

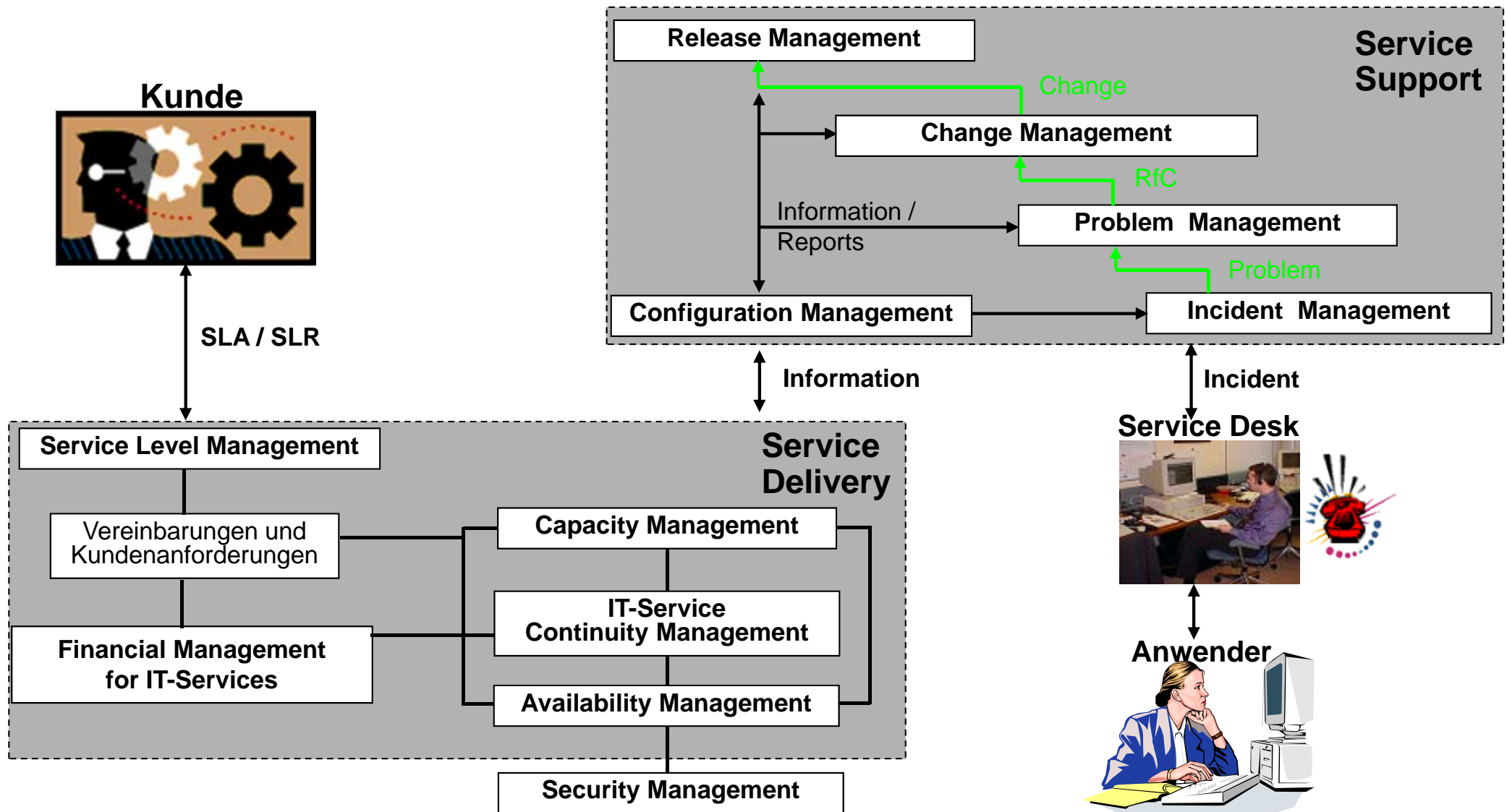
ITIL V2 Foundation Kurzfassung



Professor Dr. Mathias Philipp

Einführung

Kurzüberblick Prozesse



Einführung

