Service und Support



SUS



Themenübersicht

01

Service Operations

Wichtige Begriffe

Ticketsysteme und Schnittstellen

Monitoring

SLA/SL

02

Kommunikation

Grundlagen der Kommunikation

4 Ohren Modell

non verbale Kommunikation

Konfliktlösungen

Analyse und Darstellungsformen

15.05.2022

03

Dokumentation

Grundbegriffe der IT-Sicherheit

Dokumentation:

- Ablauf
- Nutzen
- Inhalte
- Schnittstellen und Ansprechpartner

04

IT-Services

ITIL

COBIT

05

Lernstandsprüfung

Lernstandsprüfung

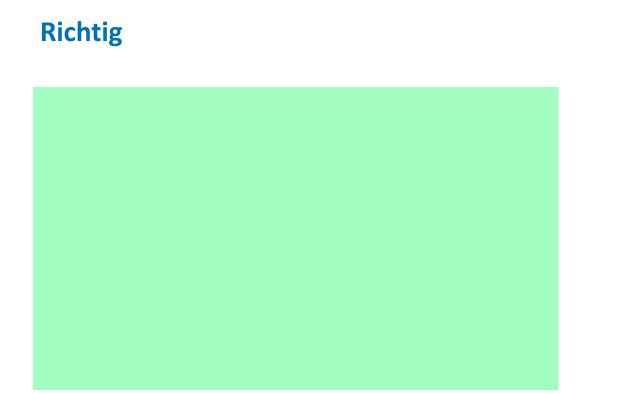
Nachbesprechung





Hot oder Flop?

Nutzen Sie Ihren Laserpointer und raten Sie mit!









Information Technology Infrastructure Library



Nutzen

- Hilfestellung für Administratoren
- Für Optimierung von IT und Service
- Unterstützung Wertschöpfungskette







Nutzen

Fakt	Meaning
ITIL ist kein Standard	Es sind Best-Practices die so umgesetzt werden können, wie es für das jeweilige Unternehmen förderlich ist
Es gibt kein Zertifikat für das Unternehmen	Zertifizierungen nach ISO 20000 und BS15000 basierend auf ITIL
Zertifikate als Kenntnisnachweise für Administratoren	





Entwicklung

- V1 kam in Deutschland nicht an
- V2: Best Practice zu
 - Service Delivery
 - Service& Support

- V3 ersetz V2
 - Wesentlich mehr Themen
 - Einführung Service Lifecycle

Entwicklung

- V4 beseitigt Schwächen der V3
- Service Lifecycle ist kein starres Modell mehr
- Modular: Service Value System
 - Reaktiv oder proaktiv
 - Aneinanderreihung von Aktivitäten ergeben Wertschöpfungskette



Fortbildung

Practitioner

Grundlagen

Foundation

• ITIL zur Verbesserung

Servicemanagement

15.05.2022

Anwendung von IT Rahmenwerken

Intermediate

- Service Lebenszyklus
- Service Fähigkeit

Expert

• Min 17 Credits auf Foundation/ **Intermediate Level**

Master

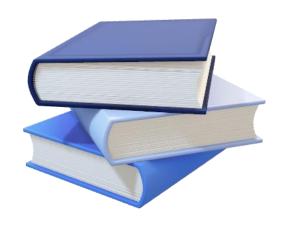
- Nachweis auf durchgeführte ITIL Projekte
- 5 Jahre Berufserfahrung als



- Einer Vielzahl von Best Practice Methoden aus den verschiedensten Bereichen
- Nicht alle müssen genutzt werden
- Analyse welche Prozesse genutzt werden können



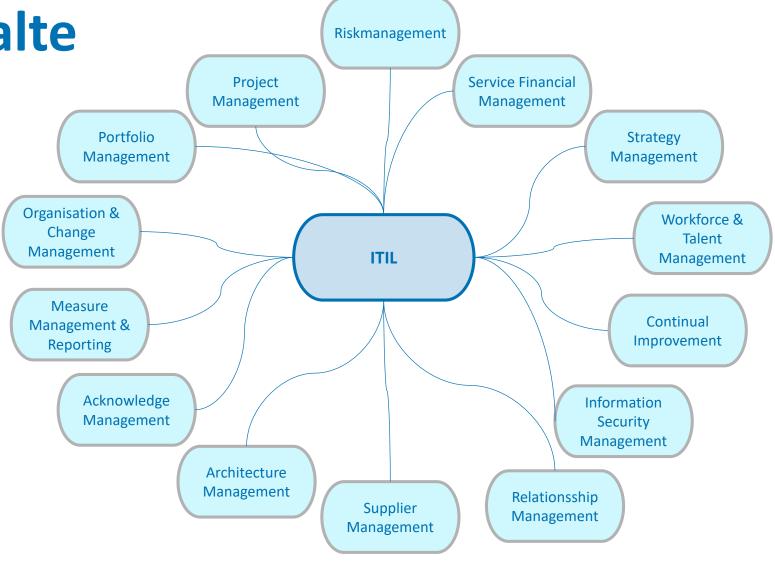
nicht mehr nur für den Support. Auch für Projektmanagement, für Sicherheit...







