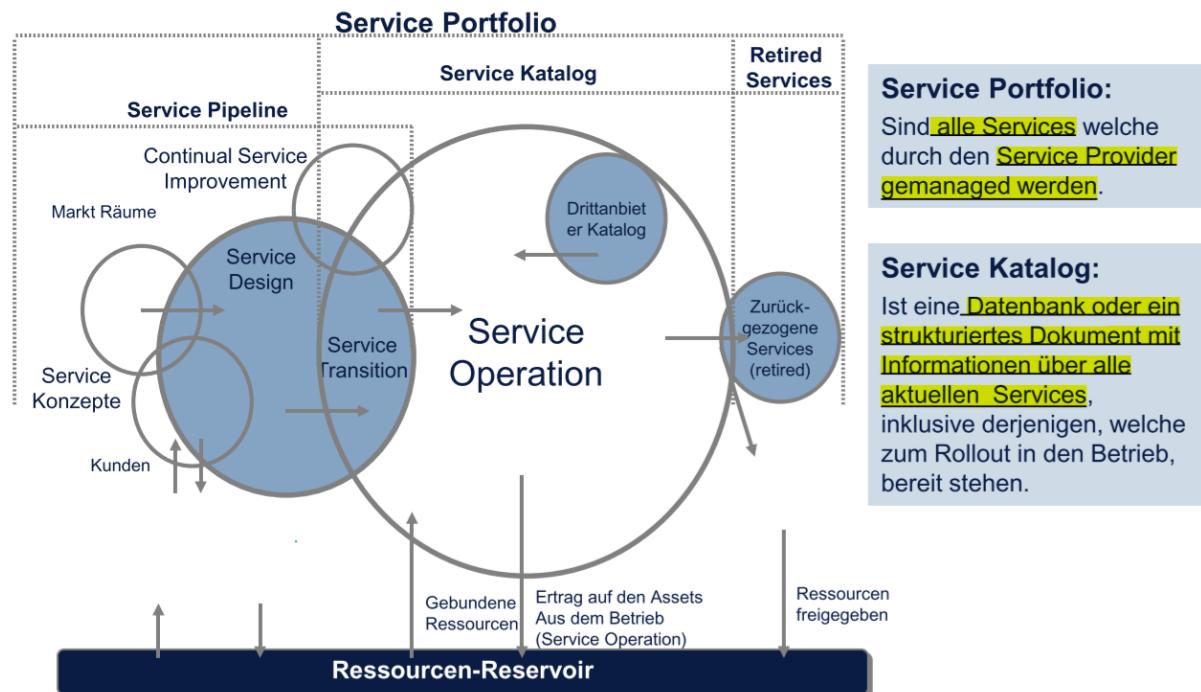
geschäftliche & techn. Antrieb für Verbesserungen
geschäftl., finanz. und organ. Verbesserungen
Methoden, Praktiken und Werkzeuge
Messen und Kontrollieren
Best Practices

3.1 Service Strategy

Eine Strategie für die Bereitstellung von Services für Kunden definieren. Ausgehend von einer Bewertung der Kundenbedürfnisse und des Marktes für Services bestimmt der Servicestrategie-Prozess, welche Services die IT-Organisation anbietet und welche Fähigkeiten dazu entwickelt werden müssen. Oberstes Ziel der Servicestrategie ist es, die IT-Organisation zu befähigen, sich konsequent strategie-orientiert auszurichten.

3.1.1 Service Portfolio Management

Verwalten des Serviceportfolios. Service Portfolio Management stellt sicher, dass der Service Provider die richtige Mischung an Services bereithält, um die notwendigen Geschäftsergebnisse mit einem angemessenen Investitionsniveau zu erfüllen.

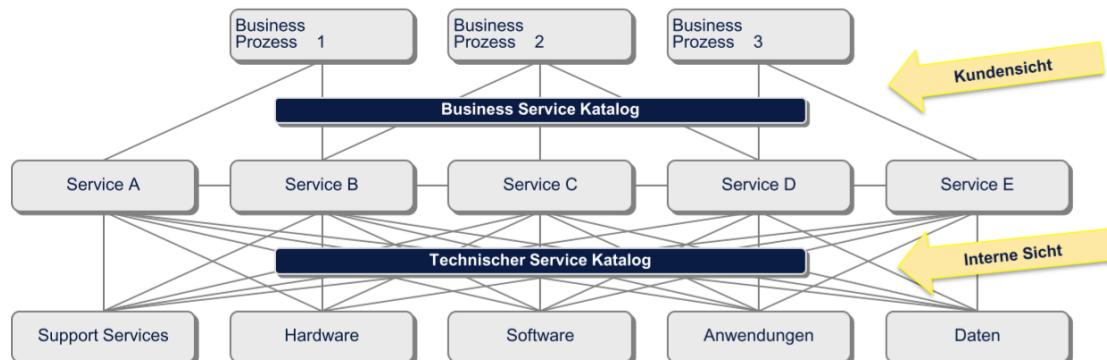


3.2 Service Design

Auf der Grundlage konkreter Anforderungen IT Services entwerfen und Lösungen entwickeln, die diesen Anforderungen entsprechen. In den Zuständigkeitsbereich des Service Designs fallen der Entwurf neuer Services, ebenso wie Änderungen und/ oder Verbesserungen bereits vorhandener Services.

3.2.1 Service Katalog Management

Service Catalogue Management stellt sicher, dass ein Servicekatalog entwickelt und gepflegt wird, der präzise Informationen zu allen in Betrieb befindlichen und geplanten Services enthält.



Business- /Kunden Service Catalogue:

Enthält Details zu allen IT Services, die dem Kunden bereitgestellt werden, sowie Informationen über die Beziehungen zu den Geschäftsbereichen und Business Prozessen, die die IT Services benötigen. Dies entspricht der Kundensicht in Bezug auf den Service Katalog.

Technical- / Supporting Service Catalogue:

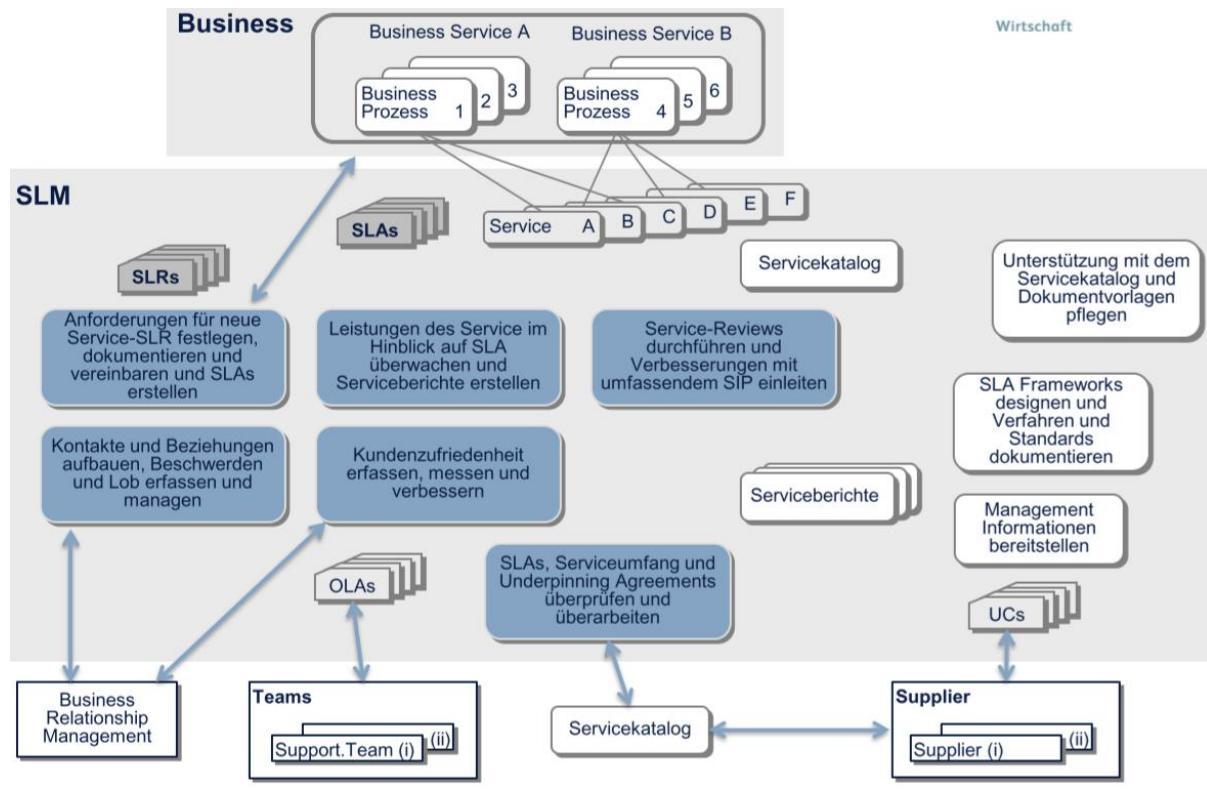
Der technische Service Katalog enthält Details zu allen IT Services, die dem Kunden bereitgestellt werden, sowie Informationen über die Beziehungen zu unterstützenden Komponenten und Cls, die die Bereitstellung des Services für das Business unterstützen. Er sollte nicht Teil der Kundensicht sein, sondern den Business Katalog unterstützen.