Kurzüberblick Prozesse

Service Support

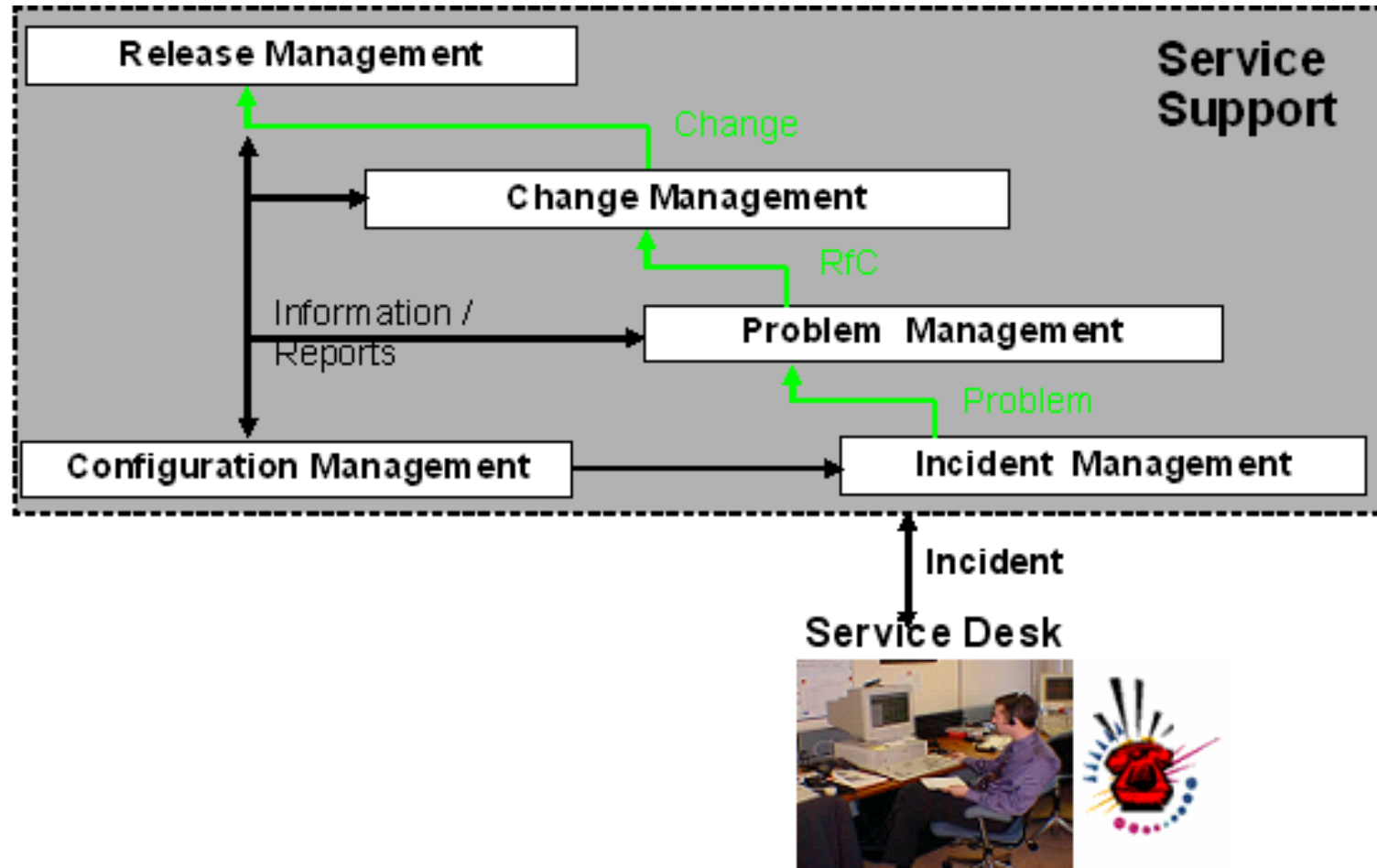
- Incident Manager
- Problem Manager
- Change Manager
- Configuration Manager
- Release Manager

