

Wissenswertes - Fragen und Antworten rund um das Thema ITIL V3

01 Was ist IT Service Management?

IT Service Management beinhaltet die Planung und Bereitstellung einer kundenorientierten Dienstleistung (IT Service) mit Hilfe eines prozessorientierten Verfahrens.

02 Was ist ein Service?

Ein Service ist ein Hilfsmittel, das einem Kunden zum Erreichen seiner Ziele von einem Provider zur Verfügung gestellt wird. Dabei tritt der Kunden selbst nicht als Verantwortlicher von bestimmten Kosten und Risiken auf.

03 Wie definiert man ein Prozess?

Ein Prozess ist eine Gesamtheit von koordinierten Aktivitäten, die Ressourcen und Fähigkeiten miteinander kombiniert und implementiert, um ein definiertes Ergebnis zu erreichen.

04 Was versteht man unter Service Portfolio Management?

Das Service Portfolio Management ist eine dynamische Methode, um Investitionen für das Service Management im gesamten Unternehmen zu steuern und ihren Wert einzuschätzen.

05 Was versteht man unter Business Service Management?

Business Service Management umfasst die kontinuierliche Regulierung, Überwachung und Erfassung der IT und der abhängigen Business-Services.

06 Wie lautet die Zielsetzung von Access Management?

Die Zielsetzung lautet:

Verantwortung für die Zulassung der Nutzung von IT Services, Daten und anderen Assets durch Anwender.
Unterstützung beim Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Assets durch Überprüfung der Berechtigung für den Asset-Zugriff.

07 Was ist eine Auswirkung [Impact]?

Ein Maß für die Folgen einer Störung, eines Problems oder einer Änderung für den Ablauf der Business-Prozesse. Abhängig von Auswirkung und Dringlichkeit wird die Priorität zugewiesen.

08 Wie lautet die Zielsetzung von Availability Management?

Zielsetzung: Auf den Kunden ein abgestimmtes, kosteneffizientes und festgelegtes Verfügbarkeitsniveau zu gewähren.

09 Wie lautet die Zielsetzung von Business Relationship Management?

Ziel des Business Relationship Managements ist es, die Beziehungen zum Business zu pflegen. Dieser Prozess arbeitet eng mit dem Service Level Management zusammen und kümmert sich um persönliche Beziehungen zu Business-Managern, liefert Information zum Service Portfolio Management und stellt sicher, dass der IT Provider die Anforderungen der Kunden erfüllt.

10 Was ist ein Business-Service?

Ein IT Service, der einen Business-Prozess direkt unterstützt und vom Business wahrgenommen wird. Der Begriff „Business-Service“ bezeichnet darüber hinaus einen Service, der von einem Geschäftsbereich für Business-Kunden erbracht wird. Ein Business-Service hängt oft von einem oder mehreren IT Services ab.

11 Wie lautet die Zielsetzung von Capacity Management?

Die Zielsetzung lautet: Die richtigen Kapazitäten zu vertretbaren Kosten, entsprechend der bestehenden und zukünftigen Bedürfnisse der Kunden, zeitoptimiert bereitstellen

12 Was ist eine Configuration Baseline?

Eine Grundlinie für eine Configuration, die formal vereinbart und über den Change Management Prozess verwaltet wird. Eine Configuration Baseline dient als Basis für zukünftige Builds, Releases und Changes.

13 Was versteht man unter einem Capacity Management Information System (CMIS)?

Ein virtueller Speicherort für sämtliche Capacity Management Daten, die in der Regel an mehreren physischen Standorten abgelegt werden.

14 Wie lautet die Zielsetzung von Change Management?

Change Management stellt ein standardisiertes Verfahren zur Bearbeitung von Änderungen zur Verfügung und garantiert die Autorisierung und Dokumentation von allen Veränderungen der IT Infrastruktur.

15 Wie definiert man ein Configuration Item (Konfigurationselement, CI)?

Komponenten, die für die Erbringung der Service notwendig sind, die erfasst und gepflegt werden, nennt man Configuration Items (CI)

16 Was beinhaltet eine Configuration Management Database (CMDB)?

Eine CMDB ist eine Datenbank, die Details, Attribute und die Geschichte jeder Komponente (CI) enthält. In ihr werden auch die Beziehungen (Relationships) zwischen den Komponenten gepflegt.

17 Wie ist die Zielsetzung von Demand Management?

Demand Management umfasst sämtliche Aktivitäten, die sich mit dem Bedarf des Kunden an IT Services befassen und auf diesen Bedarf sowie auf die Bereitstellung der Kapazität Einfluss nehmen, um diesem Bedarf gerecht zu werden.

