

# ITIL Change Prozess

Modul 150

---

<b>Autor</b>	Laura Gomes Batista
<b>Titel</b>	ITIL Change Prozess
<b>Untertitel</b>	Modul 150
<b>Erstellungsdatum</b>	04.12.20
<b>Zuletzt geändert</b>	04.12.20
<b>Dokumentname</b>	ITIL Change Prozess.docx

# Inhaltsverzeichnis

<b>Versionstabelle.....</b>	<b>2</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>Change Prozess.....</b>	<b>3</b>
<i>Phasen .....</i>	<i>4</i>
<i>Mindmap .....</i>	<i>4</i>
<i>Reflexion .....</i>	<i>5</i>
<b>BPMN – Major Incident Prozess.....</b>	<b>6</b>
<i>Idealer Prozess.....</i>	<i>8</i>
<i>Vergleich .....</i>	<i>9</i>
<b>Change Prozesse in verschiedenen Entwicklungsumfeldern .....</b>	<b>10</b>
<i>Wasserfall.....</i>	<i>10</i>
<i>Agile Methoden .....</i>	<i>10</i>

## Versionstabelle

Version	Datum	Autor	Änderungen
1.0	04.12.20	Laura Gomes Batista	Dokument erstellt

*Tabelle 1: Versionstabelle*

## Abbildungsverzeichnis

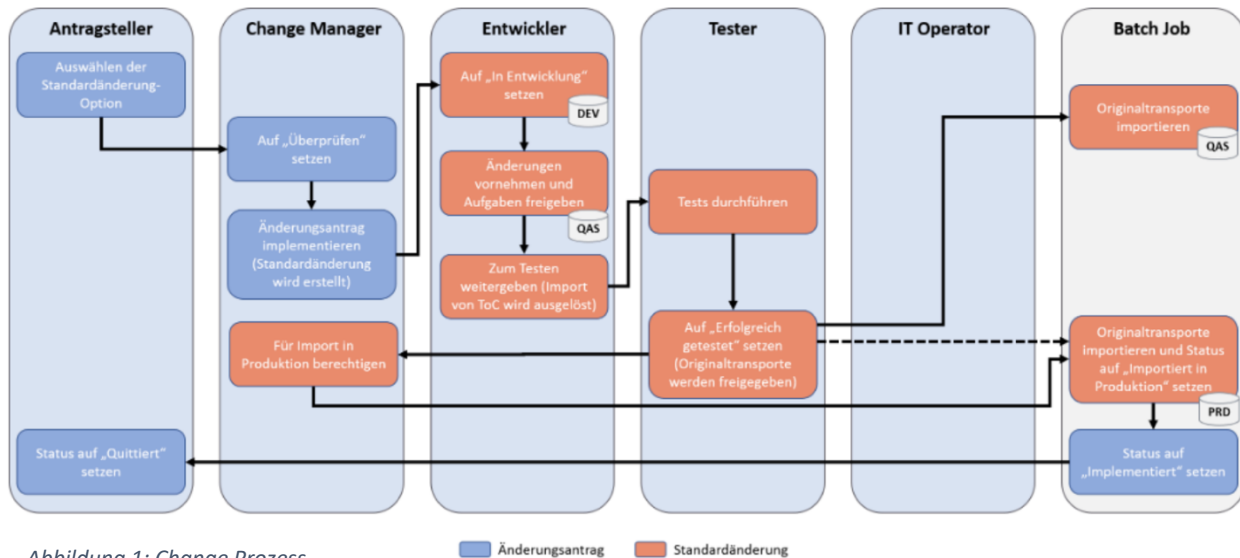
Abbildung 1: Change Prozess.....	3
Abbildung 2: Mindmap .....	4
Abbildung 3: Prozess-Model (BPMN) eines Major Incidents .....	6
Abbildung 4: Prioritätsskala .....	7
Abbildung 5: Ablauf des Wasserfallmodells .....	10

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Versionstabelle.....	2
Tabelle 2: Phasen des Change Prozesses .....	4
Tabelle 3: Vergleichstabelle .....	9

# Change Prozess

Wie im Arbeitsblatt 3 erwähnt wurde, wird zunächst mit einem Formular ein Change beantragt, der dann durch verschiedene Phasen geht, bis er in die Produktion kommt.