3.2.1.1 Beispiel IT Infrastruktur Service Katalog

Application Services	Business Process Applications									
	Erowa	PEPS	NIM	ArchiCAD	Silo	PMSpc				
	Comarch	All4Time	ReitalPro	Hybris	SQL Analy.	SQL Integr.	Computadata	Mailware	VOM	Liegen.
Unigrafix	SolidWorks	Laser-Ch.	eFactory	Lüscher	vwxscam	Expowin	Museum+	PI-Solution	Pensions.	
Business Functions Applications										
E-Mail	Wind. File	Wind. Print	Com. Print	Cellum	Infoshare	Fiery	ETI	Bartender		
Wind. File	Wind. Print	Com. Print	Transfer		Sharepoint	Skype Bus.	TopCall			
Business Workplace Applications										
St Acrobat	St CitrixRec	St MS Word	St MS Exl	SW Teleph.	St MS PPT	St MS Outl	St ME IE	other		
Basic Wind	Basic Java	Ind Adobe CC	Ind MS Visio		Ind IT Tools					
Platform Services	Bus. Appl. Platform				Telephone		CiscoCallM		Skype	
	Comarch ERP Basis				SCCM	XenDesktop				
	Appl. Provisioning	Citrix Store.	XenApp							
	Security	ADCH	AD COM	ADFS		GPO	PKI	AV/SCEP		
	IT Syst/Serv Mgmt	SNOW	WSUS	SCOM						
	RAS	SafeNet	WebAppPr.	DirectAcc.	Backup		VEEAM	SQL BU		
Infrastructure Services	DB	MS-SQL	Virtualization			Hyper-V	SC-VMM	VMWare	XenProvis.	
	Server	HW Server	WinServer	DNS	DHCP	XenServer	WP HW		Office Print.	Label Print.
	NW	NetScaler	Switch	Router	Firewall	Radius	HW ThinCl.	HW Deskt.	HW Noteb.	
	NW WP	LAN	GRID	Wireless			HW Apple	Peripherals		
	Storage	NetApp	SoFS				HW Teleph.	Mobile		
	Datacenter Infrastr.	Racks	Physical	Datacenter Facility			UPS	Climate		

3.2.2 Service Level Management

Service Level Management (SLM) sorgt für das Abschließen von Service-Level-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLA) mit den Kunden und Entwerfen von Services, die den vereinbarten Service-Level-Zielen entsprechen.



Service Level Requirement (SLR)

Eine Kundenanforderung für einen Aspekt eines IT Service. SLRs basieren auf Business-Zielen und werden zur Aushandlung vereinbarter Service Ziele eingesetzt.

Service Level Agreement

Eine Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem Kunden. Das SLA beschreibt den jeweiligen IT Service, dokumentiert Service Level Ziele und legt die Verantwortlichkeiten des IT Service Providers und des Kunden fest. Ein einzelnes SLA kann mehrere IT Services oder mehrere Kunden abdecken.

Operation Level Agreement (OLA)

Eine Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem anderen Teil derselben Organisation. Ein OLA unterstützt die Bereitstellung von IT Services durch den IT Service Provider für den Kunden. Das OLA definiert die zu liefernden Waren oder Services und die Verantwortlichkeiten der beiden Parteien.

3.2.3 Availability Management

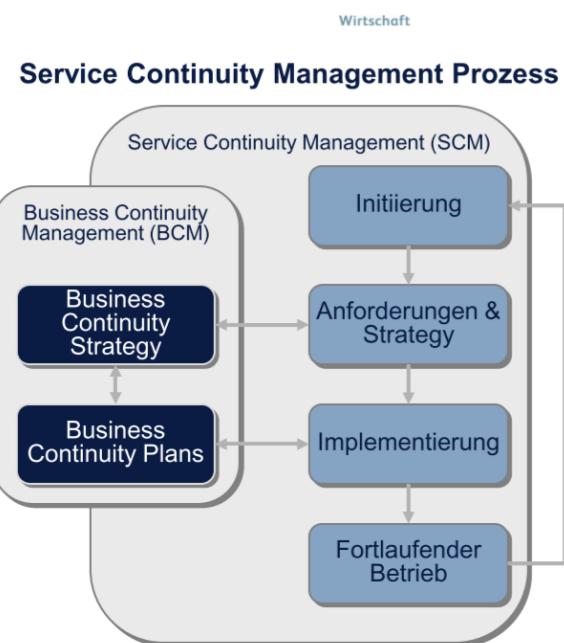
Definieren, Analysieren, Planen, Messen und Verbessern aller Faktoren, die für die Verfügbarkeit von IT-Services wesentlich sind. Availability Management ist verantwortlich dafür, dass die gesamte IT-Infrastruktur und alle Prozesse, Werkzeuge, Rollen usw. zum Erreichen der vereinbarten Verfügbarkeitsziele geeignet sind.

Keywords	
Availability	MTBF – Mean time between Failure – Durchschnittliche Dauer zwischen Fehlern
	Component availability: Beinhaltet alle Aspekte von Verfügbarkeit und Nichtverfügbarkeit von Komponenten.
	Service availability: Beinhaltet alle Aspekte von Verfügbarkeit und Nichtverfügbarkeit von Services (und Auswirkungen von Komponentenverfügbarkeit auf Serviceverfügbarkeit). Misst die End-to-End Verfügbarkeit eines Services
Maintainability - Wartbarkeit	Reduziert Zahl und Dauer der Wartungsfenster
Reliability - Zuverlässigkeit	Improves MTBF – Mean time between Failure – Uptime
Serviceability – Servicefähigkeit	Reduziert die Dauer des MTRS – Mean Time to restore – Durchschnittliche Dauer bis zur Wiederherstellung des Services
AMIS	Availability Management Information System

3.2.4 Service Continuity Management

Risiken managen, die gravierende Auswirkungen auf die IT-Services haben können. IT Service Continuity Management (ITSCM) stellt sicher, dass der IT-Service-Provider auch im Falle außergewöhnlicher Ereignisse die in den Service Levels vereinbarten Minimalanforderungen bereitstellen kann.

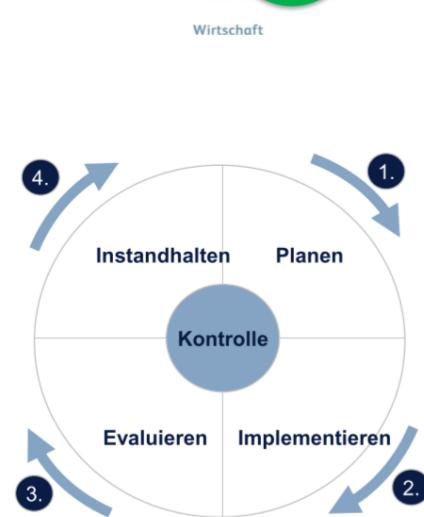
Key Activities
Initiierung
Setzen der Richtlinien
Wirkungsbereich (Scope)
Projektinitialisierung
Anforderungen & Strategie
Business Impact Analyse (Auswirkung)
Risiko Beurteilung
IT Service Continuity Strategy
Implementierung
Entwickeln des IT Service Continuity Plans
Entwickeln des IT Plans und Wiederherstellungsplans
Organisationsplanung
Test Strategie
Fortlaufender Betrieb
Ausbildung, Sensibilisierung und Schulung
Überprüfen und Auditieren
Testen
Change Management



3.2.5 Information Security Management

Information Security Management System (ISMS): Das Framework von Richtlinien, Prozessen, Standards, Leitlinien und Hilfsmitteln, das sicherstellt, dass eine Organisation ihre Ziele in Bezug auf das Information Security Management erreichen kann.

Ziel und Zweck	
Ziel	Information Security Management stellt sicher , dass sich die Information Security Policy mit der grundlegenden Sicherheitsrichtlinie der Organisation und den Anforderungen der Corporate Governance decken.
Zweck	Sicherheitsaspekte von IT und Business aufeinander abstimmen und sicherstellen, dass die Assets, Informationen, Daten und IT Services einer Organisation im Hinblick auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit immer den Bedürfnissen des Business gerecht werden.
Keywords	
C	Confidentiality (Vertraulichkeit)
I	Integrität (Integrity)
A	Availability (Verfügbarkeit)
Sicherheitsrichtlinien	
Information Security Management System (ISMS)	



3.3 Service Transition

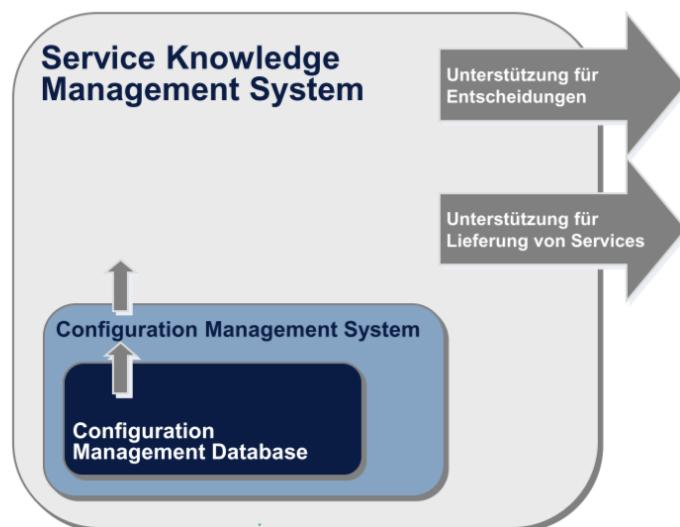
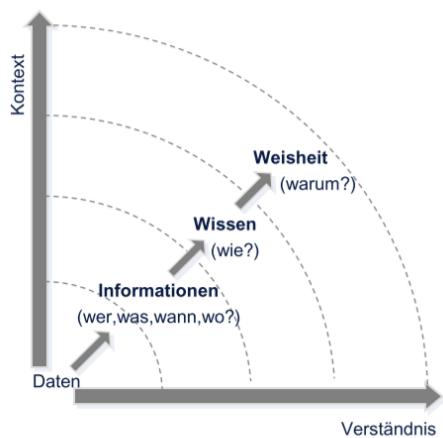
Aufbauen und Ausrollen von IT Services. Ebenso stellt die Serviceüberführung sicher, dass Änderungen an Services und Service Management-Prozessen koordiniert abgewickelt werden.

