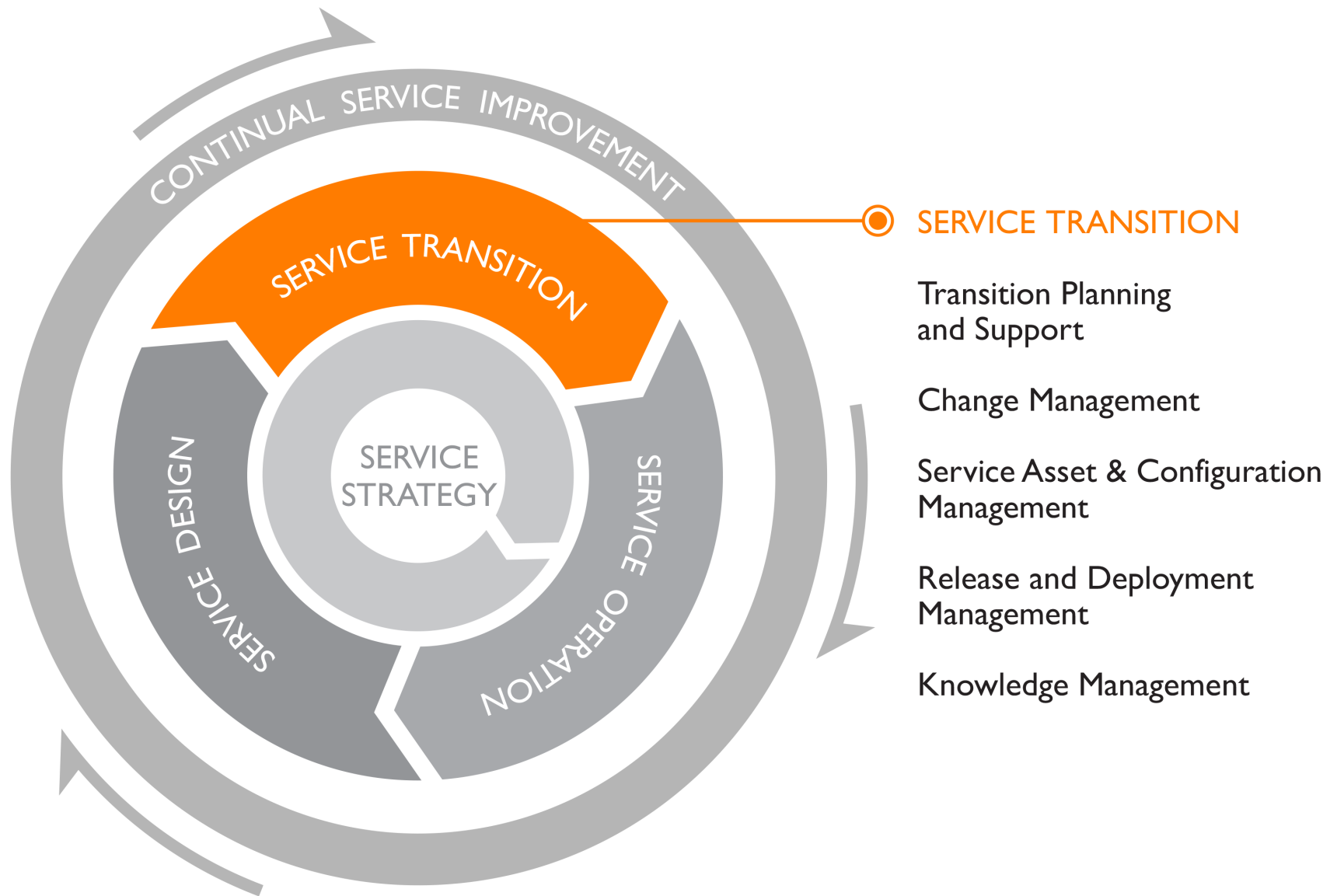


IT Organisatie



Service Transition

Het beheren van de complexiteit en de risico's verbonden met het aanbrengen van wijzigingen in bestaande diensten

Het introduceren van nieuwe diensten, applicaties of onderdelen

Het wijzigen van diensten, applicaties of onderdelen

Het stopzetten van diensten, applicaties of onderdelen

Het overzetten van diensten van en naar een andere dienstverlener

Service Transition

- Service Design is boek 3 van ITIL
- In Service Design werd een ontwerp uitgedacht, in Service Transition wordt het ontwerp uitgevoerd en uitgerold
- Deze fase is typisch vooral **werk voor het technische personeel**
- **Resultaat van deze fase is de uitgerolde dienst**, en alle documenten die er voor moeten zorgen dat de **dienst ondersteund en beheerd** kan worden