Beim Change Prozess in Interdiscount gibt es einige Punkte, die es zu beachten gilt:

- Nachvollziehbarkeit von Änderungen durch das Dokumentieren von Anforderungen und durchgeführten Änderungen in Dokumentationen.
- Einheitlicher Prozess, welches diverse Instanzen durchläuft, um eine hohe Qualität und Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.
- Überwachung und Beurteilung des Prozesses mit seinen Anforderungen und Änderungen durch eine zentrale Stelle (Change Manager).
- Soll nach ITIL arbeiten und vollkommen Revisionskonform sein.
- Die Änderungen des Change Requests sind fix mit dem Transportauftrag verbunden, welcher die entsprechenden Änderungen beinhaltet.
- Es kann auf Elemente aus der *Solution Documentation* und der *Test Suite* referenziert werden.

## Phasen

Der Change Prozess besteht aus sechs Phasen, die jeweils ihre eigenen Aufgaben haben.

Phase	Beschreibung
Antragsteller	Soll eine Änderung vorgenommen werden, erstellt der <b>Antragsteller</b> zunächst einen Antrag mit dem dafür vorgesehenen Formular.
Change Manager	Der gestellte Antrag wird von <b>Change Manager</b> überprüft: Er schaut, ob das Umsetzen der Änderung möglich ist und bestätigt dann den Antrag. Bewilligt ausserdem die Änderungen, bevor sie in Produktion kommen.
Entwickler	Ist der Antrag bestätigt, dann geht er zu den <b>Entwicklern</b> , welche die Änderungen vornehmen, freigeben und dann den Testern weitergeben.
Tester	Die <b>Tester</b> führen Tests durch und setzen den Antrag auf <i>Erfolgreich getestet</i> . Schlagen die Tests fehl, liegt es an den Entwicklern, weitere Änderungen vorzunehmen, bis die Tests erfolgreich durchgeführt werden können.
IT-Operator	Der <b>IT-Operator</b> ist eine Schnittstelle, wodurch die verschiedenen Rollen kommunizieren können. Abgesehen davon hat er keine spezifische Aufgabe.
Batch Job	Die Originaltransporte werden freigegeben und im <b>Batch Job</b> importiert. Bevor man die Änderungen in die Produktion importieren kann, müssen sie vom Change Manager bewilligt werden. Danach kann der Change in die Produktion implementiert werden. Der Status wird auf <i>Implementiert</i> gesetzt.

Tabelle 2: Phasen des Change Prozesses

## Mindmap

Hier wird der Prozess noch einmal mithilfe einer Mindmap veranschaulicht.