3.3.1 Knowledge Management

Erfassen, Analysieren, Speichern und Bereitstellen von Wissen und Informationen innerhalb der Organisation. Der primäre Zweck des Knowledge Managements besteht darin, Wissen effizient verfügbar zu machen, so dass es nicht mehr notwendig ist, einmal erworbenes Wissen aufwendig wiederzuerlangen.

Service Knowledge Management System (SKMS) Ein SKMS ist eine Sammlung von Hilfsmitteln und Datenbanken, welche zur Verwaltung von Wissen und Informationen verwendet werden. Die SKMS speichert, verwaltet, aktualisiert und präsentiert alle Informationen, welche ein Service Provider zur Verwaltung des gesamten Lifecycles eines Services benötigt. Die SKMS umfasst das CMS sowie andere Hilfsmittel und Dateien.

Von den Daten zur Weisheit



3.3.2 Change Management

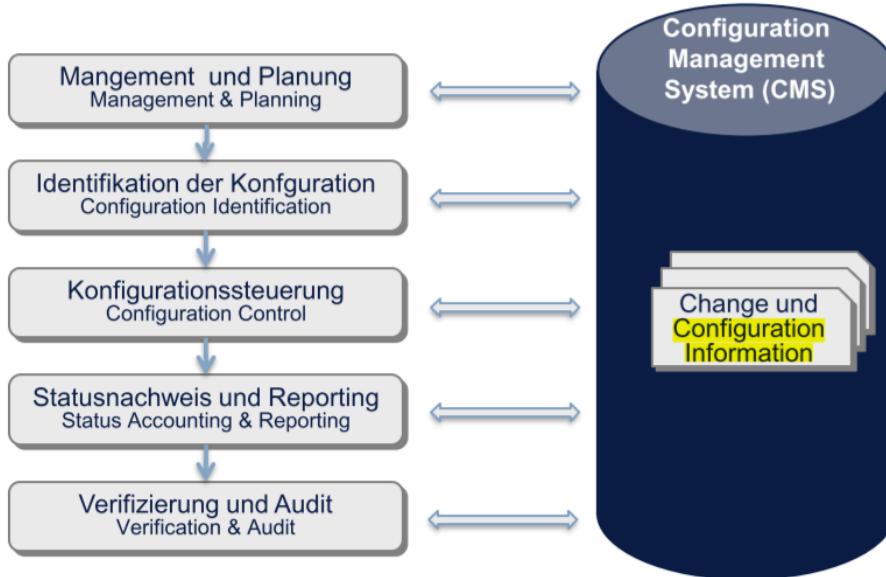
Den Lebenszyklus aller Changes steuern. Das vorrangige Ziel des Change Managements besteht darin, nutzbringende Changes zu ermöglichen und dabei negative Auswirkungen auf die IT-Services zu vermeiden.

Ziele, Zweck und Umfang										
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Reagieren auf die sich ändernden Geschäftsanforderungen der Kunden bei gleichzeitiger Maximierung des Mehrwerts und Minimierung von Incidents, Unterbrechungen und Nacharbeit. • Reagieren auf Requests for Change von Business und IT, durch die die Services auf die Geschäftsbedürfnisse abgestimmt werden • Sicherstellen, dass Changes aufgezeichnet und evaluiert werden und dass autorisierte Changes auf gesteuerte Weise priorisiert, geplant, getestet, implementiert, dokumentiert und überprüft werden. • Sicherstellen, dass alle Changes an Configuration Items im Configuration Management System aufgezeichnet werden. • Optimieren des Gesamtrisikos für das Business: Häufig ist es richtig, das Geschäftsrisiko auf ein Minimum zu beschränken. Manchmal kann es jedoch auch sinnvoll sein, bewusst ein Risiko einzugehen, um die Chance auf einen potenziellen Nutzen wahrnehmen zu können. 									
Zweck	Lebenszyklus aller Changes steuern , so dass nutzbringende Changes bei einer minimalen Unterbrechung der IT Services ermöglicht werden.									
Umfang	Der Umfang beinhaltet Änderungen an allen Architekturen, Prozessen, Tools, Messgrößen und Dokumentationen sowie Änderungen an IT Services und anderen Configuration Items.									
Keywords										
Change Types	<table border="1"> <tr> <td>Normal</td><td>CAB</td><td>Change Advisory Board</td></tr> <tr> <td>Standard</td><td>ECAB</td><td>Emergency Change Advisory Board</td></tr> <tr> <td>Notfall (Emergency)</td><td>PIR</td><td>Post Implementation Review</td></tr> </table>	Normal	CAB	Change Advisory Board	Standard	ECAB	Emergency Change Advisory Board	Notfall (Emergency)	PIR	Post Implementation Review
Normal	CAB	Change Advisory Board								
Standard	ECAB	Emergency Change Advisory Board								
Notfall (Emergency)	PIR	Post Implementation Review								
RFC	Request for Change									
Change Models	Sich wiederholender Ablauf für eine bestimmte Kategorie von Changes. (z.B. sehr komplexe oder sehr einfache Changes).									
7 R	Who raised / What reason / What is the return required/ what are the risks / what resources are required/ who is responsible / what ist the relationship between other changes									

3.3.3 Service Asset und Configuration Management

Bereitstellen von Informationen zu Configuration Items (Konfigurationselementen), die zur Erbringung von IT-Services erforderlich sind, einschließlich ihrer Beziehungen untereinander.

Prozess:



3.3.4 Release and Deployment Management

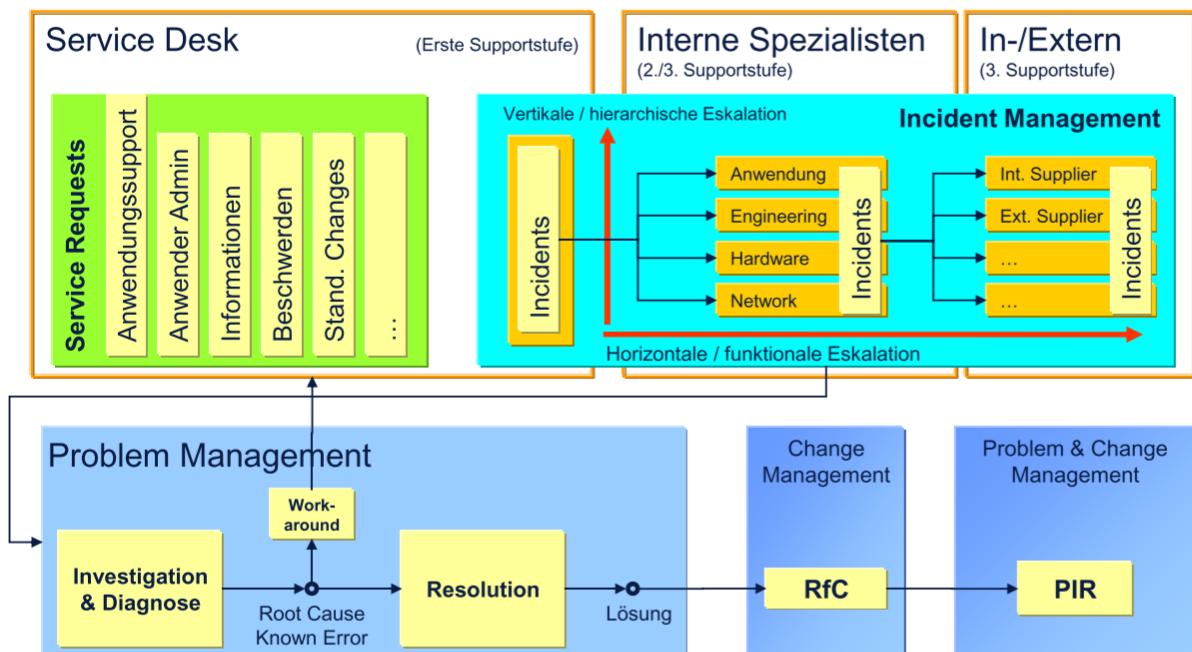
Planen, Festlegen und Kontrollieren, wie ein **Release getestet** und in die **Live-Umgebung ausgerollt** wird. Das primäre Ziel des Release und Deployment Managements besteht darin, sicherzustellen, dass die Integrität der Live-Umgebung geschützt wird und dass nur zuvor geprüfte Komponenten ausgerollt werden.

Umfang	
Umfang	Das Release and Deployment Management umfasst die Prozesse, Systeme und Funktionen für Paketierung, Build, Test und Deployment eines Release in die Live-Umgebung , das Etablieren des im Service Design Package angegebenen Service und die formale Übergabe des Service an die Service Operation Funktionen. Zum Umfang zählen alle Configuration Items, die zur Implementierung eines Release erforderlich sind
Keywords	
Release Unit	Eine Zusammenstellung von Komponenten eines IT Services die normalerweise zusammen released werden.
Release Package	Eine einzelne Release Unit oder ein strukturiertes Set von Release Units.
Definitive Media Library	Beinhaltet alle Kopien von gekaufter Software (inkl. Lizenzen und anderer Dokumente) als auch alle lokal entwickelte Software sowie die Dokumentation. Beinhaltet auch physischen Speicher (z.B. feuerfester Safe). Alle SW ist unter der Kontrolle von Change & Release Management und ist im CMS aufgezeichnet.
Deployment Approaches	Big-Bang vs. Phasenweiser Approach Push Approach (Schieben) vs. Pull Approach (Ziehen) Automation vs. Manuell (aber überwacht und kontrolliert)

3.4 Service Operations

Sicherstellen, dass die IT Services effektiv und effizient erbracht werden. Dies beinhaltet die Erfüllung von Anwender-Anfragen und Erarbeitung von Problemlösungen ebenso wie die Erbringung von Betriebsaufgaben im laufenden Tagesgeschäft.