Service Delivery

- Financial Manager
- SLA Manager
- Capacity Manager
- IT Security Manager
- Availability Manager
- Continuity Manager



Prozesse Service Support



Prozesse Service Support

Service Desk

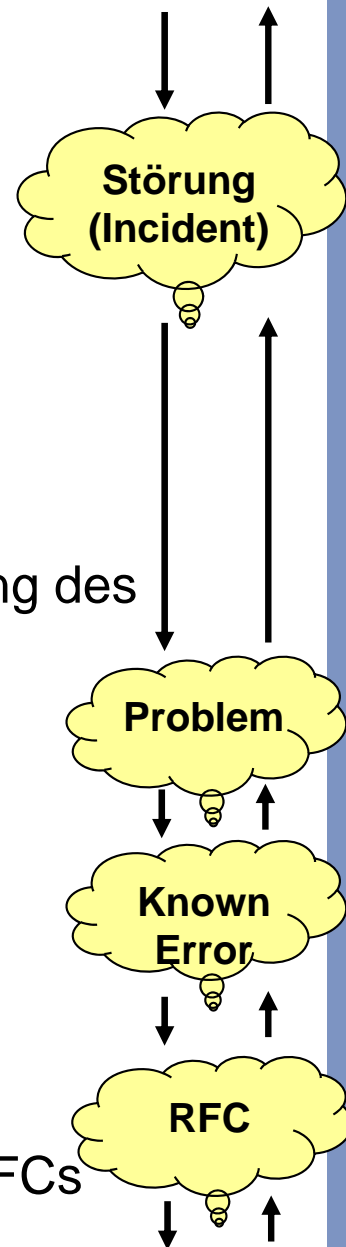
- Erreichbarkeit der IT-Organisation.
- Einzige Schnittstelle (Single Point of Contact) des Anwenders (user)
- Koordiniert die nachfolgenden Supporteinheiten (z.B. Eskalation)

Incident Management

- Schnellstmögliche Wiederherstellung des IT Service bei minimaler Störung des Geschäftsablaufes beim Kunden

Problem Management

- Problem Control: Problemanalyse (Fehlersuche)
- Error Control:
Entwicklung von Lösungsvorschlägen
Einreichen und Nachhalten von Änderungsanträgen
(Request for Change)
- Proaktive Maßnahmen zur Vermeidung von Störungen führen auch zu RFCs

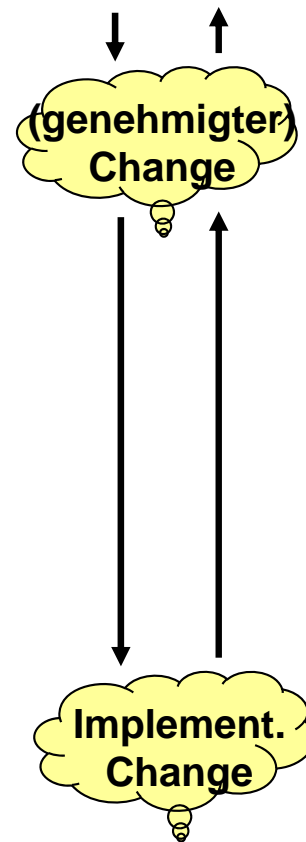


Change Management

- Sammelt alle RFCs
 - ◆ Von anderen ITIL Prozessen
 - ◆ Von Kunden oder Dritten (z.B. Softwarehersteller)
- Entscheidet über Freigabe/Genehmigung von RFCs im Rahmen einer CAB-Sitzung
- Delegiert Umsetzung an das Release Management
- Entwickelt standardisierte Verfahren zur Bearbeitung von RFCs (z.B. erforderliche Tests, Freigabeverfahren, Dokumentationsrichtlinien)
- Kontrolliert das Release Management
- Übernimmt Qualitätssicherung der RFC Umsetzung

