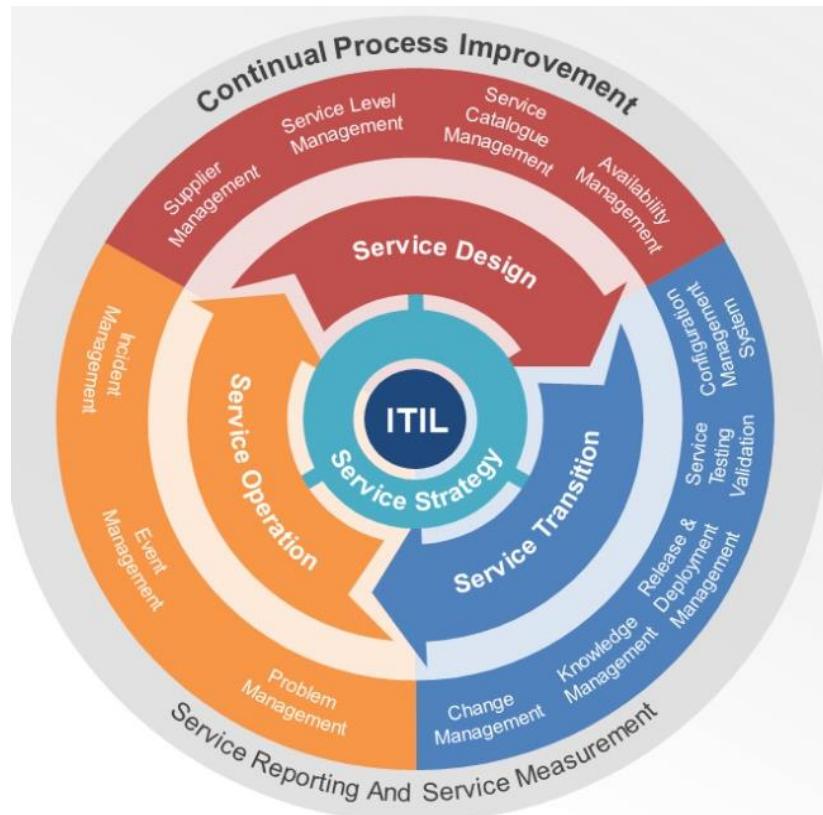


Lernfeld 6

Serviceanfragen ITIL-konform bearbeiten



Name:

Klasse:



Email

	Von	a.klein@sysconIT.de	X
Betreff	Einarbeitung IT-Service-Abteilung		
		Infoblatt ITIL...	X

Sehr geehrte Auszubildende,

sie haben sich im ersten Modul mit dem Service Level Agreements, die wir mit der Autoteile AG vereinbart haben, auseinandergesetzt.

Es waren dazu intensive Vertragsverhandlungen erforderlich, um den Zuschlag zu erhalten. Ein wesentlicher Faktor, warum die Autoteile AG sich für uns entschieden hat, war unter anderem, dass die Syscon Solutions GmbH „ITIL“-konform arbeitet.

Damit Sie sich einen ersten Überblick zu diesem Themengebieten verschaffen können, haben wir für Sie ein kurzes Informationsblatt erarbeitet (siehe Anhang), das sie nun ergänzen sollen.

Freundliche Grüße

A. Klein

Syscon IT GmbH
Leiterin IT Services



Kurzinformationen zu ITIL

Was ist ITIL überhaupt?

ITIL ist die Abkürzung für **Information Technology Infrastructure Library** und gehört heute zum Tagesgeschäft moderner IT-Organisationen, die auf den Einsatz praxiserprobter und bewährter Standardverfahren bauen (= Best Practices Methoden), um wirtschaftlich, kundenorientiert und qualitätsbewusst zu arbeiten.

Dabei handelt es sich um ein IT Service Management Framework (= Rahmenmodell und Methode), welches bestimmte Management-Strukturen vorschlägt.