Service Desk / Incident / Problem / Change



3.4.1 Incident Management

Die Verwaltung aller Incidents über ihren gesamten Lebenszyklus. Das primäre Ziel des Incident Managements besteht darin, einen IT-Service für den Anwender so schnell wie möglich wiederherzustellen.

Incident

Eine nicht geplante Unterbrechung eines IT Service oder eine Qualitätsminderung eines IT Service. Auch ein Ausfall eines Configuration Item ohne bisherige Auswirkungen auf einen Service ist ein Incident.
Beispiel: Ein Ausfall einer oder mehrerer Festplatten in einer gespiegelten Partition.

Workaround (Umgehungslösung)

Die Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen von Incidents oder Problemen, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar sind.

z. B. durch den Neustart eines ausgefallenen Configuration Item. Workarounds für Probleme werden in Known Error Records dokumentiert. Workarounds für Incidents, die nicht über zugeordnete Problem Records verfügen, werden in Incident Records dokumentiert.

Incident-Modell

Mithilfe eines Incident-Modells können die Schritte vordefiniert werden, die bei der Abwicklung eines Prozesses (in diesem Fall für eine bestimmte Art von Incident) vereinbarungsgemäß ausgeführt werden.

Priorität (Priority)

Eine Kategorie, die verwendet wird, um die relative Wichtigkeit eines Incident, Problems oder Change zu identifizieren. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln. Ein SLA kann beispielsweise angeben, dass Incidents der Priorität 2 innerhalb von 12 Stunden behoben werden müssen.

3.4.1.1 *Definitionen*

Keywords	
Unterstützungsstufen	First Level Support
	Second Level Support
	Third Level Support
Eskalation	Horizontale / funktionale Eskalation
	Vertikale / hierarchische Eskalation
Priorisierung	Auswirkung
	Dringlichkeit



Dringlichkeit (Urgency)

Ein Wert, der wieder gibt, wie lange es dauert, bis ein Incident, Problem oder Change massgebliche

Auswirkungen auf das Business hat. Ein Incident mit erheblichen Auswirkungen kann beispielsweise von geringer Dringlichkeit sein, wenn die Auswirkungen das Business bis zum Ende des Geschäftsjahrs nicht beeinträchtigen. Auf der Grundlage der Auswirkung und Dringlichkeit werden Prioritäten zugewiesen.

Auswirkung (Impact)

Ein Mass für die Folgen eines Incident, Problems oder Change auf die Business-Prozesse. Die Auswirkung basiert häufig darauf, inwieweit Service Levels betroffen sind. Mithilfe der Auswirkung und der Dringlichkeit erfolgt die Zuweisung einer Priorität.



3.4.2 Problem Management

Die Verwaltung aller Problems über ihren gesamten Lebenszyklus. Die primären Ziele des Problem Managements bestehen darin, dem Auftreten von (sich wiederholenden) Incidents vorzubeugen und die Auswirkungen von Incidents, die nicht verhindert werden können, minimal zu halten.

Keywords	
Problem	Unbekannte Ursache eines oder mehrerer Incidents.
Known Error	Problem mit einer dokumentierten Ursache und einem Workaround.
Workaround	Reduziert oder eliminiert die Auswirkung eines Incident oder Problems für das noch keine Lösung verfügbar ist.
Resolution	Massnahmen, die zur Behebung der Ursache eines Incidents, eines Problems oder zur Implementierung eines Workarounds getroffen werden.
Post Implementation Review (PIR)	Ein Review, der nach der Implementierung eines Change oder eines Projekts erfolgt. Ein PIR stellt fest, ob der Change oder das Projekt erfolgreich ist, und identifiziert Verbesserungsmöglichkeiten

3.4.3 Access Management

Autorisierten Anwendern das Recht bewilligen, einen Service zu nutzen und gleichzeitig den Zugriff für unautorisierte Anwender unterbinden. Der Access-Management-Prozess führt im Wesentlichen Vorgaben aus, die im Information Security Management definiert worden sind.

Access (Zugriff)

Bezieht sich auf eine Stufe und Ausmass einer Service Funktionalität oder Daten, die ein Anwender berechtigt ist zu nutzen.

Identity (Identität)

Ein eindeutiger Name, der es erlaubt, Rechte an Anwender, Personen oder Rollen zu vergeben.

Beispiele für eine Identität sind der Benutzername 'SmithJ' oder die Rolle 'Change Manager'.

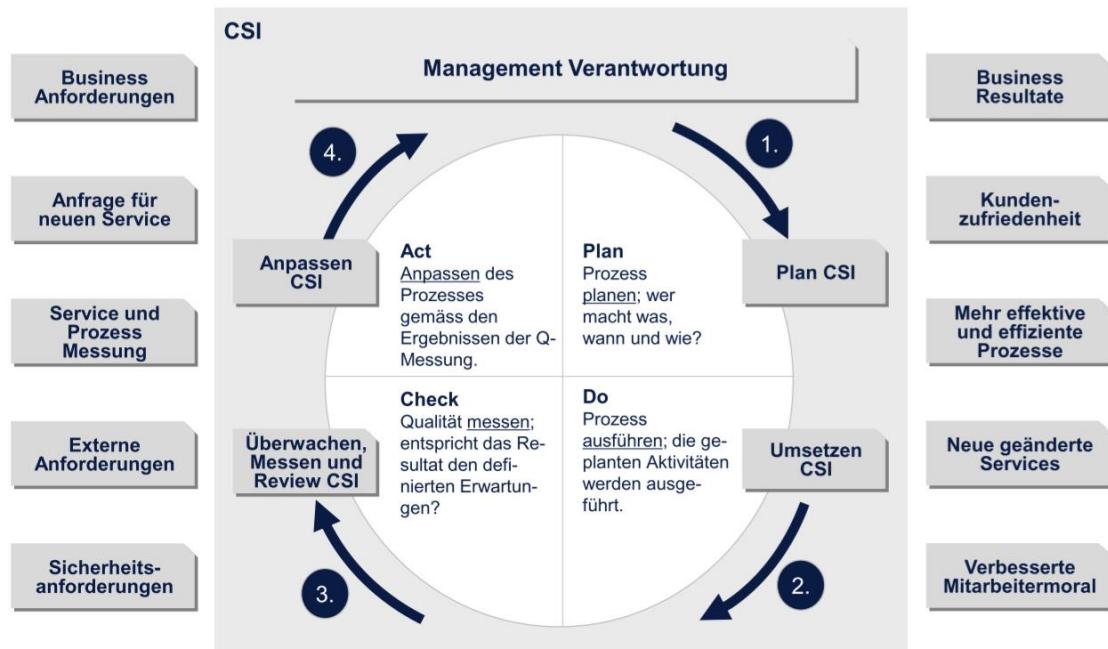
Rights (Rechte)

Berechtigungen oder Zugriffsrechte die an einen Anwender oder einer Rolle vergeben werden.

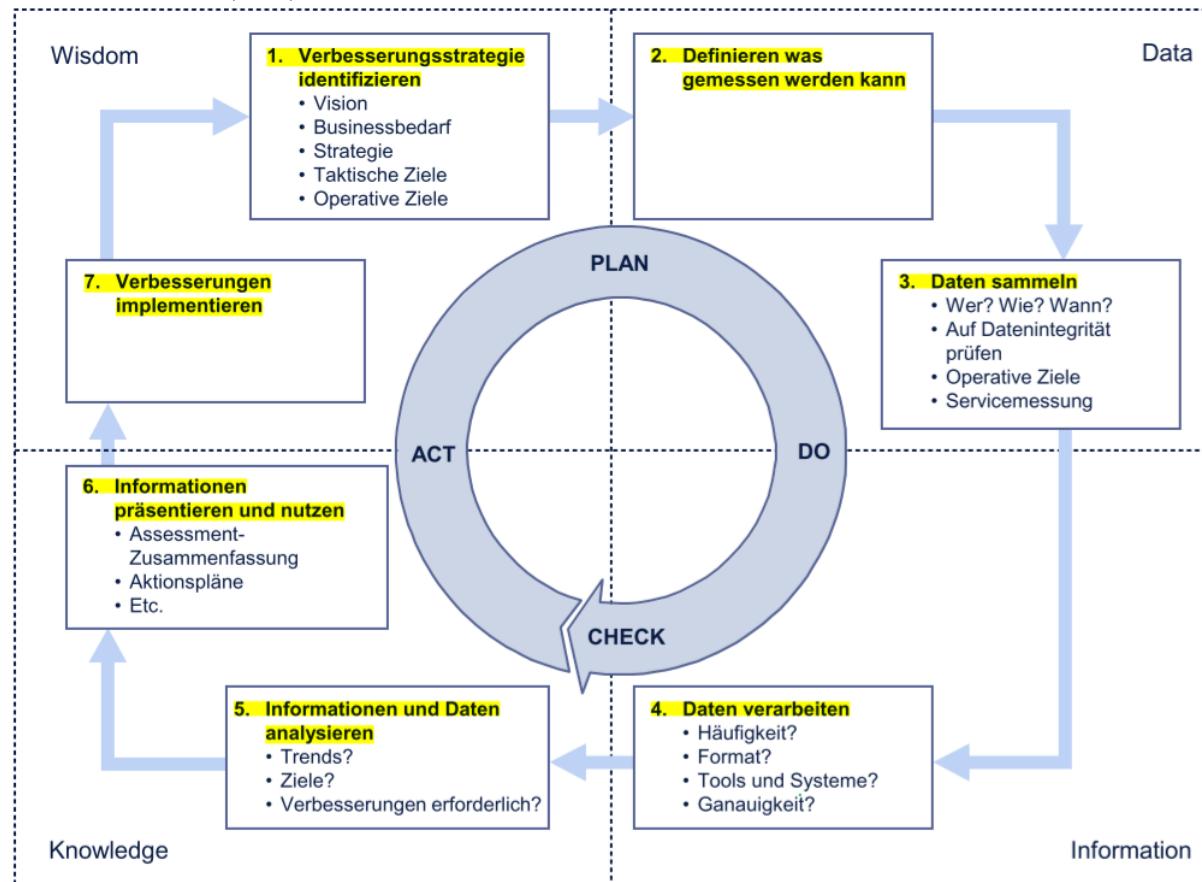
Zum Beispiel das Recht bestimmte Daten zu ändern oder einen Change zu autorisieren.