Release Management

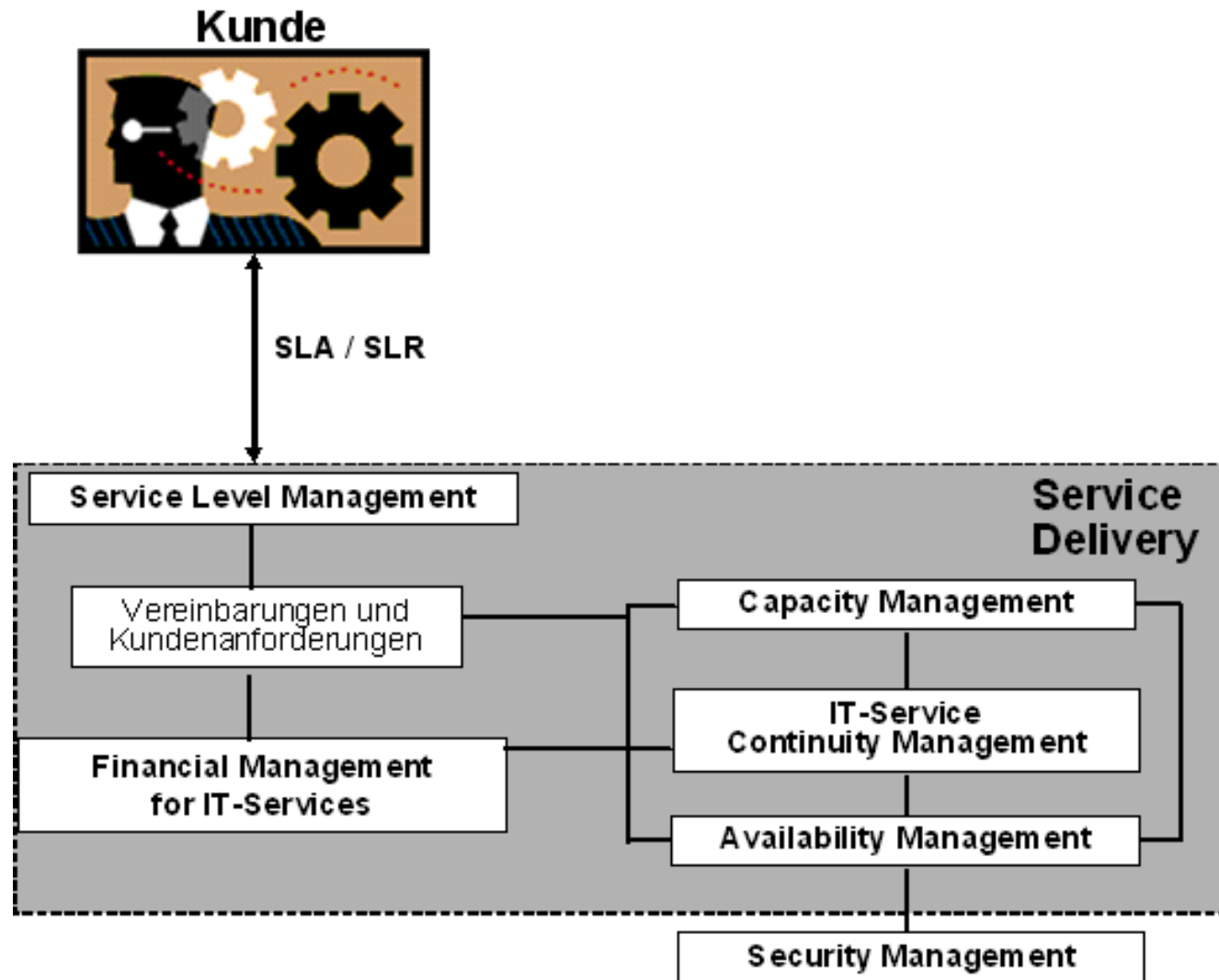
- Setzt genehmigte Changes um - nach den Verfahren des Change Managements
- Übernimmt Verteilung/Rollout der Soft- und Hardware