Durch die Definition der grundlegenden

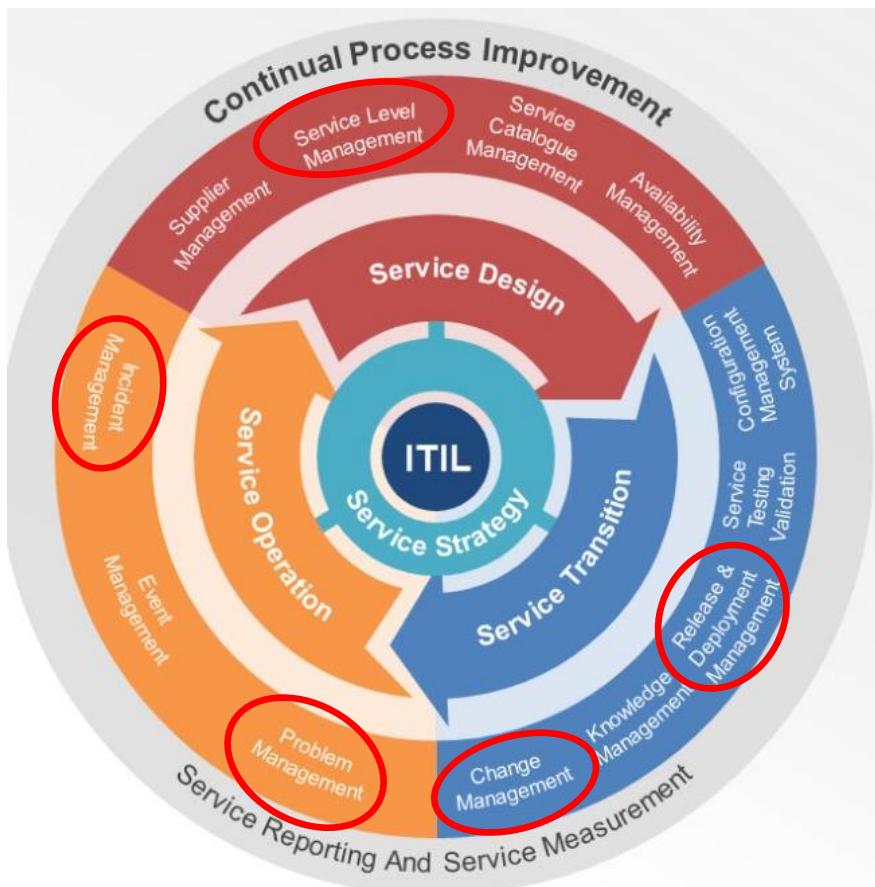
- Prozesse,
- Rollen und
- Begriffe

beschreibt ITIL die relevanten Themen einer IT-Service-Organisation – und bietet gleichzeitig eine gemeinsame Kommunikationsbasis für alle an einem Service Beteiligten.

Ziele von ITIL:

- Kundenorientierung
- Kostenkontrolle und Kostenreduzierung
- Qualitätsgesicherte Leistungserbringung
- Integration der IT-Services und der Geschäftsprozesse
- Effektive und effiziente IT-Services
- Kontinuierliche Verbesserung der Services

Vereinfachtes Schaubild des ITIL Service-LifeCycle:



**Dieses Kurzinformationsblatt sollen Sie nun noch ergänzen:**

Recherchieren Sie die Begriffe **Service Strategy**, **Service Design**, **Service Transition** und **Service Operations**. Eine mögliche Informationsquelle könnte folgender Link sein:

<https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/ITIL-Glossar>



Arbeiten Sie mit ihren Teampartnern die wesentlichen Unterschiede zwischen diesen vier Begriffen heraus. Sie sollten in der Lage sein ihren MitschülerInnen den Unterschied erklären zu können! Überlegen Sie, in welchen dieser Phasen Sie während bzw. am Ende ihrer Ausbildung am ehesten eingesetzt werden könnten.



Bearbeitungszeit: 25 min

Service Strategy:

- Strategie für die Bereitstellung von Services für Kunden definieren
- basiert auf 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:

Die IT-Organisation zu befähigen, sich konsequent strategie orientiert auszurichten

Service Design:

Feststellung, welche Service-Anforderungen bestehen.

Auf der Grundlage konkreter Anforderungen:

Entwicklung von IT-Services und Lösungen

Entwurf neuer Services und Änderungen/Verbesserungen vorhandener Services

Service Transition:

IT-Services aufbauen und ausrollen.