3.5 Continual Service Improvement

Der Prozess der Kontinuierlichen Serviceverbesserung setzt Methoden des Qualitätsmanagements ein, um aus Erfolgen und Misserfolgen der Vergangenheit zu lernen. Der CSI-Prozess zielt darauf ab, die Effektivität und Effizienz von IT-Prozessen und -Services fortlaufend zu verbessern, in Übereinstimmung mit dem in ISO 20000 geforderten Konzept der kontinuierlichen Verbesserung.



3.5.1 Seven Step Improvment Prozess



4 Übungsprüfung

4.1 Service Provider

Erstellen Sie für die Fallbeispiele das Kapitel der Service Strategie zum Thema Service Provider.

- Identifizieren Sie den Provider Type ihrer IT-Organisation
- Identifizieren Sie den Provider Type der weiteren IT-Organisationen in ihrem Unternehmen
- Identifizieren Sie IT Supplier für ihr Unternehmen.

Referenzen:

- 2.3 Stakeholder im Service Management (S. 4)

Lösung:

Thema	Beschreibung
Die IT am Hauptsitz	<p>Die IT Organisation am Hauptsitz in der Schweiz ist für die Erbringung aller IT Leistungen an allen Standorten verantwortlich. Dies betrifft alle Geschäftsbereiche des Unternehmens sowie alle Geschäftsprozesse sowie Geschäftsanforderungen, die unterstützt werden müssen.</p> <p>Im Zentrum der Leistungserbringung stehen IT-Basis-Leistungen (z.B. die grundlegende Infrastruktur wie Netzwerk, Server, aber auch Mail/Office etc.). Darüber hinaus werden ebenfalls globale Geschäftsprozesse mit globalen Anwendungen zur Verfügung gestellt.</p> <p>Die IT am Hauptsitz entspricht nach ITIL einen Service Provider Typ 2.</p>
Die globale IT Organisation	<p>Heute noch sind die dezentralen IT Organisationen unabhängig von der IT am Hauptsitz. Mit der Umsetzung der oben beschriebenen IT Strategie am Hauptsitz werden die lokalen IT Organisationen zentral 2 Funktionen erfüllen müssen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den lokalen Support der Anwender • Den Betrieb lokaler Anwendungen <p>Die dezentralen IT Organisationen entsprechen dann nach ITIL einem Service Provider Typ 1.</p>
Die IT Partner und Lieferanten	<p>Neben den Lieferanten für HW und SW sind für die Leistungserbringer 2 Partner von grosser Bedeutung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Internet-Partner, der neben der Vernetzung aller Standorte auch die Sicherheit der Verbindungen sicherstellt und überwacht. • Der Service Desk Partner, der die zentrale Unterstützung aller Lokationen gewährleistet, wenn das eigene Service Desk am Hauptsitz nicht erreichbar ist (Mo-Fr, 00:00-07:00 und 18:00-24:00, Sa 00:00-15:00). <p>Diese beiden Partner entsprechen dem ITIL Service Provider Typ 3 (IT Service Supplier).</p>

4.2 Service Portfolio

Erstellen Sie für die Fallbeispiele das Kapitel der Service Strategie zum Thema Service Portfolio.

- Identifizieren Sie die Services für ihre Kunden.
- Ordnen Sie Services spezifischen Kundengruppen zu.

Referenzen:

- 3.1.1 Service Portfolio Management (S. 8)

Lösung:

Kundensegment / IT Services für Geschäftsprozesse	CH	D	USA	China
F&E				
• Produktedesign / CAD	X			
Produktion				
• Produktionsvorbereitung	X			
• Produktionssteuerung	X			
Einkauf				
• Lieferanten-Management	X			
• Vertrags-Management (Lieferanten)	X			
Marketing				
• Marketing Event Management	X	X	X	X
• Marketing Kampagnen	X			
Verkauf				
• Verkauf Neukunden	X	X	X	X
• Betreuung Bestandskunden	X	X	X	X
• Vertrags-Management (Kunden)	X			
Services				
• Projekte Maschineninstallation	X	X	X	X
• Support Bestandskunden (Onsite)	X	X	X	X
• Support Bestandskunden (Remote)		X		
Unternehmensführung				
• HR (Neueinstellungen, Mitarbeiterentw., ...)	X	X	X	X
• Finanzen (Betriebs-/Anlage-BuHA, ...)	X	X	X	X
IT				

Kundensegment / IT Services für Geschäftsfunktionen	CH	D	USA	China
Kommunikation / Zusammenarbeit				
• Mail, Kalender, Adressen	X	X	X	X
Dokumenten-Management				
• Gelenkte Dokumente	X	X	X	X
• Dokumenten-Archiv	X	X	X	X
• Gemeinsame Dateiallage	X	X	X	X
Printing				
• Windows Printing	X	X	X	X
• ERP Printing	X	X	X	X
• Label Printing	X	X	X	X

Kundensegment / IT Services für Arbeitsplatz	CH	D	USA	China
Arbeitsplatz-Geräte (HW)				
• Desktop	X	X	X	X
• Notebook	X	X	X	X
• Thinclient	X	X	X	X
Arbeitsplatz-Anwendungen (SW)				
• Standard PC-Anwendungen	X	X	X	X
• Erweiterte PC-Anwendungen	X	X	X	X
Mobilles Arbeiten				
• Mobile Devices (Smartphone, Tablet, ...)	X	X	X	X
• Remote Access	X	X	X	X

4.3 Service Katalog und Service Konfiguration

Erstellen Sie für die Fallbeispiele das Kapitel der Service Strategie zum Thema Service Katalog und Service Konfiguration.

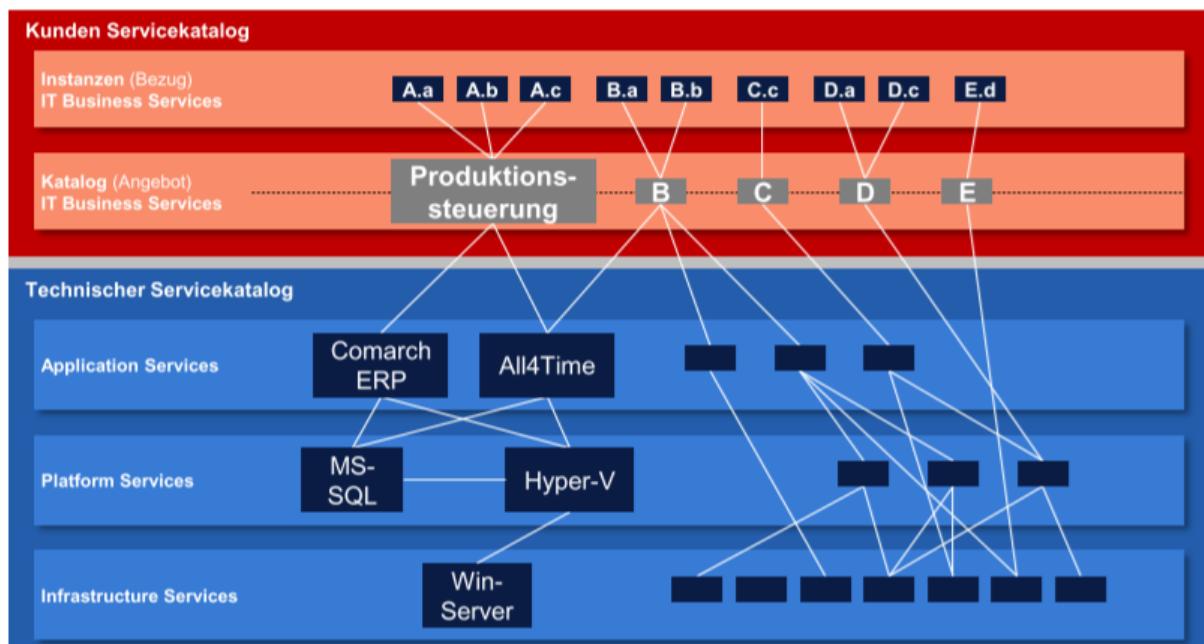
- Identifizieren und definieren Sie 5-10 Attribute zur Beschreibung eines IT Services.
- Identifizieren Sie einige Service Assets und deren Konfiguration zu den jeweiligen IT Services ihres Kunden.