Configuration Management

- Entwickelt und Überwacht die Pflege der Configuration Management Database (CMDB, Modell der IT Infrastruktur)
- Die Elemente der CMDB werden Configuration Items genannt (CI, IT Komponente)
- CMDB wird von allen anderen Prozessen genutzt oder auch gepflegt

Prozesse Service Support



Service Level Management

- Es vertritt die IT Organisation gegenüber dem Kunden (customer)
- Vertritt Kunden (customer) gegenüber der IT Organisation.
- Soll Kunden zufrieden stellen (Abgrenzung Key Accounter)
- Service Level Manager ist für die Qualität und Verbesserung des Service verantwortlich (Service Gespräche, Service Verbesserungspläne)

Prozesse Service Delivery

Service Level Management

SLR: Service Level Requirements

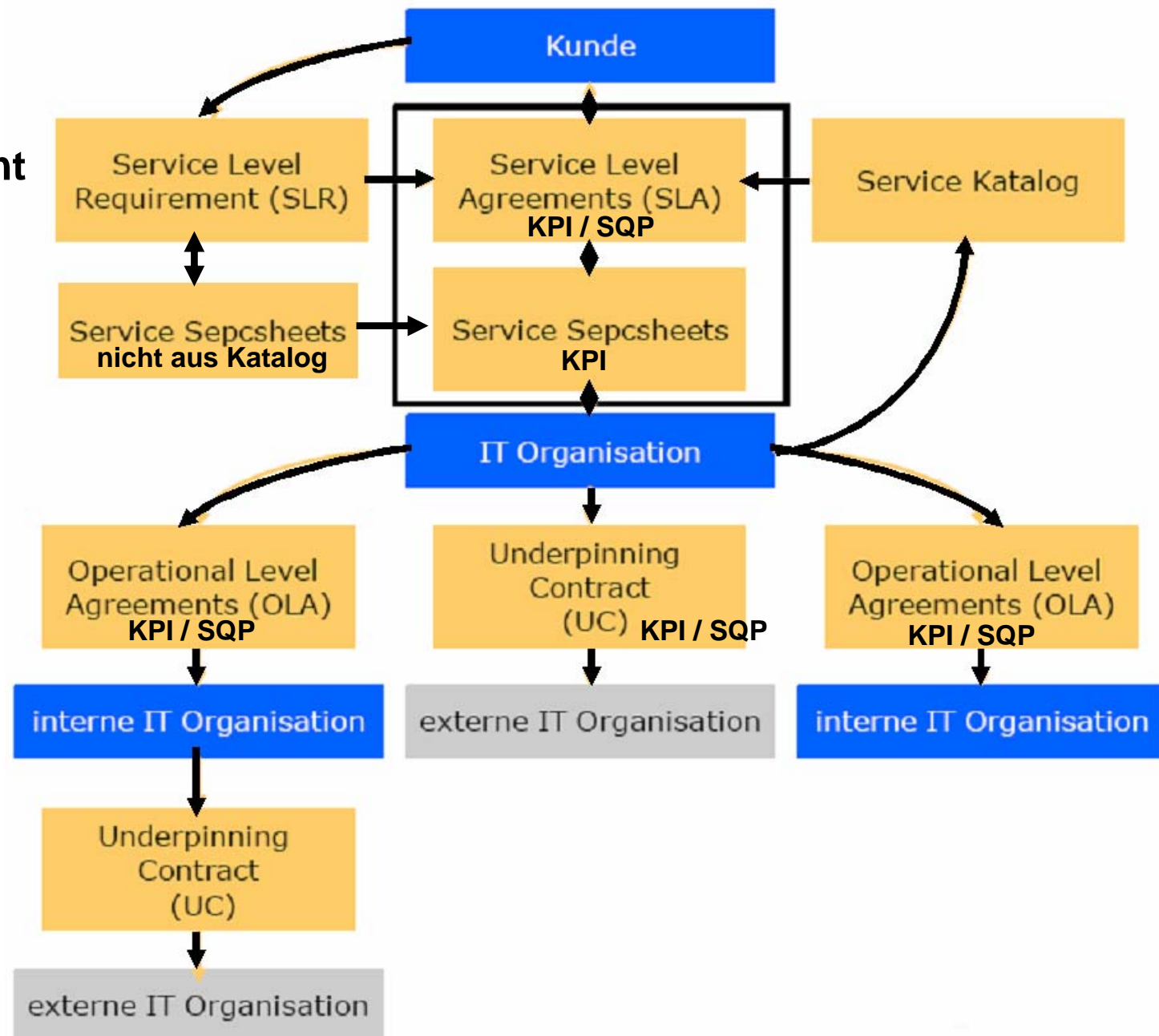
SLA: Service Level Agreement

SQP: Service Quality Plan

KPI: Key Performance Indicator

OLA: Operational Level Agreement

UC: Underpinning Contract,
Absicherungsvertrag



Financial Management for IT Service

- Finanzmittelplanung (operative Planung)
- Kosten- und Leistungsrechnung in der IT
 - ◆ Deckungsbeiträge nach Produktgruppen
 - ◆ Ermittlung Selbstkosten von Produkten
- Kostentransparenz
 - ◆ Bereinigung der IT-Portfolio
 - ◆ Konzentration auf Cash-Cows
- Preistransparenz
 - ◆ für den Kunden hinsichtlich angemessener Preise für IT-Services

Capacity Management

- Planung der Produktionskapazitäten (mittel- und langfristig)
- Überwachung der Kapazität mittels Schwellenwerte (nicht der Verfügbarkeit)
- Ggf. RFC für nächste Ausbaustufe
- Abhängig von Geschäftsstrategie und der Kundenstrategie

IT Service Continuity Management

- Planung des Katastrophenfalles
- Risikoanalyse
- Business Continuity Plan mit dem Kunden