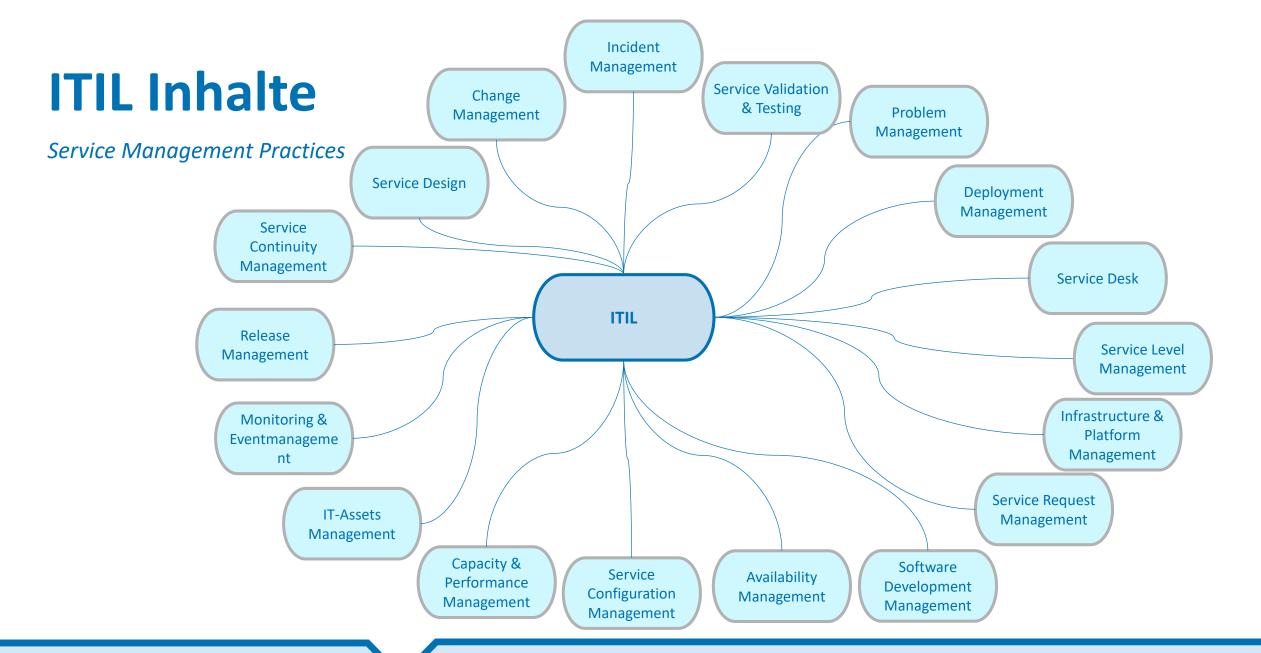
Allgemein



15.05.2022



11

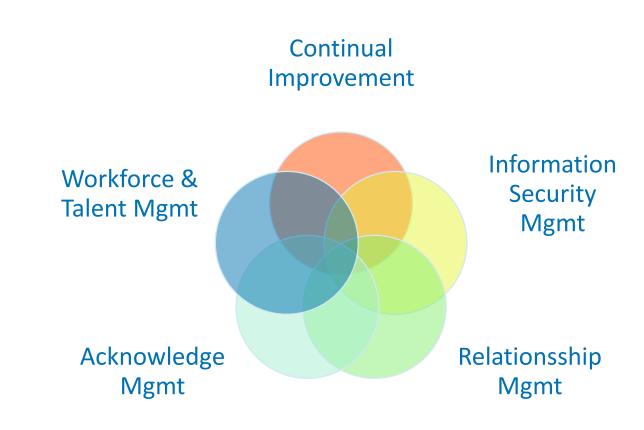




ITIL in der Praxis

Ein Beispiel

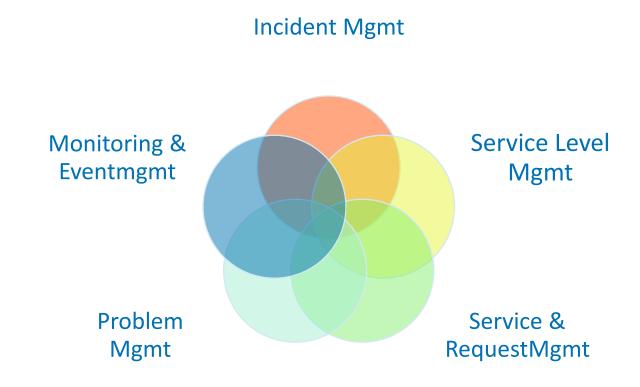
- IT-Sicherheit Ziel: Verfügbarkeit
 - Wissensmanagement reduziert Ausfallzeiten, schnelle Hilfe durch schnellen Zugriff auf Wissen
 - Durch Workforce & Talent Mgmt stehen trainierte, motivierte Fachkräfte zur Seite
 - Die Beziehung zum Kunden und deren Pflege stellt eine gute Kommunikation sicher – wir wissen was der Kunde braucht (und will)
- Continual Improvement sorgt f
 ür Aktualit
 ät
 unseres Wissens





ITIL in der Praxis

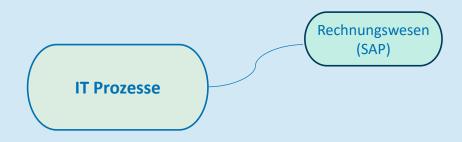
- Stillstand kostet
 - Monitoring kann Fehler prognostizieren und früh erkennen
 - Incident Mgmt legt klare Strukturen fest
 - Service und Request Mgmt sorgt für die Aufnahme und Abarbeitung von Störungsmeldungen
 - Service Level Mgmt setzt dabei auf die richtige Einordnung von Vorfällen
 - Problem Mgmt soll Wiederauftreten von Fehler vermeiden







Bitte nutzen Sie die Merkzettelfunktion der Mediawalls und sammeln Sie Ihre Ideen!





Continual Improvement

"Solange besser möglich ist, ist gut nicht genug". (Dettmar Cramer)

- Stetige Weiterentwicklung und Verbesserung als Basis
- Grundsatz, der fest verankert und gelebt werden muss