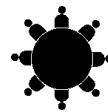
Sicherstellung, dass Änderungen an Services und Service-Management-Prozessen koordiniert abgewickelt werden

Service Operations:

Stellt sicher, dass die IT-Services effektiv und effizient erbracht werden

Raum für Notizen:

Nachdem Sie nun die grundlegende Phasen des ITIL Framework kennen, sollen Sie sich nun in verschiedenen Gruppen mit Teilbereichen aus diesen verschiedenen Phasen näher befassen!



Gruppe 1: Change Management



- 1.) Informieren Sie sich zunächst über das Change Management mithilfe der folgenden Links:

https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Change_Management
<https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil/itil-best-practices.html#change>

- 2.) Fassen Sie die zentralen Inhalte zusammen und halten Sie Ihre Ergebnisse schriftlich fest.

Strukturierungshilfe für die Zusammenfassung in einer Präsentation:

- Ziel: was soll durch das Change Management verhindert werden?
- Warum führte ManageEngine das Change Management ein (Praxisbeispiel)?

- 3.) Haben Sie in Ihrem Ausbildungsbetrieb eine Situation mitbekommen, bei denen das Change Management ein sinnvolles Instrument gewesen wäre? Notieren Sie Ihre Erfahrungen aus dem Ausbildungsbetrieb.

Nehmen Sie Ihre Ergebnisse in der Präsentation mit auf!

- 4.) Interpretieren Sie den folgenden Comic mit dem erarbeiteten Wissen zum Change Management und wenden Sie dieses auf das Praxisbeispiel in der ManageEngine an.

Nehmen Sie Ihre Ergebnisse in der Präsentation mit auf!



- 5.) Präsentieren Sie Ihre Arbeitsergebnisse vor der Klasse!



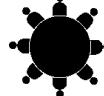
Bearbeitungszeit: 25 Minuten



Hinweise:

- Sollten noch Unsicherheiten bzgl. der englischen Sprache bestehen, verwenden Sie die automatische **Übersetzungsfunktion** (z.B. Microsoft Chrome).
- Jede Gruppe bearbeitet ein anderes Thema, bitte achten Sie auf eine sorgfältige Arbeitsweise.

Gruppe 2: Release-Management



1.) Informieren Sie sich zunächst über das Release-Management mithilfe der folgenden Links:

https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Release_Management

<https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil/itil-best-practices.html#change>

2.) Fassen Sie die zentralen Inhalte zusammen und halten Sie Ihre Ergebnisse schriftlich fest.

Strukturierungshilfe für die Zusammenfassung in einer Präsentation:

- Ziel: Was soll durch das Release Management erreicht werden (IT-Bezug)?
- Wo liegt der Unterschied zwischen Release Management und Change Management?
- Verdeutlichen Sie Release Management anhand eines Beispiels.

3.) Haben Sie in Ihrem Ausbildungsbetrieb eine Situation mitbekommen, bei denen das Release Management ein sinnvolles Instrument gewesen wäre? Notieren Sie Ihre Erfahrungen aus dem Ausbildungsbetrieb.

Nehmen Sie Ihre Ergebnisse in der Präsentation mit auf!

4.) Interpretieren Sie den folgenden Comic mit dem erarbeiteten Wissen zum Release Management.

Nehmen Sie Ihre Ergebnisse in der Präsentation mit auf!



Release Management is about how you package and deliver the message

5.) Präsentieren Sie Ihre Arbeitsergebnisse vor der Klasse!



Bearbeitungszeit: 25 Minuten

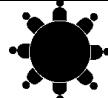


Hinweise:



- Sollten noch Unsicherheiten bzgl. der englischen Sprache bestehen, verwenden Sie die automatische **Übersetzungsfunktion** (z.B. Microsoft Chrome).
- Jede Gruppe bearbeitet ein anderes Thema, bitte achten Sie auf eine sorgfältige Arbeitsweise.

Gruppe 3: Problem Management



- 1.) Informieren Sie sich zunächst über das Problem Management mithilfe der folgenden Links:
https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Problem_Management
<https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil/itil-best-practices.html#change>

- 2.) Fassen Sie die zentralen Inhalte zusammen und halten Sie Ihre Ergebnisse schriftlich fest.

Strukturierungshilfe für die Zusammenfassung in einer Präsentation:

- Ziel: was soll durch das Problem Management erreicht werden?
- Wie lauten die klassischen sechs Schritte beim Problem Management?