Referenzen:

- 2.4 Service Status und Service Attribute (S. 5)
- 3.2.1 Service Katalog Management (S. 9)

Lösungen:

Service Beschreibung	Erklärung
Name	Name des Services, verständlich für den Kunden (keine Technologie, Appl.)
Beschreibung	Kurze und prägnante Beschreibung, für den Kunden verständlich
Funktionalität	Business-Funktionalität, die im Service in der Grundform immer enthalten ist
Optionen	Zusätzliche Funktionalitäten, die ein Kunde bestellen könnte
Nicht enthaltene Leistungen	Leistungen, die auf alle Fälle nicht im Service angeboten werden können
Status	in Entwicklung; in Betrieb (bestellbar; operativ; in Wartung); ausser Betrieb
Kritikalität	normal; kritisch; business-kritisch
Business Process Owner	Name der Person, die die Anforderungen über alle Kundensegmente hinweg vertritt
IT Service Owner	Name der Person aus der IT, die den Service gegenüber allen Kunden verantwortet
Service-Kosten	Aufgelaufene Kosten über alle Kunden hinweg
Verrechnungseinheit	Verrechnungsschlüssel zur Umlage auf die einzelnen Kunden



4.4 IT Service Continuity

Erstellen Sie für die Fallbeispiele das Kapitel der Service Strategie zum Thema IT Service Continuity

- Identifizieren Sie die strategisch wichtigsten IT Services ihres Unternehmens.
- Definieren Sie Ziele für die Inbetriebnahme von IT Services in einem Notfall.
- Definieren Sie eine Notfallorganisation für ihr Unternehmen.

Referenzen:

- 3.2.4 Service Continuity Management

Lösungen:

Kundensegment / IT Services für Geschäftsprozesse	Gold	Silber	Bronze
F&E			
• Produktedesign / CAD		X	
Produktion			
• Produktionsvorbereitung		X	
• Produktionssteuerung	X		
Einkauf			
• Lieferanten-Management		X	
• Vertrags-Management (Lieferanten)		X	
Marketing			
• Marketing Event Management		X	
• Marketing Kampagnen		X	
Verkauf			
• Verkauf Neukunden		X	
• Betreuung Bestandskunden			X
• Vertrags-Management (Kunden)			X
Services			
• Projekte Maschineninstallation		X	
• Support Bestandskunden (Onsite)	X		
• Support Bestandskunden (Remote)	X		
Unternehmensführung			
• HR (Neueinstellungen, Mitarbeiterentw., ...)			X
• Finanzen (Betriebs-/Anlage-BuHA, ...)			X
IT			

Kundensegment / IT Services für Geschäftsfunktionen	Gold	Silber	Bronze
Kommunikation / Zusammenarbeit			
• Mail, Kalender, Adressen		X	
Dokumenten-Management			
• Gelenkte Dokumente		X	
• Dokumenten-Archiv			X
• Gemeinsame Dateiablage	X		
Printing			
• Windows Printing	X		
• ERP Printing	X		
• Label Printing	X		

Kundensegment / IT Services für Arbeitsplatz	Gold	Silber	Bronze
Arbeitsplatz-Geräte (HW)			
• Desktop			X
• Notebook			X
• Thinclient			X
Arbeitsplatz-Anwendungen (SW)			
• Standard PC-Anwendungen			X
• Erweiterte PC-Anwendungen			X
Mobilles Arbeiten			
• Mobile Devices (Smartphone, Tablet, ...)			X
• Remote Access		X	

Ziele für die Inbetriebnahme	Gold	Silber	Bronze
Aufnahme Notfallbetrieb	2 Tage	10 Tage	30 Tage
Systeme – Umgebung	Notfallrechenzentrum (vertraglich abgesichert)		
Systeme – Wiederanlauf	Hot Standby durch NF-RZ	Cold Standby durch NF-RZ	Eigener Aufbau im NF-RZ
Applikationen	Kontrolle / Konfiguration durch eigene Mitarbeiter	Restore durch eigene Mitarbeiter	Restore durch eigene Mitarbeiter
Daten	Kontrolle / Restore durch eigene Mitarbeiter	Restore durch eigene Mitarbeiter	Restore durch eigene Mitarbeiter
Arbeitsplätze / dezentrale Systeme	<ul style="list-style-type: none"> • Ersatzsysteme Prod.-St. bei NF-RZ • Mitarbeiter Remote Sup. Home Office vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> • Einrichten Home Office durch NF-RZ 	Einrichten Home Office durch eigene Mitarbeiter
Out-of-Scope	Business Continuity Pläne (in erster Linie Produktionsumgebung)		
Notfallorganisation			
Management			
• Leitung	QA-Manager		
• NF-RZ	CIO		
• Infrastruktur	Leiter Infrastruktur		
• Applikationen	Leiter Business Applikationen		
• Daten	Leiter Business Applikationen		
Kommunikation			
• Intern	QA-Manager		
• Extern	Leiter Marketing, CEO		
Administration			
• Verantwortlich	Leiter IT Support		
• Location	Meeting-Raum xy (bzw. in NF-RZ)		

5 Glossar

Begriff	Definition
4 P's of Design	People, Prozesse, Produkte, Partner
4 P's of Strategy	Perspektive, Position, Plan, Pattern
Access (Zugriff)	Bezieht sich auf eine Stufe und Ausmass einer Service Funktionalität oder Daten, die ein Anwender berechtigt ist zu nutzen
Alert	Ist eine Warnung, dass ein Grenzwert erreicht wurden oder eine Änderung vorgenommen wurde bzw. dass ein Ausfall aufgetreten ist. Ein Alarm wird häufig über ein System Management Tools erstellt und verwaltet.
Anwender	Die Personen, die einen IT Service im Rahmen ihrer täglichen Aufgabe einsetzen
Anwenderprofile (UP)	Muster, das den Bedarf eines Anwenders an Services wiedergibt. Jedes Anwenderprofil beinhaltet ein oder mehrere Business-Aktivitätsmuster (PBAs)
Assets	Fähigkeiten und Ressourcen sind Asset Typen, die auf verschiedene Arten kombiniert Service Utility und Warranty produzieren
Auswirkung (Impact)	Mass für die Folgen eines Incident, Problems oder Change auf die Business Prozesse. Die Auswirkung basiert häufig darauf, inwieweit Service Levels betroffen sind. Mithilfe der Auswirkung und der Dringlichkeit erfolgt die Zuweisung einer Priorität.
Availability (Verfügbarkeit)	Fähigkeit eines CI oder IT Service, bei Bedarf die dafür vereinbarten Funktionen auszuführen. Die Verfügbarkeit wird durch Aspekte in Bezug auf Zuverlässigkeit, Wartbarkeit, Servicefähigkeit, Performance und Sicherheit bestimmt. Die Verfügbarkeit wird in der Regel als Prozentwert ausgedrückt, der häufig basierend auf der vereinbarten Servicezeit und der Ausfallzeit berechnet wird.
Business- /Kunden Service Catalogue	Details zu allen IT Services, die dem Kunden bereitgestellt werden, sowie Informationen über die Beziehungen zu den Geschäftsbereichen und Business Prozessen, die die IT Services benötigen.
Business Continuity Plan (BCP)	Plan, der die Schritte definiert, die zur Wiederherstellung von Business Prozessen nach einer Unterbrechung erforderlich sind. Der Plan identifiziert darüber hinaus die Bedingungen für das Auslösen des Plans, die darin zu berücksichtigenden Mitarbeiter, Kommunikationsmittel etc. IT Service Continuity Pläne sind ein wesentlicher Bestandteil von Business Continuity Plänen.

Begriff	Definition
Business Impact Analysis (BIA)	Aktivität im Business Continuity Management, die die Vital Business Functions und deren Abhängigkeiten identifiziert. Diese Abhängigkeit können zwischen Suppliern, Mitarbeitern, anderen Business-Prozessen, IT Services etc. bestehen. Die BIA definiert die Wiederherstellungsanforderungen für IT Services. Zu diesen Anforderungen gehören die maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall, der tolerierte Datenverlust aufgrund von Ausfällen und die mindest erforderlichen Service Level Ziele für die jeweiligen IT Services.
Business-Aktivitätsmuster (PBA)	PBAs helfen den Service Anbietern, die unterschiedlichen Anforderungen der Business Aktivitäten zu verstehen und einzuplanen.
Capacity Plan	Wird verwendet, um die für die Erbringung von IT Services erforderlichen Ressourcen zu verwalten. Der Plan umfasst Szenarios in Bezug auf unterschiedliche Prognosen für Business-Anforderungen sowie Optionen inklusive Kostenkalkulation, um die vereinbarten Service Level Ziele zu erreichen
Change	Ist das Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das Auswirkungen auf die Services haben könnte. Der Umfang eines Change sollte sämtliche Services, Cis, Prozesse, Dokumentationen etc. einschliessen.
Component Availability	Beinhaltet alle Aspekte von Verfügbarkeit und Nichtverfügbarkeit von Komponenten
Configuration Baseline	Dient als Basis für zukünftige Builds, Releases und Changes. Wird formal vereinbart und über den Change Management Prozess verwaltet
Configuration Item (CI)	Alle Komponenten, die verwaltet werden müssen, um einen IT-Service bereitstellen zu können. Informationen werden in einem Configuration Record innerhalb des Configuration Management Systems erfasst und über den gesamten Lebenszyklus hinweg vom Configuration Management verwaltet. CIs unterstehen der Steuerung und Kontrolle des Change Management. CIs umfassen vor allem IT Services, Hardware, Software, Gebäude, Personen und formale Dokumentationen (z.B. SLAs)
Configuration Management Database (CMDB)	Eine Datenbank, die verwendet wird, um Configuration Records während ihres gesamten Lebenszyklus zu speichern. Das Configuration Management System verwaltet eine oder mehrere CMDBs, und jede CMDB speichert Attribute von CIs sowie Beziehungen zu anderen CIs.
Configuration Management System (CMS)	Satz an Hilfsmittel und Datenbanken, die für die Verwaltung der Configuration-Daten eines IT Service Provider und deren Beziehungen verwendet wird. Untersteht der Zuständigkeit