18 Was ist ein Emergency Change Advisory Board (ECAB)?

Ein Emergency Change Advisory Board (ECAB) ist ein Teil des Change Advisory Boards, der für die Entscheidungen zu Notfall-Änderungen einberufen wird. Das ECAB trifft sich zusammen, wenn ein Notfall-Change umfassende Auswirkungen haben kann.

19 Was versteht man unter dem Begriff Externer Service Provider?

Ein Externer Service Provider ist ein IT Service Provider, der Teil einer anderen Organisation als der Kunde ist. Ein IT Service Provider kann sowohl über interne Kunden als auch über externe Kunden verfügen.

20 Wie ist die Zielsetzung von Financial Management?

Die Zuständigkeit für die Finanzmittelplanung sowie für die Identifizierung, Überwachung und Weiterberechnung der Kosten für das IT Service Management.

21 Was ist First-Level Support?

Die erste Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen, die an der Lösung von Incidents beteiligt sind. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten vorhanden bzw. mehr Zeit oder andere Ressourcen verfügbar.

22 Was bedeutet Funktionale Eskalation?

Bei der funktionalen, auch horizontal genannten Eskalation wird eine Störung (Incident) an ein Team, das höher qualifiziert ist oder weitreichendere Rechte/Zugangsmöglichkeiten hat, weitergegeben.

23 Wie definiert man eine Hierarchische Eskalation?

Hierarchisch (oder auch vertikal) wird eskaliert, wenn der Prozessablauf gestört ist, also nicht „normal“ verläuft. Dies ist unter anderem der Fall, wenn die dem Incident Management zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht ausreichen und weitere hinzugezogen werden müssen oder Abmachungen in den Absicherungsverträgen (OLA/UC) nicht eingehalten werden oder ein Service Level gefährdet ist, um dann rechtzeitig Gegenmaßnahmen einzuleiten zu können.

24 Was ist ein Incident?

Ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Service gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung des Service oder eine Minderung der vereinbarten Qualität verursacht.

25 Wie ist die Zielsetzung von Incident Management?

Störungen / Zwischenfälle (Incidents) schnellstmöglich zu beheben, um negative Auswirkungen auf Geschäftsprozesse so gering wie möglich zu halten.

26 Was versteht man unter einem Incident Record?

Incident Record ist ein Dokument, das die Details eines Incidents umfasst. Es gibt jeweils einen Incident Record pro Incident.

27 Wie ist die Zielsetzung von Information Security Management?

Information Security Management stellt Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Assets, Informationen, Daten und IT Services einer Organisation sicher. Das Information Security Management ist in der Regel Teil eines organisatorischen Ansatzes für das Security Management, der über den Aufgabenbereich des IT Service Providers hinausgeht.

28 Woraus besteht ein Information Security Management System (ISMS)?

Information Security Management System (ISMS) besteht aus Richtlinien, Prozessen, Standards, Leitlinien und Hilfsmitteln, die sicherstellen, dass eine Organisation ihre Ziele in Bezug auf das Information Security Management erreichen kann.

29 Was versteht man unter dem Begriff Internal Service Provider?

Internal Service Provider ist ein IT Service Provider, der Teil derselben Organisation wie der Kunde ist. Ein IT Service Provider kann sowohl über interne Kunden als auch über externe Kunden verfügen.

30 Was ist ein IT Service?

Ein IT Service wird für einen oder mehrere Kunden bereitgestellt. Basierend auf dem Einsatz der Informationstechnologie unterstützt ein IT Service die Business-Prozesse des Kunden. Ein IT Service wird in einem Service Level Agreement definiert.

31 Was ist das IT Service Continuity Management?

Der Prozess, der für die Verwaltung von Risiken verantwortlich ist, die zu schwerwiegenden Auswirkungen auf IT Services führen können. Das ITSCM stellt sicher, dass der IT Service Provider stets ein Mindestmaß an vereinbarten Service Levels bereitstellen kann, indem die Risiken auf ein akzeptables Maß reduziert werden und eine Wiederherstellungsplanung für IT Services erfolgt. Das ITSCM sollte so konzipiert sein, dass es das Business Continuity Management unterstützt.

32 Was ist eine IT Steering Group?

Eine formale Gruppe, die sicherstellen soll, dass die Strategien und Pläne von Business und IT Service Provider eng aufeinander abgestimmt sind. Zu einer IT Steering Group gehören Vertreter des oberen Managements aus dem Business und dem IT Service Provider.

33 Was ist ITIL?

ITIL ist ein De-facto-Standard für das IT Service Management (ITSM). Herausgeber: OGC (Office of Government Commerce). Frei verfügbares „Best Practice“ Framework für das IT Service Management.