- 3.) Waren Sie in Ihrem Ausbildungsbetrieb schon im Help-Desk eingesetzt und haben Erfahrungen mit dem Problem Management? Notieren Sie Ihre Erfahrungen aus dem Ausbildungsbetrieb.

Nehmen Sie Ihre Ergebnisse in der Präsentation mit auf!

- 4.) Interpretieren Sie den folgenden Comic mit dem erarbeiteten Wissen zum Problem Management.

Nehmen Sie Ihre Ergebnisse in der Präsentation mit auf!



The technician finds and eliminates the root cause of the problem

- 5.) Präsentieren Sie Ihre Arbeitsergebnisse vor der Klasse!



Bearbeitungszeit: 25 Minuten



Hinweise:



- Sollten noch Unsicherheiten bzgl. der englischen Sprache bestehen, verwenden Sie die automatische **Übersetzungsfunktion** (z.B. Microsoft Chrome).
- Jede Gruppe bearbeitet ein anderes Thema, bitte achten Sie auf eine sorgfältige Arbeitsweise.

Gruppe 4: Incident Management



- 1.) Informieren Sie sich zunächst über das Incident Management mithilfe des folgenden Links:
- https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Incident_Management
 - <https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil/itil-best-practices.html#change>

- 2.) Fassen Sie die zentralen Inhalte zusammen und halten Sie Ihre Ergebnisse schriftlich fest.

Strukturierungshilfe für die Zusammenfassung in der Präsentation:

- Beschreiben Sie Incident Management mit einfachen Worten.
- Ziel: was soll durch das Incident Management erreicht werden?

- 3.) Waren Sie in Ihrem Ausbildungsbetrieb schon im Help-Desk eingesetzt und haben Erfahrungen mit dem Incident Management?

Nehmen Sie Ihre Ergebnisse in der Präsentation mit auf!

- 4.) Interpretieren Sie den folgenden Comic mit dem erarbeiteten Wissen zum Problem Management.

Nehmen Sie Ihre Ergebnisse in der Präsentation mit auf!



Incident Management in a typical work day

- 5.) Präsentieren Sie Ihre Arbeitsergebnisse vor der Klasse!



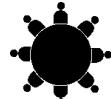
Bearbeitungszeit: 25 Minuten



Hinweise:



- Sollten noch Unsicherheiten bzgl. der englischen Sprache bestehen, verwenden Sie die automatische **Übersetzungsfunktion** (z.B. Microsoft Chrome).
- Jede Gruppe bearbeitet ein anderes Thema, bitte achten Sie auf eine sorgfältige Arbeitsweise.



Gruppe 5: Service Level Management

- 1.) Informieren Sie sich zunächst über das Service Level Management mithilfe des folgenden Links:

https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Service_Level_Management
<https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil/itil-best-practices.html#change>
<https://www.business-wissen.de/hb/service-level-management-slm-einfuehren/>

- 2.) Fassen Sie die zentralen Inhalte zusammen und halten Sie Ihre Ergebnisse schriftlich fest.

Strukturierungshilfe für die Zusammenfassung in der Präsentation:

- Ziel: was soll durch das Service Level Management erreicht werden?
- Welche Aufgaben hat das Service Level Management?
- Welche Verantwortlichkeiten hat ein Service Level Manager und ein Service Owner?

- 3.) Gibt es bei Ihnen im Ausbildungsbetrieb ein Service Level Management? Wenn ja, berichten Sie davon.

Nehmen Sie Ihre Ergebnisse in der Präsentation mit auf!

- 4.) Interpretieren Sie den folgenden Comic mit dem erarbeiteten Wissen zum Service Level Management.

Nehmen Sie Ihre Ergebnisse in der Präsentation mit auf!



- 5.) Präsentieren Sie Ihre Arbeitsergebnisse vor der Klasse!



Bearbeitungszeit: 25 Minuten



Hinweise:

- Sollten noch Unsicherheiten bzgl. der englischen Sprache bestehen, verwenden Sie die automatische **Übersetzungsfunktion** (z.B. Microsoft Chrome).
- Jede Gruppe bearbeitet ein anderes Thema, bitte achten Sie auf eine sorgfältige Arbeitsweise.

