



ITIL Change Prozess

Modul 150

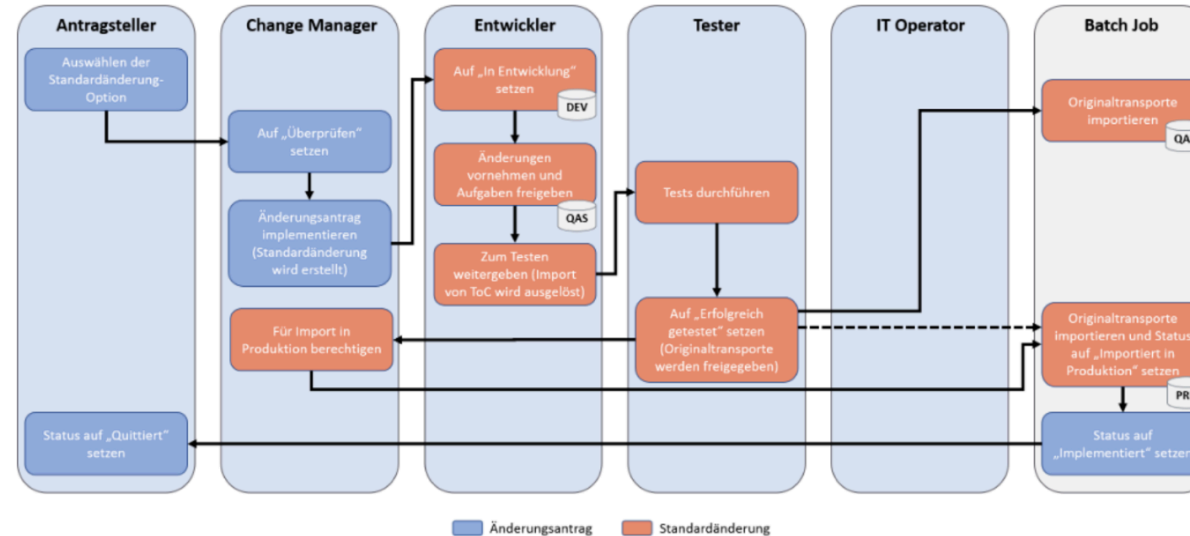
Inhaltsverzeichnis

- Change Prozess
 - Phasen
 - Mindmap
- Major Incident Prozess
 - Prioritätsskala
 - Idealer Prozess
 - Vergleich
- Change Prozess in verschiedenen Entwicklungsumfeldern
 - Wasserfallmodell
 - Agile Methoden

Change Prozess

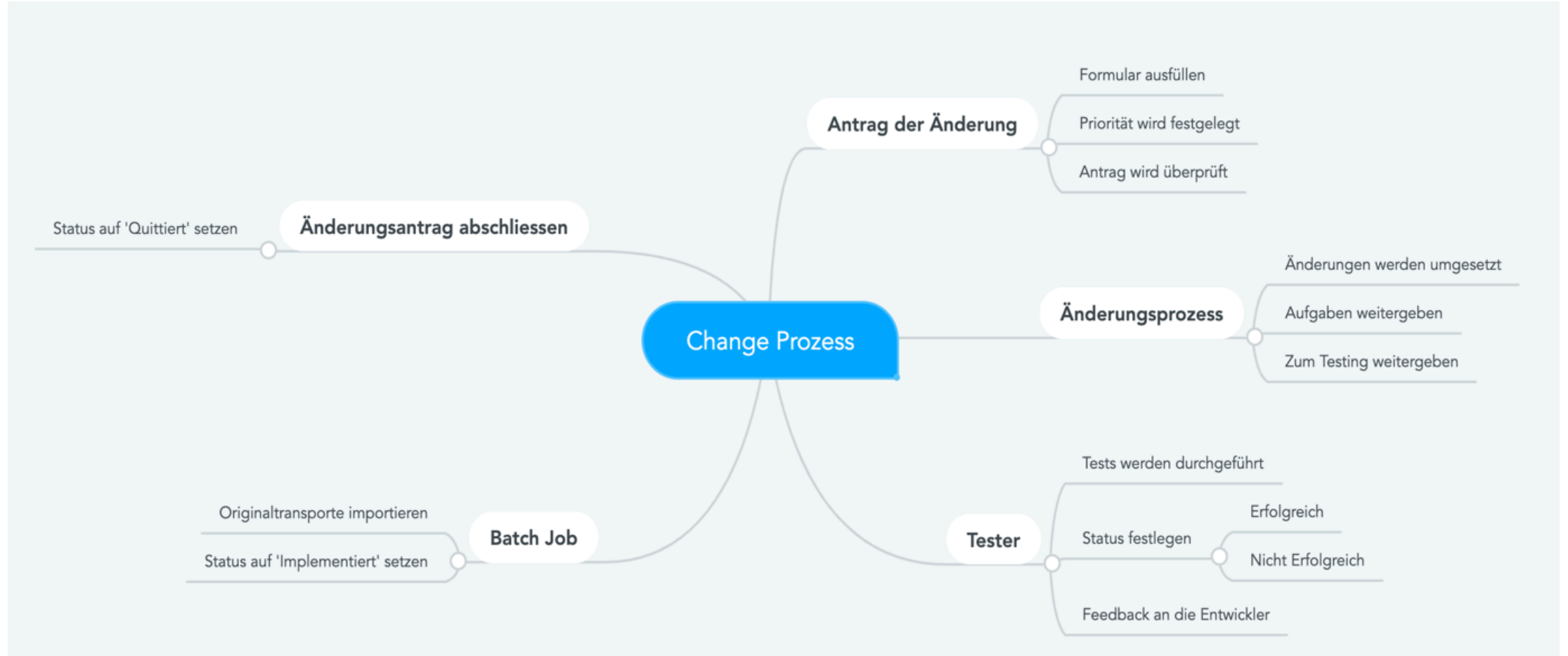
- Change mit Formular beantragen
- Kernpunkte des Prozesses:
 - Nachvollziehbarkeit von Änderungen durch dokumentieren
 - Einheitlicher Prozess, welcher diverse Instanzen durchläuft, um eine hohe Qualität zu gewährleisten
 - Überwachung und Beurteilung des Prozesses durch eine zentrale Stelle (Change Manager)
 - Soll nach ITIL arbeiten und vollkommen Revisionskonform sein
 - Es kann auf Elemente aus der *Solution Documentation* und der *Test Suite* referenziert werden