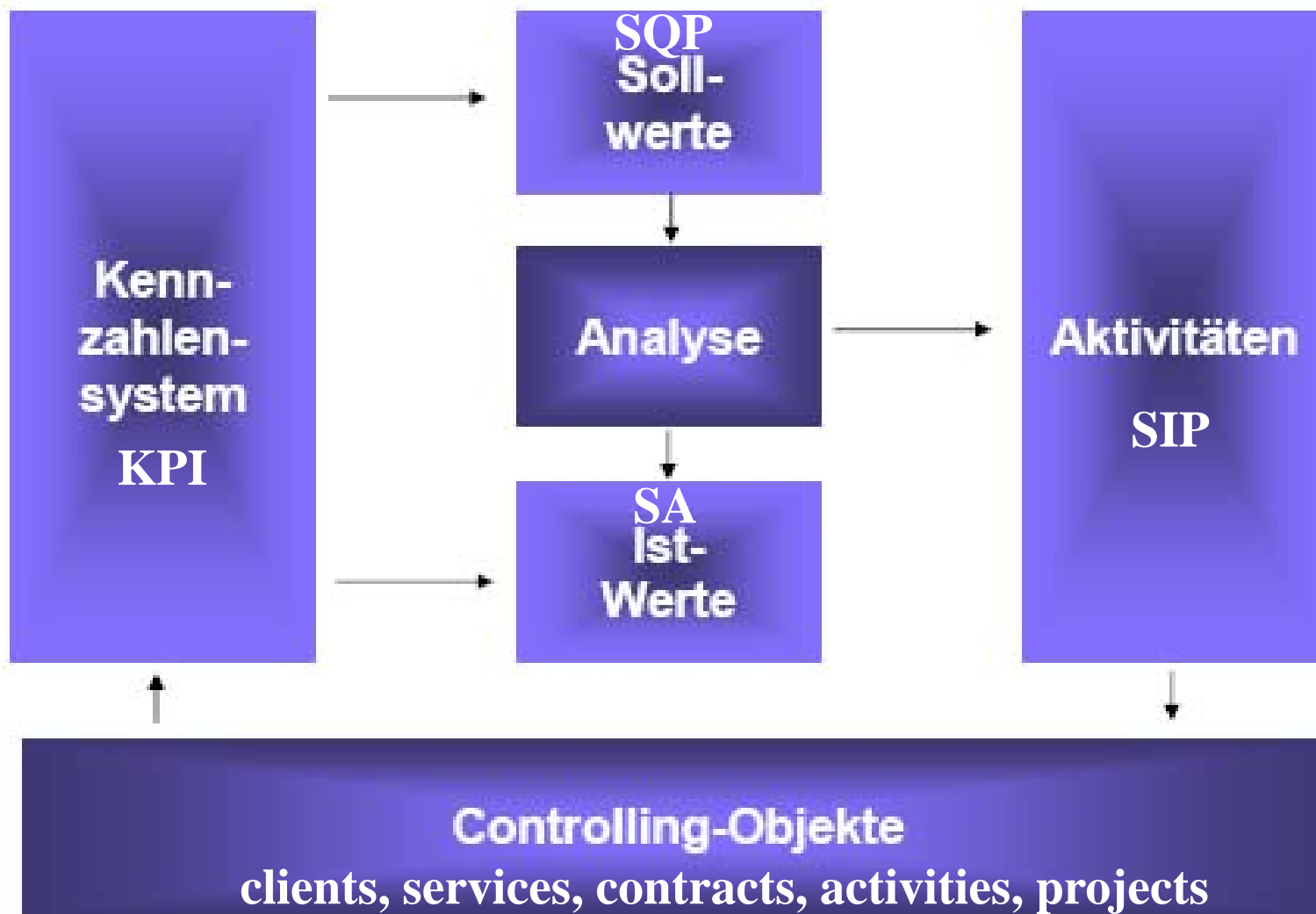
Availability Management

- Verfügbarkeit gemäß SLAs / KPIs sicherstellen

Security Management

- IT Security Management gemäß SLAs (Kundensicherheitsanforderungen)
- Interne Sicherheitsanforderungen z.B. ISO 27000
- Vertritt IT Sicherheit
 - ◆ in den SLAs
 - ◆ bei Genehmigung von RFCs
 - ◆ bei Freigabeverfahren