Begriff	Definition
	des Configuration Management und wird von allen IT Service Management Prozessen eingesetzt.
Configuration Model	Liefert ein logisches Model von Services, Assets, der Infrastruktur und weiteren Cis, inklusive Beziehungen zwischen den Cis
Core Service	Ein Service, der die grundlegenden Ergebnisse liefert, die von einem oder mehreren Kunden gewünscht werden (z.B. Textverarbeitung)
Corporate Governance	Förderung der Fairness, Transparenz und Verantwortung
Definitive Media Library (DML)	Ist ein oder mehrere Orte, an dem eine definier und abgenommene (approved) Version von allen Software Cis sicher gelagert sind. Die DML kann auch Cis wie Lizenzen und Dokumentationen enthalten.
Dringlichkeit (Urgency)	Wert, der wiedergibt, wie lange es dauert, bis ein Incident, Problem oder Change massgebliche Auswirkungen auf das Business hat. Ein Incident mit erheblichen Auswirkungen kann beispielsweise von geringer Dringlichkeit sein, wenn die Auswirkung das Business bis zum Ende des Geschäftsjahrs nicht beeinträchtigt. Auf der Grundlage der Auswirkung und Dringlichkeit werden Prioritäten zugewiesen.
Enabling Service (Ermöglichender Service)	Ein Service, der notwendig ist, um einen Core Service zu erbringen (z.B. Download & Installation von Updates)
Enhanced Service (Erweiterter Service)	Zusätzliche Funktionalitäten (z.B. Ausdruck in hoher Qualität für professionelle Broschüren)
Enterprise Governance	Beschreibt ein Rahmenwerk das die Corporate Governance und des Business Management der Organisation abdeckt. Dies mit dem Ziel, die Konformität und Performance Aspekt in Balance zu halten. EC stellt sicher, dass die Strategischen Ziele verfolgt werden und das notwendige Management bereitgestellt wird.
Ergebnis	Das Resultat einer Aktivität infolge eines Prozesses oder das Resultat eines IT Services. Unterscheidung in Geschäftsergebnisse und Kundenergebnisse
Event	Ist eine Statusänderung, die für die Verwaltung eines CI oder die Erbringung eines IT Service von Bedeutung ist. Darüber bezeichnet es einen Alarm oder eine Benachrichtigung durch einen IT Service, ein CI oder ein Monitoring Tool. Bei Events müssen in der Regel die Mitarbeiter des IT Betriebs aktiv werden. Häufig führen Events zu Erfassung von Incidents. Types von Events sind: Information, Warnung, Ausnahme
Externer Kunde	Ein Kunde, der für ein anderes Business als der IT Service Provider tätig ist
Externer kundenorientierter	IT Service, welcher direkt an einen externen Kunden geliefert wird (z.B. Internetaccess in einem Flughafen)

Begriff	Definition
Service (External customer-facing Service)	
Fähigkeiten (Capabilities)	Fähigkeit einer Organisation, einer Person, eines Prozesses, einer Anwendung, eines Configuration Item oder eines Service zur Durchführung einer Aktivität. Fähigkeiten gehören zu den nicht greifbaren Assets einer Organisation
Finanzplanung (Budgeting)	Umfasst einen periodischen Budget-Verhaltenszyklus sowie das monatliche Monitoring des aktuellen Budgets
Geschäftsergebnis	Bezieht sich in der Regel auf interne Kunden
Governance	Sorgt dafür, dass Politik und Strategie tatsächlich umgesetzt und die erforderlichen Prozesse korrekt ausgeführt werden. Umfasst Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten, die Messung und Berichterstattung, sowie das Ergreifen von Massnahmen.
Identity (Identität)	Ein eindeutiger Name, der es erlaubt, Rechte an Anwender, Personen oder Rollen zu vergeben
Incident	Eine nicht geplante Unterbrechung eines IT Services oder eine Qualitätsminderung eines IT Service. Auch ein Ausfall eines CI ohne bisherige Auswirkungen auf einen Service ist ein Incident. (z.B. Ausfall Festplatte in einer gespiegelten Partition)
Incident-Modell	Mithilfe eines Incident-Modell können die Schritte vordefiniert werden, die bei der Abwicklung eines Prozesses vereinbarungsgemäss ausgeführt werden
Information Security Management System (ISMS)	Das Framework von Richtlinien, Prozessen, Standards, Leitlinien und Hilfsmittel, das sicherstellt, dass eine Organisation ihre Ziele in Bezug auf das Information Security Management erreichen kann.
Interner Kunde	Ein Kunde, der für dasselbe Business wie der IT Service Provider tätig ist
Interner kundenorientierter Service (Internal customer-facing services)	IT Service, welcher direkt einen Geschäftsprozess von einem anderen Geschäftsbereich unterstützt (z.B. Verkaufsreporting Service)
IT Governance	Wesentlicher Bestandteil der Enterprise Governance und umfasst Führung, Organisationsstrukturen und Prozesse, die sicherstellen, dass die IT die Strategie und Ziele der Organisation unterstützt.
IT Service	Service der von einem IT Service Provider bereitgestellt wird, wird durch eine Kombination von Informationstechnologien, Menschen und Prozesse gebildet. Bezieht sich konkret auf das Ergebnis und nicht auf den Output.

Begriff	Definition
IT Service Continuity Plans	Ein Plan, der die erforderlichen Schritte für eine Wiederherstellung eines oder mehrerer IT Services definiert. Der Plan identifiziert darüber hinaus die Bedingungen für das Auslösen des Plans, die darin zu berücksichtigenden Mitarbeiter, Kommunikationsaspekte etc. IT Service Continuity sollte Teil eines Business Continuity Plans sein.
IT Service Management (ITSM)	Ist die Implementierung und das Management von IT-Services, zur Erfüllung der Business-Bedürfnisse. ITSM wird von IT-Dienstleistern durch eine angemessene Mischung von Menschen, Prozessen und Informationstechnologien durchgeführt.
Know Error	Ein Problem, für das die Ursache und ein Workaround dokumentiert wurden. Das Problem Management ist verantwortlich für Erstellung und Management von bekannten Fehlern während ihres gesamten Lebenszyklus. Know Error können auch von der Entwicklung oder den Suppliern identifiziert werden.
Know Error Datenbank	Datenbank, die Records aller Know Errors enthält. Diese Datenbank wird vom Problem Management erstellt und vom Incident und Problem Management genutzt. Die Know Error Database kann Teil des Configuration Management Systems sein oder an anderer Stelle im Service Knowledge Management System gespeichert werden.
Kostenrechnung (Accounting)	Erfassung der getätigten Ausgaben im Detail
Kunden	Die Personen, die Waren oder Services erwerben
Kundenergebnis	Bezieht sich in der Regel auf externe Kunden
Leistungsverrechnung (Charging)	Dem Kunden die bereitgestellten Services in Rechnung
Maintainability (Wartbarkeit)	Mass dafür, wie schnell und effektiv der normale Betrieb für ein CI oder einen IT Service nach einem Ausfall wiederhergestellt werden kann. Die Wartbarkeit wird häufig als MTRS gemessen. Der Begriff Wartbarkeit wird auch im Zusammenhang mit der Entwicklung von Software oder IT Services verwendet, und bezeichnet dann die Fähigkeit, ob ein Change oder eine Reparatur einfach durchgeführt werden kann.
Markt	Kundengruppe, die an einem Service interessiert ist; Einteilung in Branche, Geografie, Demografie, Unternehmensbeziehungen
Markträume	Schnittmenge zwischen den Kompetenzen des IT Service Providers und den Anforderungen des Kunden
Mean time between Failure (MTBF)	Durchschnittliche Dauer zwischen Fehlern

Begriff	Definition
Operation Level Agreement (OLA)	Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem anderen Teil derselben Organisation. Ein OLA unterstützt die Bereitstellung von IT Services durch den IT Service Provider für den Kunden. Das OLA definiert die zu liefernden Waren oder Services und die Verantwortlichkeiten der beiden Parteien.
Post Implementation Review (PIR)	Ein Review, der nach der Implementierung eines Change oder eines Projekts erfolgt. Ein PIR stellt fest, ob der Change oder das Projekt erfolgreich ist, und identifiziert Verbesserungsmöglichkeiten
Priorität (Priority)	Kategorie, die verwendet wird, um die relative Wichtigkeit eines Incident, Problems oder Change zu identifizieren. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln. Ein SLA kann beispielsweise angeben, dass Incidents der Priorität 2 innerhalb von 12 Stunden behoben werden müssen.
Problem	Ist die Ursache eines oder mehrere Incidents. Zum Zeitpunkt der Erstellung eines Problem Record ist die Ursache in der Regel unbekannt. Für die weitere Untersuchung ist der Problem Management Prozess verantwortlich
Prozess	Strukturierte Sammlung von Aktivitäten um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Ein Prozess verarbeitet einen oder mehrere definierte Inputs und verwandelt sie in definierte Outputs. Merkmale: Messbar, Spezifische Ergebnisse, Kunden, Reaktion auf spezifische Auslöser
RACI Matrix	Responsible (Verantwortlichkeit), Accountable (Rechenschaftspflichtig), Consulted (Befragt), Informed (Informiert)
Release	Zusammenstellung von Hardware, Software, Dokumentation, Prozessen oder anderen Komponenten, die für die Implementierung eines oder mehrerer genehmigter Changes an IT Services erforderlich sind. Die Inhalte jedes Releases werden als eine Einheit verwaltet, getestet und implementiert.
Release Package	Eine einzelne Release Unit oder ein strukturiertes Set von Release Units
Release Unit	Sammlung von Komponenten von IT Services, welche normalerweise gemeinsam released werden. Entsprechend der Release Policy der Unternehmung.
Reliability (Zuverlässigkeit)	Richtwert, der wiedergibt, wie lange ein CI oder IT Service seine vereinbarte Funktion ohne Unterbrechung ausführen kann. Wird in der Regel als MTBF oder MTBSI angegeben. Der Begriff Zuverlässigkeit bezeichnet auch die Wahrscheinlichkeit, dass Prozesse, Funktionen etc. den gewünschten Output erzielen.