Phasen des Change Prozesses

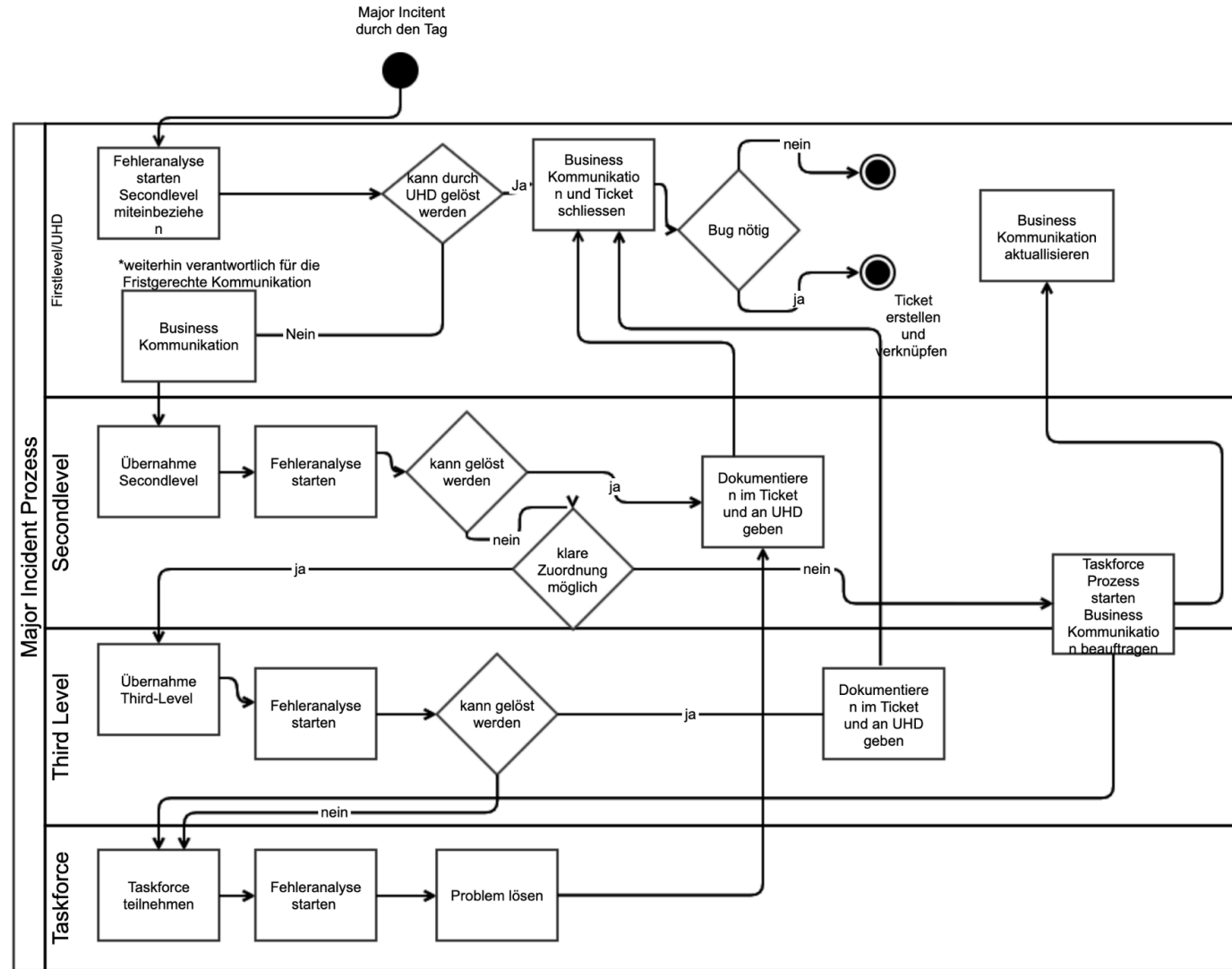


- **Antragsteller:** Stellt einen Antrag für eine Änderung mit dem Formular
- **Change Manager:** Überprüft den gestellten Antrag auf Machbarkeit. Bewilligt die Änderungen, bevor sie in Produktion kommen
- **Entwickler:** Setzt die Änderungen um
- **Tester:** Führen Tests durch
- **IT-Operator:** Schnittstelle für die verschiedenen Rollen
- **Batch Job:** Originaltransporte werden freigegeben und nach der Bestätigung vom Change Manager in die Produktion importiert.

Mindmap



Major Incident Prozess



Prioritätsskala

BLOCKER	KRITISCH	HOCH	NORMAL	NIEDRIG
<ul style="list-style-type: none"> Massiv negativer finanzieller Impact <ul style="list-style-type: none"> Umsatzverlust Massive Preisdifferenzen Massiver negativer Impact auf das Kundenerlebnis <ul style="list-style-type: none"> Kundenversprechen kann nicht gehalten werden Kundenerlebnis massiv gestört Gefährdung der aktuellen Systemverfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> Speicherüberlauf Zertifikate abgelaufen <p>❖ <i>Beispiel: Lieferantenbestellungen können nicht ausgelöst werden. Produkt kann nicht in den Warenkorb gelegt werden.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Negativer finanzieller Impact <ul style="list-style-type: none"> Geringer Umsatzverlust (< CHF 1'000) Einzelne und kleine Preisdifferenzen (Max. 20 Stk. u. Preisdifferenz < CHF 50. Negativer Impact auf das Kundenerlebnis <ul style="list-style-type: none"> Kundenversprechen kann im Einzelfall nicht gehalten werden Kundenerlebnis minimal gestört (Bsp. eingeschränkte Performance) Gefährdung der kurzfristigen Systemverfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> Security Issue <p>❖ <i>Beispiel: Passwort kann nicht zurückgesetzt werden.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Sehr geringer negativer finanzieller Impact (< CHF 500) Negativer Impact auf das Kundenerlebnis <ul style="list-style-type: none"> Darstellungsproblem bei spezifischem Endgerät oder Browser. Performance einzelner Funktionen ist ungenügend. Gefährdung der kurzfristigen Systemverfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> Speicherüberlauf absehbar Anzeichen für steigende Nutzung des Arbeitsspeicher <p>→ Es besteht ein <u>Workaround</u>.