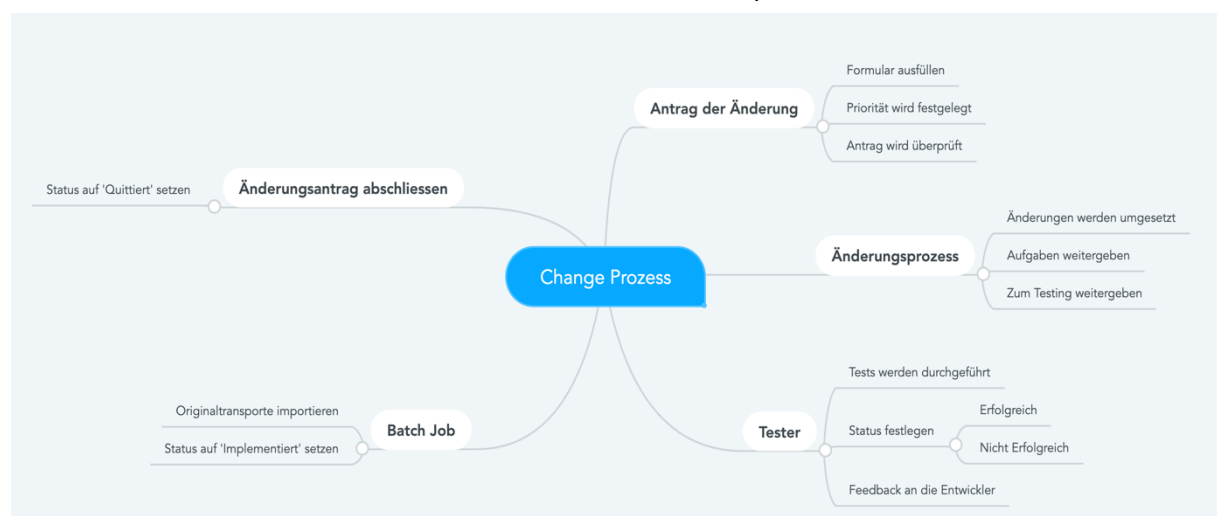


Abbildung 2: Mindmap

## Reflexion

In dieser Aufgabe konnten wir das Wissen, welches wir im 3. Arbeitsblatt bereits erworben haben, weiter vertiefen. Wir lernten, was es bei einem *Change Prozess* in unserem Betrieb besonders zu beachten gilt und was die einzelnen Teile dieses Prozesses für Aufgaben haben. Da die verschiedenen Prozesse unserer Firma meist gut dokumentiert werden, fanden wir schnell die benötigten Informationen. Bei der Recherche stiessen wir auch auf viele Themen, die für diese Aufgabe zwar nicht relevant waren, sich aber trotzdem als interessant und wichtig erwiesen und in Zukunft eventuell nützlich sein könnten.