Het nut van Service Transition

Een goed uitgevoerd Service Transition beleid levert de volgende **voordelen** op voor het bedrijf:

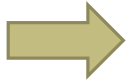
- Een **hoger volume** van succesvolle wijzigingen
- Het **delen en hergebruiken** van **middelen**
- Het terugbrengen van tijdsverlies door onverwachte conflicten en afhankelijkheden
- Juistere **verwachtingen** scheppen voor alle stakeholders
- Het **vertrouwen dat een dienst volgens specificatie geleverd kan worden**, zonder dat die een negatieve impact heeft op andere diensten en stakeholders.

Service Asset and Configuration Management

- Wordt meestal gewoon **Configuration Management** genoemd
- Bedoeling is dat de middelen die een proces gebruikt **gecontroleerd** worden, en er steeds up-to-date informatie over de middelen beschikbaar is.
- Gecontroleerd wil in dit geval zeggen dat de component wordt opgevolgd, vanaf de introductie tot hij verwijderd wordt.
- Nodig om de impact van wijzigingen in te schatten, en steeds een [overzicht van de IT-middelen](#) te hebben.

Configuration Items

- Eerst en vooral moeten we de componenten van een dienst kennen.
- **Componenten kunnen zowel hard- als software zijn, mensen, infrastructuur, documentatie, tools en testen (zie 5 aspecten van service design)**



- Voorbeeld: configuration items in je huis
- Oefening: Wat zijn de componenten van een e-mail dienst?

Voorbeeld thuisomgeving (niet-IT)

De onder-
delen
zijn
“configuration
Items”

- Bestaande omgeving:

- Je huis bestaat uit (Type, materialen, aantallen, ruiten, dak, dakpannen)
- Wat heb je allemaal in je huis en hoe staat het opgesteld en geconfigureerd?
- Tot op welk niveau ga je de inhoud van configuration items omschrijven?

} “harde materialen” ~ hardware

- Ieder gezin moet eten en heeft een zekere voorraad. Wat hebben we in huis en wat moet periodiek worden ingekocht.?
- Hoe zit het financieel? Inkomsten en uitgaven.

} “soft”
~ software

Problemen:

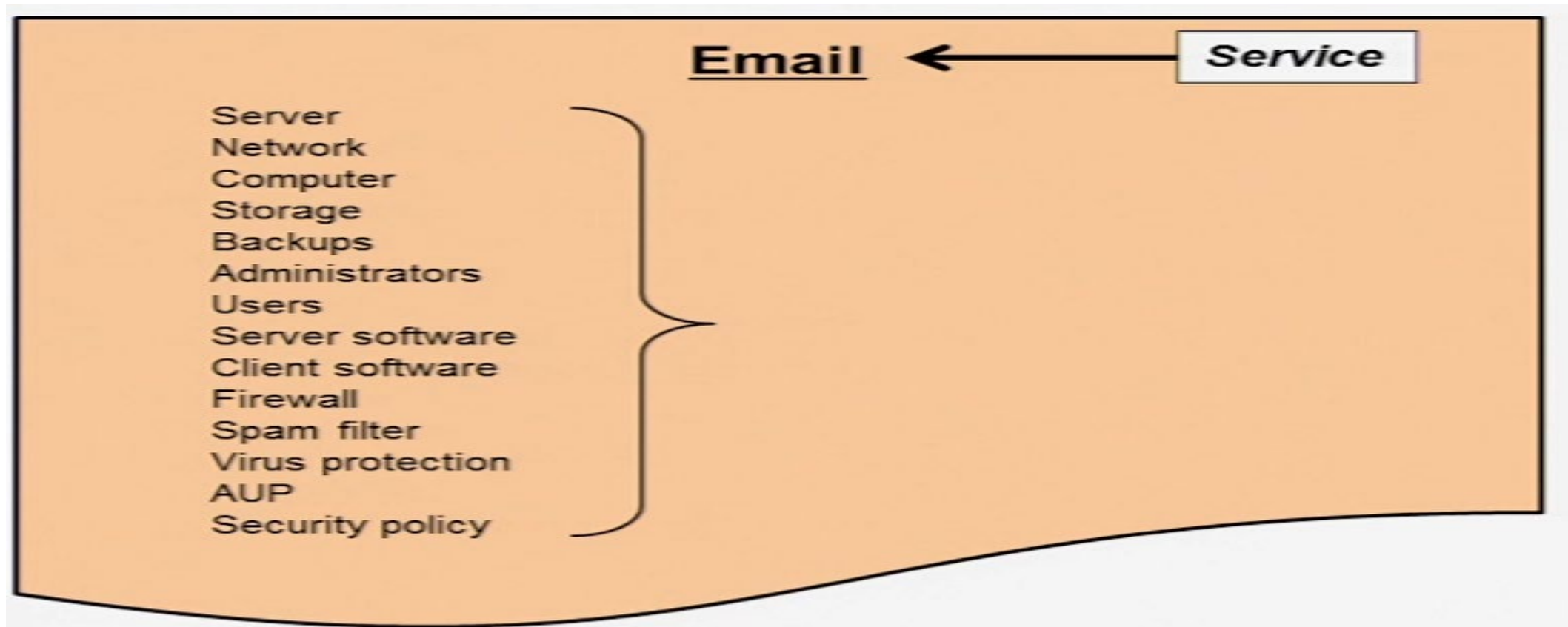
- Ben je wel eens iets kwijt?
- Heb je wel eens iets bedorven in de koelkast gehad?
- Heeft uw partner wel eens iets verplaatst en het niet gezegd ? ...