- ALLE müssen hieran mitwirken, JEDER ist wichtig

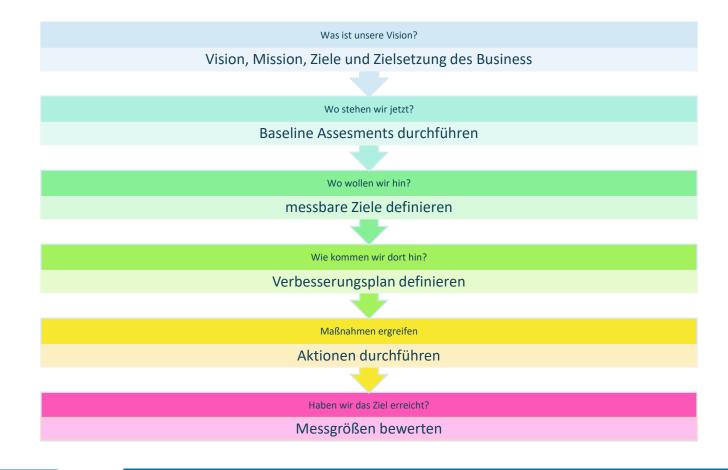




Continual Improvement

Umsetzung mittels Continual Improvement Models

Wie erhalten wir die Dynamik aufrecht?







Continual Improvement

Zeitumfang: 30

Entwicklung bedingt ein gewisses Maß an Kommunikation und Offenheit. Fehler sehen oftmals die am Besten, die sich täglich mit ihnen befassen müssen. Daher ist eine offene Feedbackkultur ein wichtiger Teil der Entwicklung und Verbesserung.

Überlegen Sie, wo in dieser Feedbackkultur Gefahren "lauern" können – wo kann es zu Problemen kommen, und wie begegnen sie diesen? Ist es realistisch, dass wirklich jeder Mitarbeiter offen seine Kritik äußert? Und ist diese zwingend objektiv?





Control Objectives for Information and Related Technology



Was ist COBIT

- Rahmenwerk für das Management und die Steuerung der Unternehmens IT
- 40 Ziele lassen sich in 5 Bereiche ordnen:
 - Evaluieren, Vorgeben und Überwachen (EDM Evaluate, Direct & Monitor)
 - Anpassen, Planen und Organisieren (APO Align, Plan & Organise)
 - Aufbauen, Beschaffen und Implementieren (BAI Build, Acquire & Implement)
 - Bereitstellen, Betreiben und Unterstützen (DSS Deliver, Service & Support)
 - Überwachen, Evaluieren und Beurteilen (MEA Monitor, Evaluate & Assess)