Begriff	Definition
Resilience (Ausfallsicherheit)	Die Resistenz eines CI oder IT Service gegen Ausfälle bzw. dessen schnelle Wiederherstellbarkeit nach einem Ausfall.
Resolution	Ausgeführte Massnahme, die zur Behebung der Ursache eines Incidents, eines Problems oder zur Implementierung eines Workarounds getroffen werden
Ressource	Umfasst die IT-Infrastruktur, Personen, Geld oder andere Elemente, die zur Erbringung eines Services beitragen können. Ressourcen werden als Assets einer Organisation betrachtet
RfC	Request for Change (Änderungsantrag)
Rights (Rechte)	Berechtigung oder Zugriffsrechte die an einen Anwender oder einer Rolle vergeben werden.
Risk Analysis / Assessment	Dabei wird der Wert von Assets analysiert und die Bedrohung für diese Assets identifiziert. Gleichzeitig wird bewertet, wie verwundbar die einzelnen Assets gegenüber diesen Bedrohungen sind. Eine Risikobewertung kann quantitativ oder qualitativ erfolgen.
SAC	Service Acceptance Criterias (Service Abnahmekriterien)
SDP	Service Design Package
Service	Ist eine Möglichkeit, Mehrwert für Kunden zu schaffen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen.
Service Availability	Beinhaltet alle Aspekte von Verfügbarkeit und Nichtverfügbarkeit von Services (und Auswirkungen von Komponentenverfügbarkeit auf Serviceverfügbarkeit). Misst die End-to-End Verfügbarkeit eines Services.
Service Improvement Plan (SIP)	Ein formeller Plan zur Implementierung von Verbesserungen für einen Prozess oder IT Service
Service Katalog	Ist eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument mit Informationen über alle aktuellen Services, inklusive derjenigen, welche zum Rollout in den Betrieb, bereitstehen. Beinhaltet alle Details, den Status, mögliche Interaktionen und wechselseitige Abhängigkeiten (Angaben zu Ergebnissen, Preisen, Bestellungen und Anfragen sowie Kontaktinformationen)
Service Knowledge Management System (SKMS)	Sammlung von Hilfsmitteln und Datenbanken, welche zur Verwaltung von Wissen und Informationen verwendet werden. Die SKMS speichert, verwaltet, aktualisiert und präsentiert alle Informationen, welche ein Service Provider zur Verwaltung des gesamten Lifecycles eines Services benötigt. Die SKMS umfasst das CMS sowie andere Hilfsmittel und Datenbanken.

Begriff	Definition
Service Level Agreement (SLA)	Vereinbarung zwischen IT Service Provider und einem Kunden. Das SLA beschreibt den jeweiligen IT Service, dokumentiert Service Level Ziele und legt die Verantwortlichkeiten des IT Service Providers und des Kunden fest. Ein einzelnes SLA kann mehrere IT Services oder mehrere Kunden abdecken.
Service Level Package	Eine Wahlmöglichkeit bezüglich Utility und Warranty, die den Kunden durch einen Core Service oder ein Service Package angeboten wird. Service Level Package werden manchmal auch als Service-Optionen bezeichnet
Service Level Requirement (SLR)	Eine Kundenanforderung für einen Aspekt eines IT Service. SLRs basieren auf Business Zielen und werden zur Aushandlung vereinbarter Service Level Ziele eingesetzt.
Service Lifecycle	Betrachtung der 5 Phasen von IT Services
Service Lifecycle Cis	Veröffentlichungs- und Change-Pläne und Prüfpläne. Vermittelt ein Bild der Leistungen des Service Providers, wie diese Dienstleistungen erbracht werden, welche Leistungen zu erwarten sind, zu welchem Preis und wann sie realisiert werden.
Service Management	Ist eine Reihe von spezialisierten, organisatorischen Fähigkeiten zur Schaffung von Werten (Value) für Kunden in der Form von Services
Service Package	Zwei oder mehr Services, die kombiniert werden, um eine Lösung für ein bestimmtes Kundenbedürfnis anzubieten oder um ein bestimmtes Geschäftsergebnis zu unterstützen. Ein Service Package kann aus einer Kombination von Core Services, ermöglichen Services und erweiterten Services bestehen und stellt ein spezifisches Mass an Utility und Warranty bereit
Service Portfolio	Sind alle Services welche durch den Service Provider gemanaged werden. Unterteilt in Service Pipeline, Service Katalog und Retired Services
Service Provider (SP)	Eine Organisation, die einem oder mehreren internen Kunden oder externen Kunden Services zur Verfügung stellt
Service Provider Typ 1	Ein interner SP, der Teil eines Geschäftsbereichs ist. Innerhalb einer Organisation können mehrere Typ 1 SP vorhanden sein
Service Provider Typ 2	Ein interner SP, der gemeinsam genutzte (Shared) IT Services für mehr als einen Geschäftsbereich bereitstellt. Typ 2 SP werden auch Shared Service Provider genannt
Service Provider Typ 3	Ein Service Provider, der IT Services für externe Kunden bereitstellt
Service Request	Eine Anfrage eines Anwenders nach Informationen, Beratung, einem Standard-Change oder nach Zugriff auf einen IT Service. Werden in der Regel von einem Service Desk

Begriff	Definition
	bearbeitet und erfordern üblicherweise nicht die Einreichung eines RFC.
Service Utility	Funktionalität eines IT Services aus der Perspektive des Kunden
Service Warranty	Zusicherung, dass ein Service den vereinbarten Anforderungen gerecht wird. Dabei kann es sich sowohl um eine formale Vereinbarung wie ein SLA oder einen Vertrag als auch um eine Marketingbotschaft oder ein bestimmtes Markenimage handeln
Serviceability (Servicefähigkeit)	Fähigkeit eines Drittanbieters, die Bedingungen eines Vertrags einzuhalten. Dieser Vertrag umfasst den vereinbarten Umfang der Zuverlässigkeit, Wartbarkeit oder Verfügbarkeit für ein CI.
Servicestrategie	Konkrete Beschreibung, wie ein Service Provider die Sicherstellung der Geschäftsergebnisse seiner Kunden mithilfe von Services unterstützt und gleichzeitig seine eigenen Ziele als Service Provider erreicht
Shared Service Provider	Siehe Service Provider Typ 2
SLA kundenbasiertes	SLA mit einzelnen Kundengruppen, die alle genutzten Services abdeckt.
SLA Multi-Level	Unternehmensebene, Kundenebene, Serviceebene
SLA servicebasiertes	SLA, das einen Service für alle Kunden abdeckt, die diesen Service nutzen wollen.
Strategie	Plan, wie eine Organisation die festgelegten Ziele erreichen will
Supplier & Contract Management Information System (SCMIS)	Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, das verwendet wird, um Supplier-Verträge während ihres gesamten Lebenszyklus zu verwalten. Die SCMIS enthält die wichtigsten Attribute aller Supplier-Verträge und sollte Teil des Service Knowledge Management Systems sein.
Suppliers	Drittpartei, die für die Bereitstellung von Waren oder Services verantwortlich ist, die für die Erbringung von IT Services benötigt werden (z.B. HW- und SW-Anbieter, Netzwerk und Telko oder Outsourcer)
Supporting Service	IT Service, welcher nicht direkt durch das Business bezogen wird, wird bei der Erstellung von kundenorientierten Services benötigt
Technical- /Supporting Service Catalogue	Details zu allen IT Services, die dem Kunden bereitgestellt werden, sowie Informationen über die Beziehungen zu unterstützenden Komponenten und Configuration Items, die die Bereitstellung des Services für das Business unterstützen. Er sollte nicht Teil der Kundensicht sein, sondern den Business Service Katalog unterstützen.

Begriff	Definition
Underpinning Contract (UC)	Vertrag zwischen einem IT Service Provider und einer Drittpartei. Die Drittpartie stellt Waren oder Services zur Verfügung, die die Bereitstellung eines IT Service für einen Kunden unterstützen. Der UC definiert Ziele und Verantwortlichkeiten, um die in einem SLA vereinbarten Service Level Ziele zu erreichen.
Utility	Ist das was der Kunde erhält (die Zweckmässigkeit des Services)
Warranty	Beschreibt wie es geliefert wird (die Einsatzfähigkeit des Services)
Wertschöpfung (Value)	Bestimmt durch Wahrnehmung (Perception) + Präferenzen (Preferences) + Geschäftsergebnis (Business outcome)
Woraround (Umgehungslösung)	Die Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkung von Incidents oder Problemen, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar sind. Workarounds für Probleme werden in Know Error Records dokumentiert. Workarounds für Incidents, die nicht über zugeordnete Problem Records verfügen, werden in Incident Records dokumentiert.