○ Zou het helpen als je alle wijzigingen bijhield? Dat doe je natuurlijk niet in een thuisomgeving...

- Project “nieuwe gordijnen”: er wordt een inventarisatie gedaan van alle ramen en alle maten.

Hier zien we een gelijkenis met ICT, er wordt een inventarisatie uitgevoerd. Dit is realistisch en pragmatisch.

Componenten email-dienst



Configuration Items

- Configuration Items zijn componenten die opgevolgd worden door Configuration Management
- Opgenomen in de **Configuration Management Database**
- *Eigenschappen, status en relaties tot andere componenten* worden ook bijgehouden

Hoe CI's kiezen

Configuration Items zijn de **componenten die belangrijk genoeg zijn om bijgehouden te worden.**

- Voordeel is dat informatie over CI's steeds wordt bijgehouden en bijgewerkt indien nodig
- Nadeel is dat dit veel extra werk vraagt, *wijzigingen in CI's moeten steeds door Change Management uitgevoerd worden*



Welke CI's zie je
in deze
afbeelding?

Configuration Items

Een Configuration Item (CI) is elk middel dat onder het beheer van Configuration Management staat en heeft de volgende eigenschappen:

- kan een dienst of een onderdeel zijn
- verschillende soorten (hardware, software, mensen, documentatie)
- opgenomen in een CMDB, beheerd door een Configuration Management System

Elke CI-record heeft **informatie (eigenschappen)** en **geschiedenis (status)**

CI's hebben een **relatie** tot andere CI's, bv.

- Is een onderdeel van
- Is samengesteld door
- Is geïnstalleerd op
- Is documentatie voor
- Wordt beheerd door
- ...

Oefening: Wat zijn de relaties tussen de componenten van een e-maildienst?

CMDDB en CMS



De **Configuration Management Database** is de databank waar CI's worden bijgehouden

Het **Configuration Management System** is de verzameling van databanken, tools, procedures om informatie over CI's en hun relaties te verzamelen, op te slaan, te beheren, bij te werken en weer te geven.

Configuration Baseline. Dit is een momentopname van de configuratie van een systeem dat gebruikt kan worden als vergelijkingspunt, of om veranderingen terug te rollen naar een eerder werkende staat.

Definitive Media Library

Vroeger Definitive Software Library

- Verzameling van alle goedgekeurde media die binnen het bedrijf gebruikt mag worden
- Gebruikt door Release & Deployment Management, beheerd door Configuration Management, gewijzigd door Change Management
- Bevat software, licenties en documentatie
- Bijvoorbeeld: je kan een Microsoft Office licentie installeren op een computer nadat je Microsoft Windows hebt geïnstalleerd. Dit is een relatie tussen 2 licenties. Deze informatie (de relatie tussen die 2) wordt ook in de definitive media library bewaard.

Stappen binnen Configuration Management

1. **Planning:** Configuration Management is een erg arbeidsintensief proces, er moet dus beslist worden of het voor een bedrijf een **nuttig proces** is, de juiste mensen moeten worden geselecteerd als proces owner, proces practitioners, ...
2. **Identificeren** van de CI's: wat moet opgenomen worden in de CMDB, welke gegevens moeten worden bijgehouden.
3. **Change control:** wie houdt wijzigingen bij, hoe worden die in de databank verwerkt? Bewaken van de integriteit van de data
4. **Statuscontrole:** heeft elke CI een status en klopt deze status?
5. **Verifiëren** van de gegevens op regelmatige basis, bijvoorbeeld door random records te controleren

Configuration Management System

- Bestaat uit alle CMDBs, databanken van andere ITIL processen en andere databanken met IT-gegevens
- Moet antwoord geven op complexe vragen
 - Hiervoor zijn goed beschreven relaties noodzakelijk!
- Mogelijkheden: **Configuration Model:** De basis voor Change Management om de impact van een wijziging in te schatten.