</p> <p>❖ <i>Beispiel: Performance des Produktevergleichs ist schlecht.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Verbesserung des Kundenerlebnis <ul style="list-style-type: none"> Verbesserung im Design Verbesserung der Darstellungen Gefährdung der Systemverfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> Update Frameworks Behebung von geringfügigen Betriebsproblemen. Eine Nichtbehebung führt langfristig zu Problemen. Zertifikate laufen bald ab Verbesserungen für den Betrieb (Bsp. Monitoring, <u>Check-Scripte</u>, Wartungs-Scripte) <p>❖ <i>Beispiel: UX-Verbesserungen im Kundenbereich</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Rest <p>❖ <i>Beispiel: Fehlerhafte Anzeige im Shop-Management.</i></p>
<p>➤ Wird sofort behoben (Entwicklung wird gestoppt, Behebung Blocker hat Prio.)</p> <p>➤ PROD: "Hotfix"</p> <p>➤ INT: "Bugfix" und neue Testiteration</p>	<p>➤ Behebung im laufenden Sprint. Besprechung und Planung am nächsten Daily.</p>	<p>➤ Behebung im nächsten Sprint. Besprechung und Planung am Sprint Planning Meeting.</p>	<p>➤ Backlog, werden bei Gelegenheit gefixt. Die Priorisierung erfolgt beim Backlog Refinement oder am Sprint Planning Meeting.</p>	<p>➤ Backlog, werden bei Gelegenheit gefixt. Die Priorisierung erfolgt beim Backlog Refinement oder am Sprint Planning Meeting.</p>

Die Priorisierung der Bugs wird vom Bug-Reporter vorgeschlagen. Die finale Priorisierung wird jedoch vom Product Owner festgelegt.

Idealer Prozess

Laut ITIL soll der ideale Incident Management Prozess folgendes beachten:

- Incident Management Support
- Korrekte Erfassung und Kategorisierung
- Unmittelbare Incident-Behebung durch First- und Second-Level Support
- Überwachung des Incidents
- Abschluss und Auswertung
- Anwender werden über Incidents informiert
- Incident Management Reporting

Vergleich

- Beinahe alle Anforderungen sind implementiert
 - Anwender werden nicht informiert
- Incidents werden dokumentiert, doch wir haben keinen Zugriff darauf
 - Vollständigkeit und Ausführlichkeit kann daher nicht bewertet werden

Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit!