Qualitätssteuerung zum Kunden über KPIs, SQP und SIP



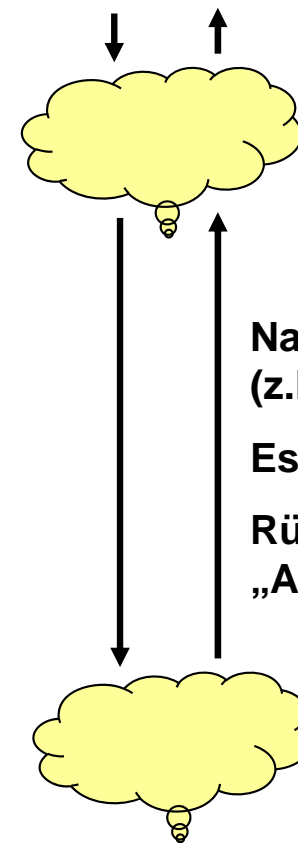
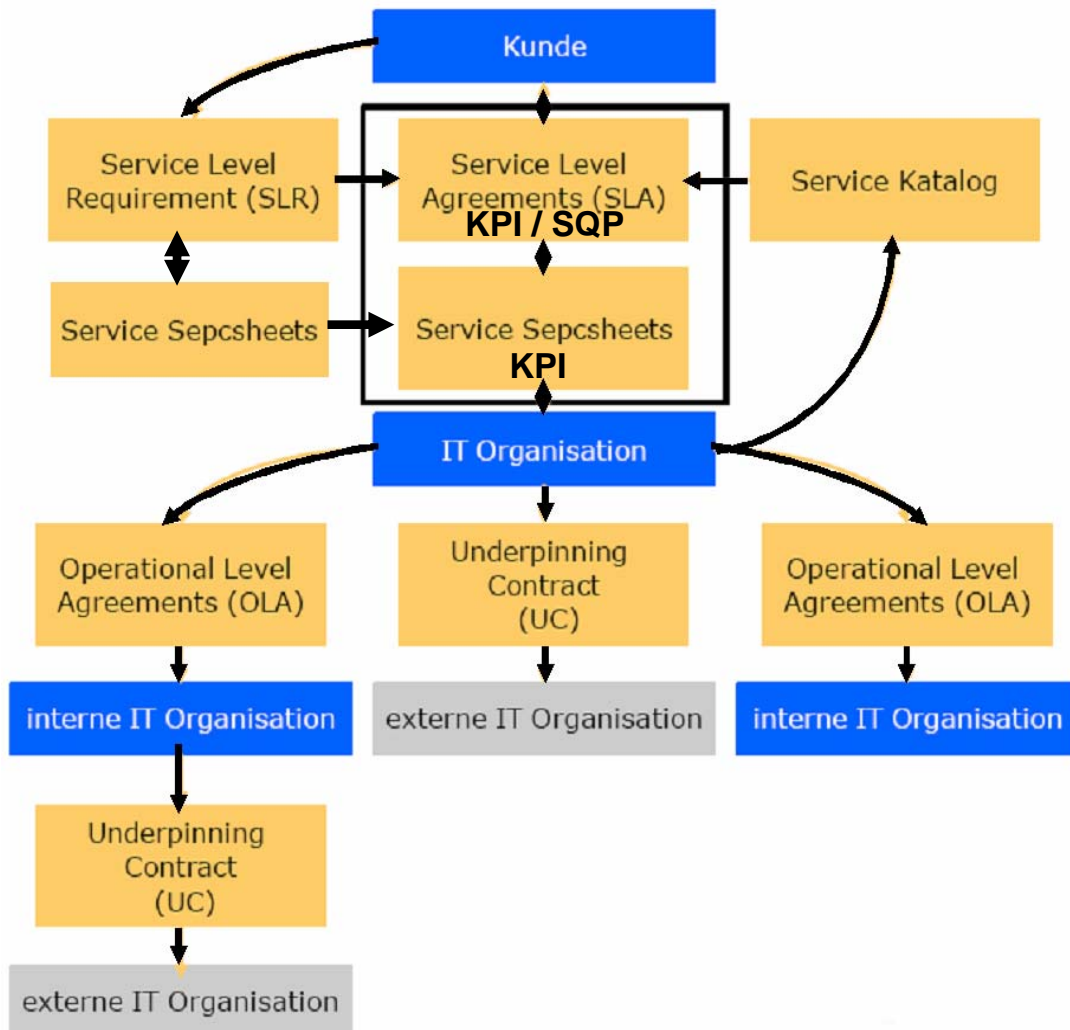
SQP: Service Quality Plan

SA: Service Achievement

SIP: Service Improvement Plan

KPI: Key Performance Indicator

Interne Prozesssteuerung über KPIs, OLAs und Eskalation



Nachhalten über „Offene Posten“
(z.B. Problem ohne Known Error)

Eskalation bei Verzögerungen

Rückmeldung der
„Auftragserfüllung“