Change Management

- **Antwoorden op aanvragen voor veranderingen** vanuit het bedrijf of IT, zodat de diensten beantwoorden aan de bedrijfsnoden
- Er voor zorgen dat **veranderingen geëvalueerd en gedocumenteerd** worden, en dat de toegelaten veranderingen een prioriteit krijgen, er een planning wordt opgesteld, getest, gedocumenteerd en gecontroleerd worden, en uiteindelijk geïmplementeerd worden op een **gecontroleerde manier**.
- Er voor zorgen dat alle wijzigingen van Configuration Items in het Configuration Management System door de Configuration Librarian, de persoon verantwoordelijk voor het updaten van de CMDB

Soorten Wijzigingen



- **Normal Change** **bv. functionele of technische uitbreidingen**
 - Volgt de normale procedure. Moet gereviewed worden door Change Management.

Onder een normale change behoren change requests, zoals RFCs gerelateerd aan de serviceportfolio's of services; toegangsaanvragen gebruikers; operationele activiteiten, change verzoeken gerelateerd aan projecten
- **Standard Change** **bv. vernieuwing van de versie van software**
 - Vooraf goedgekeurd
 - Bedoeld voor routinehandelingen
 - Laag risico
 - Beperkte impact
- **Emergency Change** **bv. omwille van een fout in een IT-service of een dringende commerciële actie**
 - Wijzigingen die zo snel mogelijk uitgevoerd kunnen worden
 - Moeten nog steeds op voorhand aangevraagd worden

Beslissingsnemers

- **Change Manager**

- Uiteindelijke beslissingsrecht



- **Change Advisory Board**

- Adviserende rol
- Samengesteld uit ervaren personeel met beslissingsrecht
- Mogelijk aangevuld met specialisten afhankelijk van de soort change

**ADVISORY
BOARD**



- **Emergency Change Advisory Board**

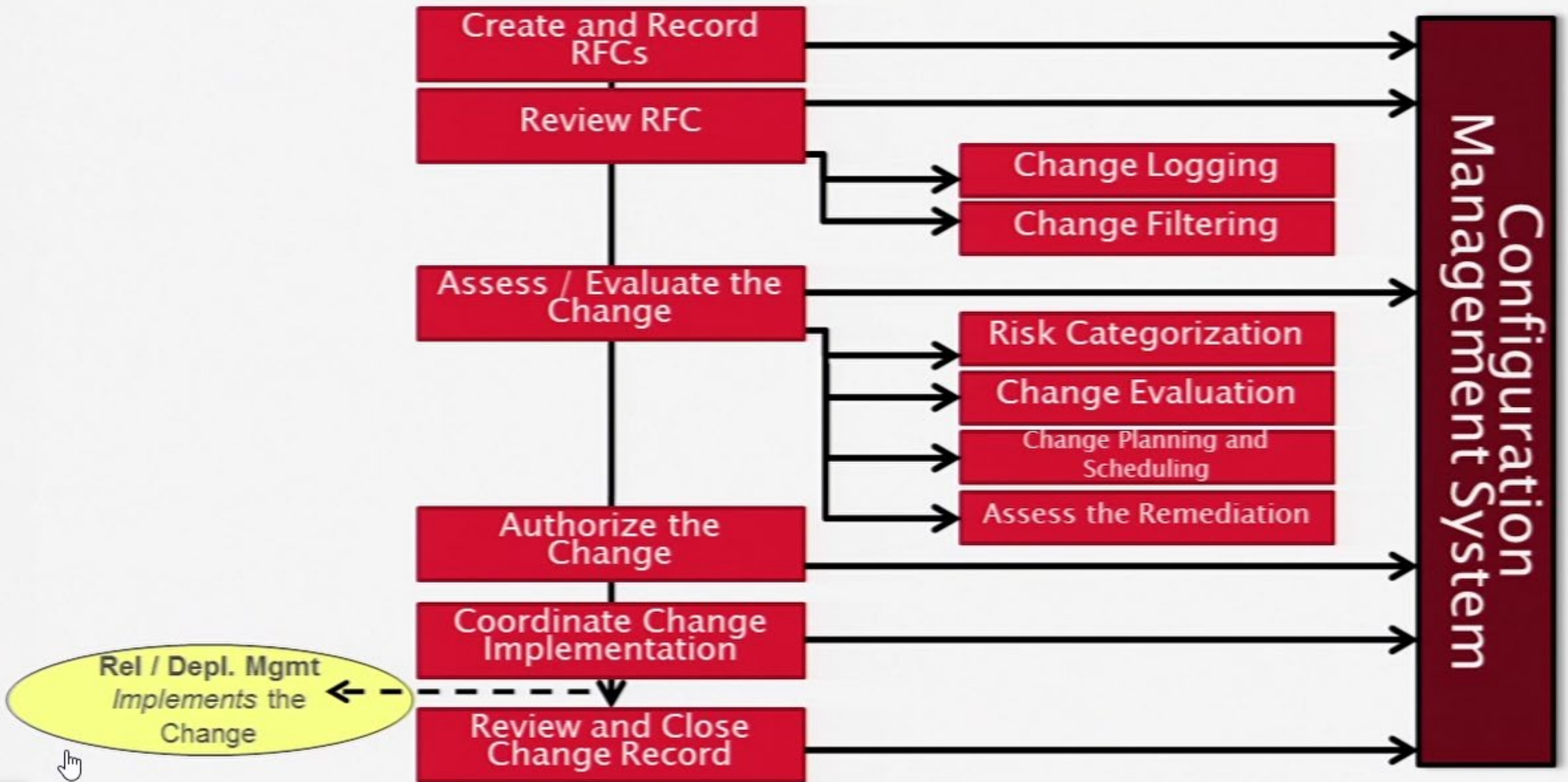
- Kan snel bij elkaar geroepen worden
- Mogelijk informeel