34 Wie wird ein Known Error definiert?

Bekannte Ursache eines Problems

35 Was ist eine Known Error Datenbank (KEDB)?

Known Error Datenbank ist eine Datenbank, die sämtliche Dokumentationen bekannter Fehler enthält. Diese Datenbank wird vom Problem Management erstellt und vom Incident Management und Problem Management eingesetzt. Die Known Error Database ist Teil des Service Knowledge Management Systems.

36 Was versteht man unter einem Lebenszyklus?

Ein Lebenszyklus umfasst die unterschiedlichen Phasen während der Lebensdauer eines IT Service, Configuration Item, Incident, Problems, Change etc. Der Lebenszyklus definiert die Statuskategorien sowie die erlaubten Statusübergänge. Zum Beispiel kann der Lebenszyklus eines Servers folgende Schritte umfassen: Bestellt, Erhalten, Testphase, Live-Phase, Entsorgt etc.

37 Was ist ein Major Incident (Schwerwiegender Incident)?

Major Incident bedeutet die höchste Kategorie eines Incident in Bezug auf seine Auswirkung. Durch einen Major Incident kann eine erhebliche Unterbrechung für das Business erfolgen.

38 Wie definiert man ein Operational Level Agreement (Vereinbarung auf Betriebsebene, OLA)?

Vereinbarung mit einer internen Abteilung über die Erbringung von einem benötigten (Unter-) Service.

39 Was bedeutet der Prozess Performance Management?

Der Prozess, der für die täglichen Capacity Management Aktivitäten verantwortlich ist. Dazu gehören Monitoring, Erkennung von Grenzwerten, Performance-Analysen und Tuning sowie die Implementierung von Changes in Verbindung mit der Performance und der Kapazität.

40 Was bedeutet ein Post Implementation Review (PIR)?

Eine Überprüfung, die nach der erfolgten Veränderung und vor einem Abschluss des Problems erfolgt. Ein PIR stellt fest, ob der Change oder das Projekt erfolgreich ist und identifiziert Verbesserungsmöglichkeiten.

41 Wie definiert man ein Problem?

Unbekannte Ursache für einen oder mehrere Incidents

42 Wie ist die Zielsetzung von Problem Management?

Störungen (Incidents) nachhaltig zu vermeiden - dies wird durch proaktive wie auch reaktive Maßnahmen erreicht.

43 Wie definiert man einen Prozessinhaber (Process Owner)?

Prozessinhaber wird derjenige genannt, der den Prozess ins Leben rufen möchte. Er hat also ein Interesse daran und stellt das Budget zur Verfügung.

44 Wie ist die Zielsetzung von Release Management?

Das Prozess Release Management ist für die Freigabe, Kontrolle und Verteilung von neuer Soft- und Hardware zuständig.

45 Was ist ein Request for Change (RFC)?

Der formale Antrag zur Durchführung einer Änderung. Ein RFC beinhaltet Details zum beantragten Change und kann auf Papier oder elektronisch erfasst werden.

46 Was bedeutet Second-Level Support?

Die zweite Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen, die sich mit der Lösung von Incidents und der Untersuchung von Problemen befassen. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten bzw. mehr Zeit oder weitere Ressourcen verfügbar.

47 Was bedeutet Service Asset and Configuration Management (SACM)

Einen Prozess, der sowohl für das Configuration Management als auch das Asset Management verantwortlich ist.

48 Wie ist die Zielsetzung von Service Capacity Management (SCM)?

Erkenntnisse zur Performance und Kapazität von IT Services zu gewinnen. Die Ressourcen, die von jedem IT Service verwendet werden, sowie deren Verwendungsmuster werden für die Nutzung im Capacity-Plan über einen bestimmten Zeitraum erfasst, aufgezeichnet und analysiert.

49 Was ist ein Service Design Package?

Die Dokumente, in denen alle Aspekte eines IT Service einschließlich dessen Anforderungen für jede Phase des Lebenszyklus des IT Service definiert sind. Ein Service Design Package wird für neue IT Services, umfassende Changes und die Außerkraftsetzung von IT Services erstellt.

50 Was versteht man unter einem Service Level?

Messbare und nachweisbare Ergebnisse, die im Hinblick auf ein oder mehrere Service Level Ziele erreicht werden. Der Begriff „Service Level“ wird im Sprachgebrauch auch als Synonym für Service Level Ziel verwendet.

51 Was ist ein Service Level Agreement (SLA)?

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.