Align, Plan, Organzie

Build, Aquire & implement

Monitor, Evaluate & Assess

Deliver, Service & Support



COBIT – Governance & Management Ziele

EDM01 Einrichtung & Pflege des Governance Rahmenwerkes ist sichergestellt

EDM 02 Bereitstellen von Mehrwert ist sichergestellt

FDM 03 Risiko Optimierung ist sichergestellt

EDM 04 Ressourcen Optimierung ist sichergestellt

EDM 05 Einbindung der Anspruchsgruppen ist sichergestellt

APO 01 **IT Management** Rahmenwerk ist genehmigt

APO 08

APO 09 Servicevereinbarunge Beziehungen sind n sind gemanaged gemanaged

APO 02

Strategie ist

genehmigt

BAI 02

Anforderungs-

definition ist

gemanaged

BAI 09

Unternehmensarchite ktur ist gemanaged

> **APO 10** Lieferanten sind gemanaged

APO 04 Innovation ist gemanaged

APO 11 Qualität ist gemanaged

APO 05 Portfolio ist gemanaged

APO 12 Risiko ist gemanaged

APO 06 Budget und Kosten sind gemanaged

> **APO 13** Sicherheit ist genehmigt

Daten sind gemanaged

APO 07

Personal ist

gemanaged

APO 14

BAI 01 Programme sind gemanaged

BAI 08 Wissen ist gemanaged

Betriebsmittel sind gemanaged

DSS 02

BAI 03 Lösungsidentifizierung und erstellung sind gemanaged

> BAI 10 Konfiguration ist gemanaged

Verfügbarkeit und Kapazität sind gemanaged

BAI 04

BAI 11 Projekte sind gemanaged

BAI 05 Organisatorische Änderungen sind gemanaged

BAI 06 IT-Änderungen sind gemanaged

BAI 07 Umsetzung und Abnahme von IT-Änderungen sind gemanaged

MEA 01 Überwachung von Leistung und Konformität wird gemanaged

MEA 02 Internets Kontrollsystem wird gemanaged

MEA 03 Compliance mit externen Anforderungen wird gemanaged

> MFA 04 Assurance wird genehmigt

DSS 01 Betrieb ist gemanaged Service Anfragen und Störungen sind gemanaged

DSS 03 Probleme sind gemanaged

DSS 04 Kontinuität ist gemanaged

Sicherheitsservices sind gemanaged

DSS 06 Geschäftsprozesskontrollen sind gemanaged



Enabler

- Jedem Ziel sind Enabler zugeordnet
- Jeder dieser Faktoren trägt zum Funktionieren des Governance-Systems bei
- Jedem Faktor ist eine Bewertung nach Fähigkeitsstufen zugeordnet, mit der die Implementierung bestimmt wird





Fähigkeitsstufen

3 Prozess erfüllt seinen zweck in einem sehr organisierten Ablauf und ist gut definiert

4 Prozess erfüllt seinen Zweck, ist gut definiert und quantitativ messbar

5 Prozess erfüllt seinen Zweck, ist gut definiert, seine Leistung ist messbar und eine kontinuierliche Prüfung ist sichergestellt

2 Prozess erfüllt die grundlegenden Ansprüche und kann teilweise als performant gelten

1 Prozess erfüllt mehr oder weniger die Anforderungen, organisiert

15.05.2022

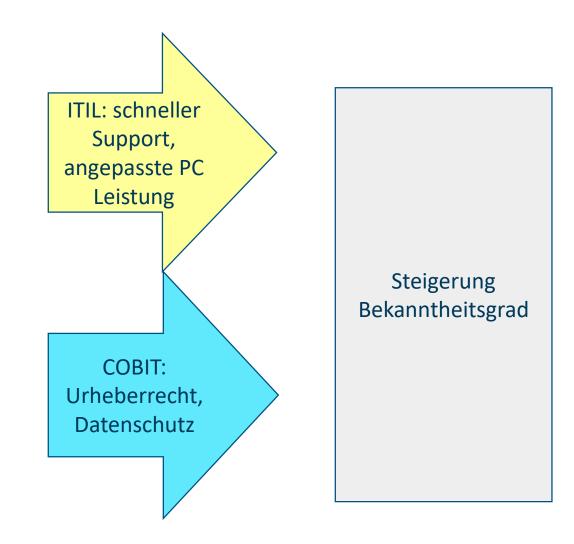
0 Mangel an grundlegenden Fähigkeiten, und vollständiger Ansatz

noch nicht vollständig



Auch hier: Fortlaufende Verbesserung

- Unabhängig von Branche und Technologie
- Fokus auf IT-Governance & Management
- Governance-Komponenten sind kritische Erfolgsfaktoren
- COBIT Ziele unterstützen effektives Management der Unternehmens IT







 Nehmen Sie sich eines der 40 Governance und Management Ziele und überlegen Sie, wie die Enabler aussehen müssten, um das Ziel zu erreichen.

15.05.2022

Wie würden die Kriterien für eine Fähigkeitsstufe aussehen?



VIELEN DANK!