Bronnen van wijzigingen

- **Request for Change (RFC)** Standaard aanvraag
- **Aanvraag door eindgebruikers** Bv. via Service Desk
- **Project Initiation Document** Bij de opstart van een nieuw project, door Project Manager
- **Change Proposal** Grote, ingrijpende wijzigingen
- **Change Model** Handelingen die vaak uitgevoerd moeten worden, groepeert wat anders verschillende RFC's zouden zijn.
 - Bevat stappen
 - Chronologische volgorde stappen
 - Verantwoordelijkheden
 - Tijdschaal
 - Escalatie

Remediation Plan

- Wat als een change foutloopt?
- Stappen noodzakelijk om een verandering terug te rollen
 - Wanneer niet mogelijk: plan om impact te beperken
- Moet gecontroleerd worden voor een change goedgekeurd kan worden



Release and Deployment Management

De officiële doelen volgens ITIL zien er als volgt uit:

Het maken, testen en uitrollen van releases in de DML in een productieomgeving volgens een vooraf overeengekomen plan en planning.

Het opstellen van en een akkoord bereiken over deployment management plannen met klanten en stakeholders

Er voor zorgen dat alle release packages traceerbaar zijn, geïnstalleerd, getest, geverifieerd of ongeïnstalleerd kunnen worden, en dat er indien nodig een rollback kan gebeuren

Er voor zorgen dat nieuwe of gewijzigde diensten en alle ondersteunende onderdelen het overeengekomen nut en waarborg kunnen leveren