52 Wofür ist der Prozess Service Level Management (SLM) zuständig?

Für das Verhandeln von Service Level Agreements sowie deren Einhaltung . Das SLM soll sicherstellen, dass alle IT ServiceManagement Prozesse, Operational Level Agreements und Underpinning Contracts für die vereinbarten Service Level Ziele angemessen sind. SLM ist für das Monitoring und die Berichterstattung in Bezug auf Service Levels sowie für die regelmäßige Durchführung von Kunden- Reviews zuständig.

53 Was ist eine Vital Business Function (Kritische Business-Funktion, VBF)?

Eine Funktion eines Geschäftsprozesses, die für den Erfolg des Business entscheidend ist. Vital Business Functions sind wichtige Faktoren, die beim Business Continuity Management, IT Service Continuity Management und Availability Management berücksichtigt werden müssen.

54 Wer gehört zu Typ I Service Provider?

Der interne Service Provider, der Teil eines Geschäftsbereichs ist. Innerhalb einer Organisation können mehrere Typ I Service Provider vorhanden sein.

55 Wer gehört zu Typ II Service Provider?

Der interne Service Provider, der gemeinsam genutzte IT Services für mehr als einen Geschäftsbereich bereitstellt.

56 Wie wird ein Standard-Change definiert?

Ein Standard Change ist eine vorab genehmigte Änderung, die von geringem Risiko ist, relativ häufig eingesetzt wird und einem bestimmten Verfahren oder einer Arbeitsanweisung folgt (Passwort zurücksetzen oder den Standard-Arbeitsplatz für einen neuen Mitarbeiter zur Verfügung stellen). Standard-Changes benötigen keine RFCs.

57 Was versteht man unter einem Service Katalog?

Service Katalog ist eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, das sämtliche IT Services umfasst, die bereits im Betrieb oder für das Deployment verfügbar sind. Der Service Katalog ist der einzige Bestandteil des Serviceportfolios, der für die Kunden sichtbar ist. Im Servicekatalog werden folgende Informationen über den IT Service erfasst: Angaben zu Lieferergebnissen, Preise, Bestellungen und Anfragen sowie Kontaktinformationen.

58 Was beinhaltet ein Service Portfolio?

Ein Service Portfolio beinhaltet die Gesamtheit aller Services, die von einem Service Provider verwaltet werden. Im Service Portfolio werden drei Kategorien unterschieden: Servicepipeline (beantragt oder in der Entwicklung), Service Katalog (im Betrieb oder bereit zum Deployment) und außer Kraft gesetzte Services.

59 Was ist Service Transition?

Eine Phase im Lebenszyklus eines IT Services, die eine Reihe von Prozessen und Rollen umfasst, mit deren Hilfe die Ergebnisse aus Service Design operativ umgesetzt werden.

60 Womit beschäftigt sich Service Strategy?

Service Strategy ist eines der fünf Lifecycle-Module in ITIL V3. Im Rahmen der Service Strategy wird eine umfassende Strategie für IT Services und für das IT Service Management entworfen.

61 Wie wird ein Service Request definiert?

Anfrage des Anwenders (User) bezüglich eines Service und keine Störung / Zwischenfall (Incident) im eigentlichen Sinne

62 Was wird in einem RACI-Modell definiert?

RACI ist eine Technik zur Analyse und Darstellung von Rollen und Verantwortlichkeiten. RACI steht für „Responsible“ (zuständig für die Durchführung), „Accountable“ (letztlich verantwortlich für die Aktivität), „Consulted“ (muss/soll beteiligt werden, liefert Input) und „Informed“ (muss über den Fortschritt informiert werden).

63 Was ist ein Workaround (Umgehungslösung/temporäre Lösung)

Eine Übergangslösung wird dem Incident Management vom Problem Management zur Verfügung gestellt, sollte sich das Problem nicht sofort lösen lassen.

64 Was ist ein Service Archetype

Services unterscheiden sich primär darin, wie sie Werte schaffen und in welchem Kontext die Schaffung des Werts erfolgt. Service Archetypen definieren, wie Service Provider für den Kunden eine Wertschöpfung erreichen.

65 Was ist eine Service Variante?

Service Variante ist eine Ausprägung eines gültigen IT-Services, der eine Basis hat und zusätzlich zu dieser Basis mit verschiedenen Eigenschaften angeboten werden kann. Beispiel: Service „Standardarbeitsplatz“ hat Service-Varianten „Standard PC“ und „Laptop“. Die beiden Varianten erfüllen einen Zweck – sie dienen als Arbeitsplatz und sind mit Basis Software ausgestattet. Der Unterschied liegt in der Ausführung von Hardware und deren Mobilität.