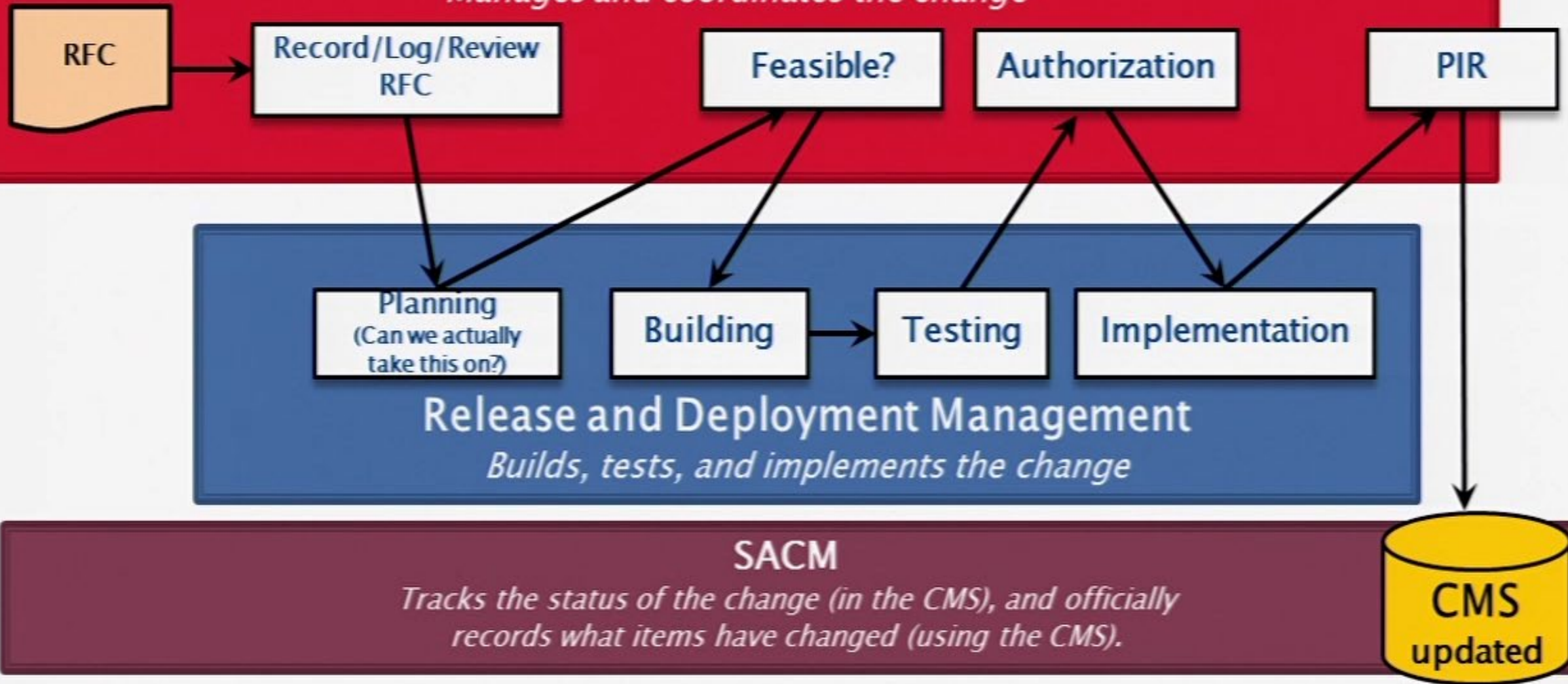
Kennisoverdracht:

- Naar klanten en gebruikers zodat ze de dienst kunnen gebruiken
- Naar Service Operation zodat zij de geleverde oplossing kunnen beheren en ondersteunen.

Change Management

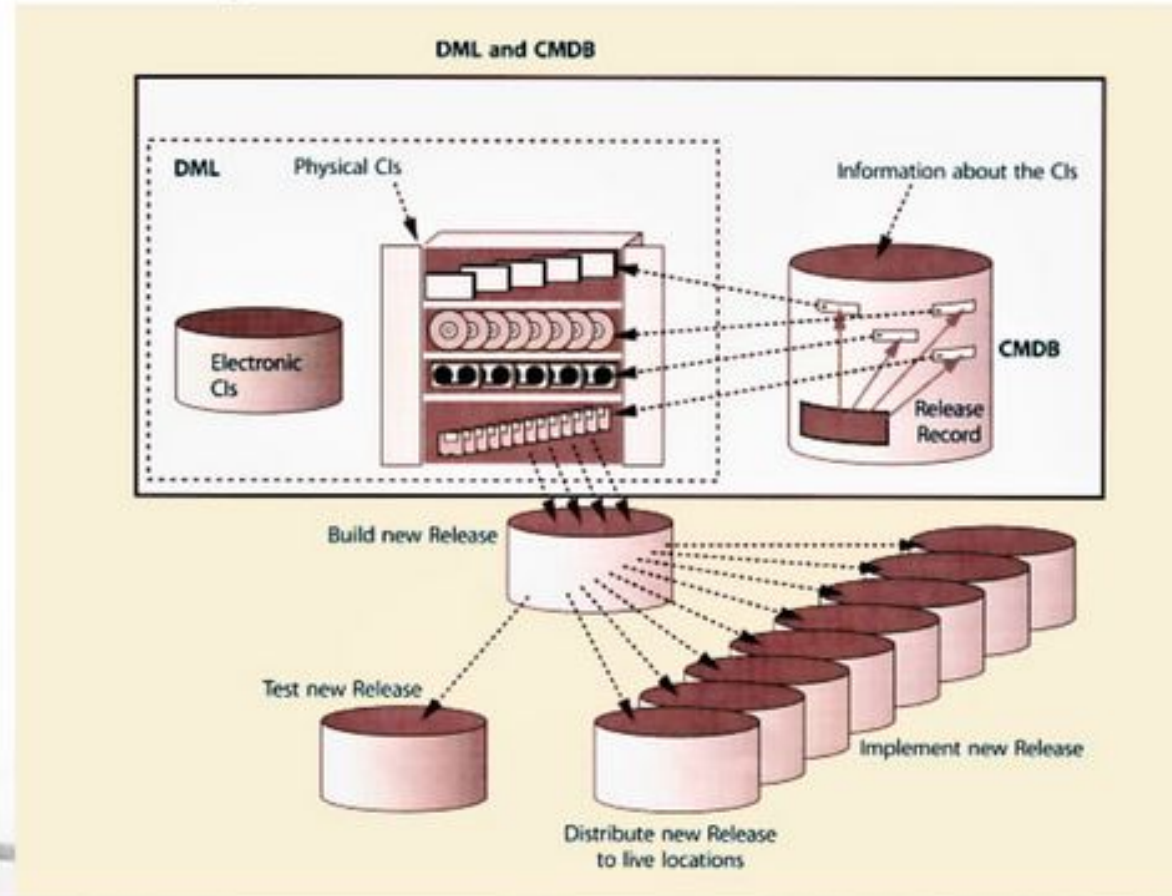
Manages and coordinates the change

Post Implementatie Review



Service Asset & Configuration Management (SACM)

Definitive Media Library:



Knowledge Management

- De kwaliteit van management beslissingen verbeteren door er voor te zorgen dat kennis, informatie en data beschikbaar is gedurende de hele levenscyclus.
- het bijhouden van een [Service Knowledge Management System](#) (SKMS) dat informatie beschikbaar stelt die geschikt is voor elk publiek doorheen de hele organisatie van de dienstverlener.

Data – Informatie - Kennis

- **Data**

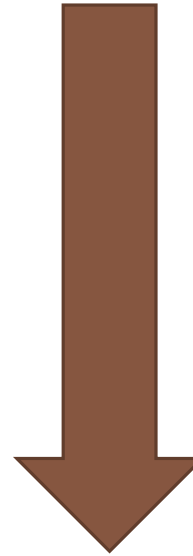
- Resultaat van een meting
- Op zichzelf weinig betekenis
- Geen basis voor een beslissing
- → CMDB (Configuration Management Database)

- **Informatie**

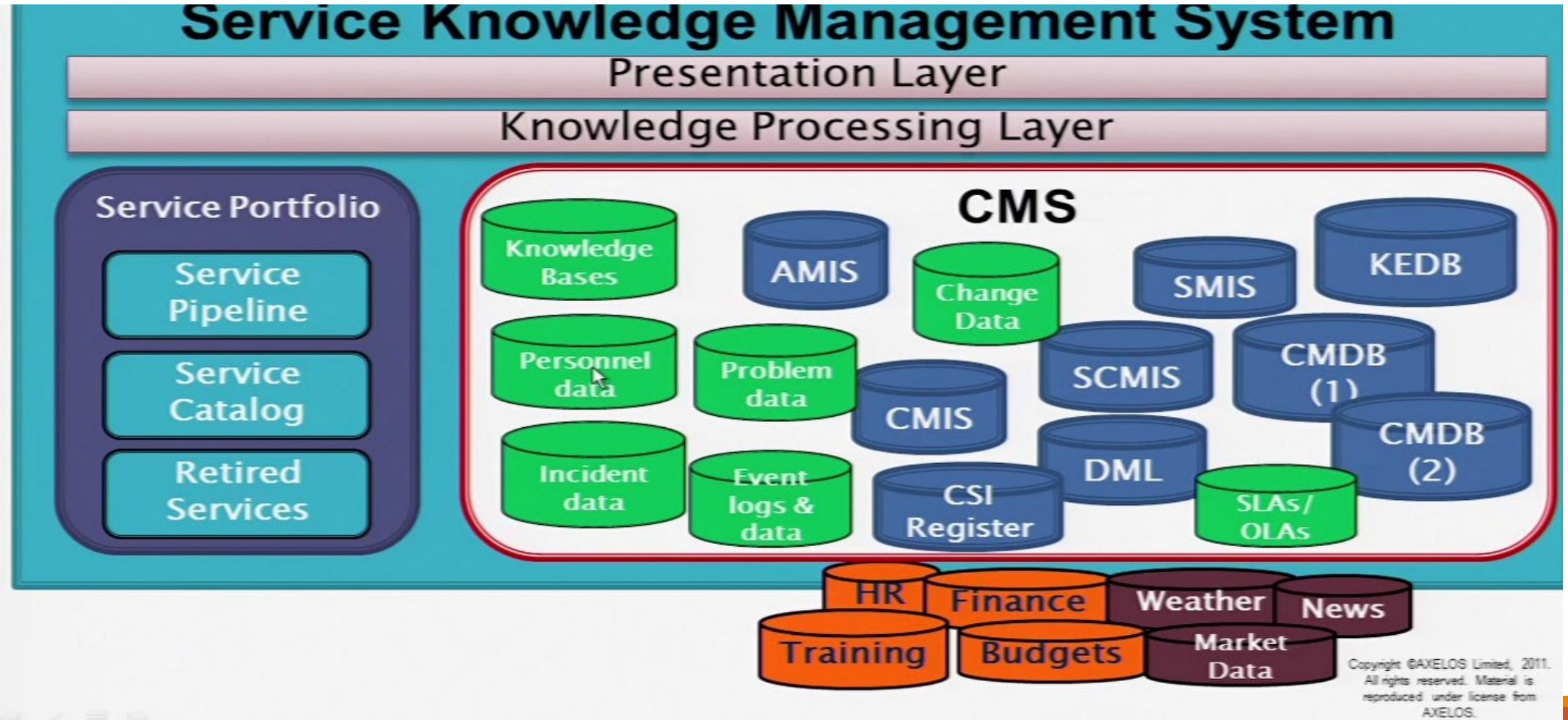
- **Relatie** tussen verschillende datapunten
- Mogelijk een conclusie te trekken
- → CMS (Configuration Management System)

- **Kennis**

- **Informatie aangevuld met ervaring en inzicht**
- Basis voor beslissingen
- → SKMS (Service Knowledge Management System)



SKMS



Transition **Planning and Support**

- Vergelijkbaar met Service Coordination uit de Design-fase
- Doelen:
 - Het bepalen van **beleid, standaarden en modellen** voor service transition activiteiten en processen
 - Elke grote wijziging of nieuwe dienst door het hele Transition Proces begeleiden
 - Het coördineren van alle hulpbronnen zodat verschillende projecten tegelijkertijd door Service Transition geleid kunnen worden.
 - Prioriteiten toekennen aan conflicterende behoeften aan Service Transition hulpbronnen.

Resultaat van Service Transition

- Het resultaat is de **werkende applicatie in Service Operation**
- Inclusief alles om de overdracht mogelijk te maken
 - Alle documentatie die beschrijft hoe de dienst er uit ziet nu die operationeel is.
 - Training voor de gebruikers
 - Training voor het ondersteunende personeel
 - Een draaiboek voor het operationeel houden van de dienst

Voorbeeldvragen uit ITIL Foundation

Wat wordt opgeslagen in de DML

- Installatie-cd's van aangekochte software
- Installatie bestanden van zelf ontworpen software
- Relevante Licentie documenten
- Backup kopieën van software

A) Alle bovenstaande

B) 1 en 2

C) 2, 3 en 4

D) 1, 2 en 3

Voorbeeldvragen uit ITIL Foundation

Welk proces is hoofdzakelijk verantwoordelijk voor het inpakken, bouwen, testen en uitrollen van diensten

- A) Transition Planning and Support
- B) Release and Deployment Management
- C) Service Asset and Configuration Management
- D) Service Catalogue Management

Voorbeeldvragen uit ITIL Foundation

Welk proces is verantwoordelijk voor het opsporen en bijhouden van relaties tussen verschillende componenten?

- A) Service Asset and Configuration Management
- B) Service Catalogue Management
- C) Change Management
- D) Release and Deployment Management

Voorbeeldvragen uit ITIL Foundation

Voor welk soort wijzigingen is het Emergency Change Advisory Board verantwoordelijk?

- A) Wijzigingen met een hoge prioriteit
- B) Standaard wijzigingen
- C) Normale wijzigingen
- D) Noodwijzigingen

Voorbeeldvragen uit ITIL Foundation

Wat zijn taken Release and Deployment Management

- Plannen opstellen in overleg met de klant
- Er voor zorgen dat Release Packages traceerbaar zijn
- Changes goedkeuren

A) 1 en 2

B) Alle bovenstaande

C) 2 en 3

D) 1 en 3

Voorbeeldvragen uit ITIL Foundation

Welk proces beheert de Definitive Media Library

- A) Release en Deployment Management
- B) Change Management
- C) Service Asset and Configuration Management
- D) Service Level Management

Voorbeeldvragen uit ITIL Foundation

Welk soort veranderingen is normaal niet de verantwoordelijkheid van Change Management

- A) Wijzigingen aan een server
- B) Wijzigingen in een bedrijfsproces
- C) Wijzigingen in een SLA
- D) Het stopzetten van een dienst