# BPMN – Major Incident Prozess

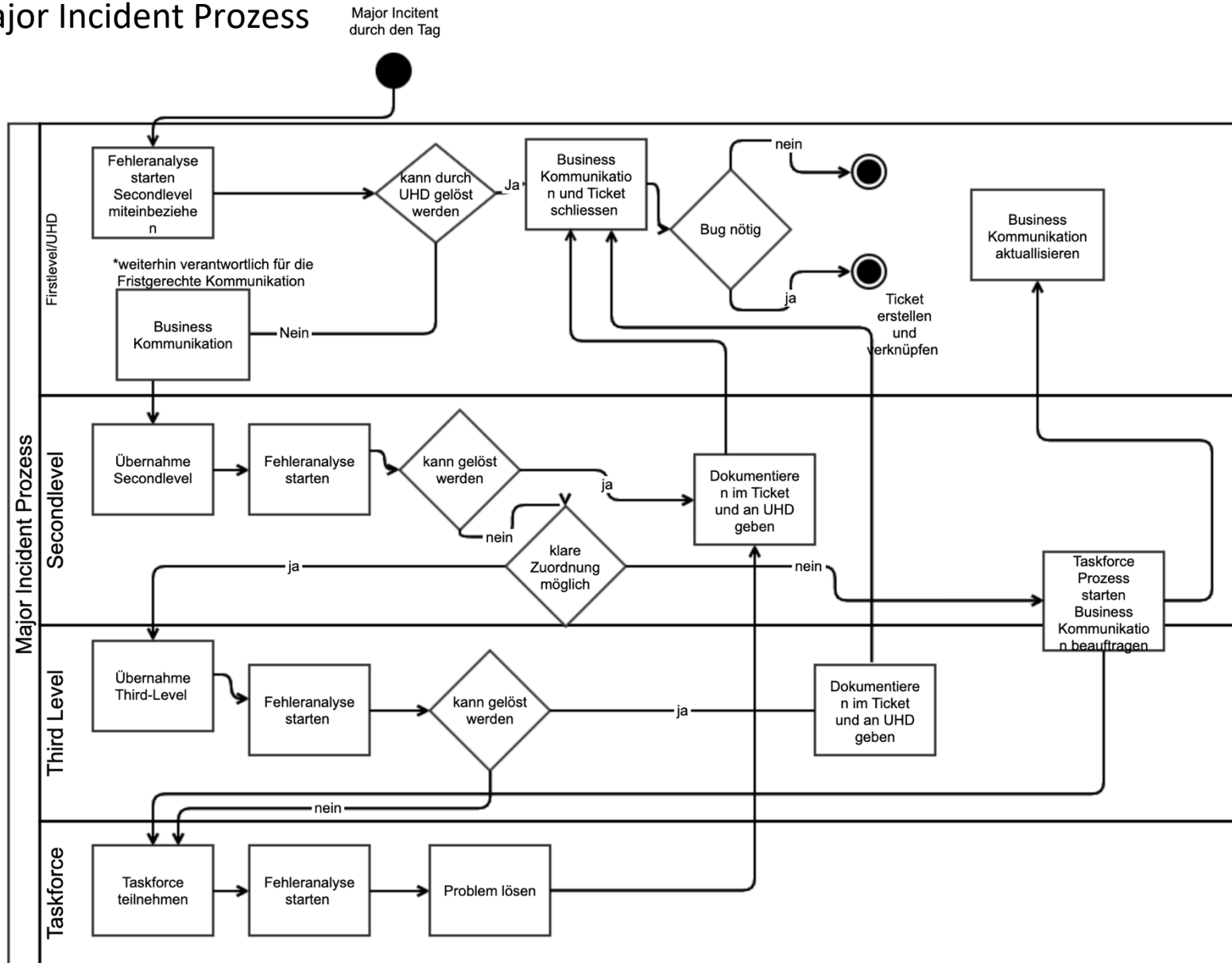


Abbildung 3: Prozess-Model (BPMN) eines Major Incidents

Hier sieht man das Prozess-Modell für einen *Major Incident* ('Grosser Vorfall'). Als Major Incident bezeichnet man einen Vorfall, welcher einen negativen finanziellen Einfluss hat und/oder das Kundenerlebnis verschlechtert, weshalb er so schnell wie möglich behoben werden soll. Auf der von Interdiscount definierten Prioritätsskala befindet sich der Major Incident auf *Kritisch* oder *Blocker* (siehe Abbildung 4).

BLOCKER	KRITISCH	HOCH	NORMAL	NIEDRIG
<ul style="list-style-type: none"> <li>Massiv negativer finanzieller Impact <ul style="list-style-type: none"> <li>Umsatzverlust</li> <li>Massive Preisdifferenzen</li> </ul> </li> <li>Massiver negativer Impact auf das Kundenerlebnis <ul style="list-style-type: none"> <li>Kundenversprechen kann nicht gehalten werden</li> <li>Kundenerlebnis massiv gestört</li> </ul> </li> <li>Gefährdung der aktuellen Systemverfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> <li>Speicherüberlauf</li> <li>Zertifikate abgelaufen</li> </ul> </li> </ul> <p>❖ Beispiel: Lieferantenbestellungen können nicht ausgelöst werden. Produkt kann nicht in den Warenkorb gelegt werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negativer finanzieller Impact <ul style="list-style-type: none"> <li>Geringer Umsatzverlust (&lt; CHF 1'000)</li> <li>Einzelne und kleine Preisdifferenzen (Max. 20 Stk. u. Preisdifferenz &lt; CHF 50)</li> </ul> </li> <li>Negativer Impact auf das Kundenerlebnis <ul style="list-style-type: none"> <li>Kundenversprechen kann im Einzelfall nicht gehalten werden</li> <li>Kundenerlebnis minimal gestört (Bsp. eingeschränkte Performance)</li> </ul> </li> <li>Gefährdung der kurzfristigen Systemverfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> <li>Security Issue</li> </ul> </li> </ul> <p>❖ Beispiel: Passwort kann nicht zurückgesetzt werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sehr geringer negativer finanzieller Impact (&lt; CHF 500)</li> <li>Negativer Impact auf das Kundenerlebnis <ul style="list-style-type: none"> <li>Darstellungsproblem bei spezifischem Endgerät oder Browser.</li> <li>Performance einzelner Funktionen ist ungenügend.</li> </ul> </li> <li>Gefährdung der kurzfristigen Systemverfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> <li>Speicherüberlauf absehbar</li> <li>Anzeichen für steigende Nutzung des Arbeitsspeicher</li> </ul> </li> </ul> <p>→ Es besteht ein <u>Workaround</u>.</p> <p>❖ Beispiel: Performance des Produktvergleichs ist schlecht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbesserung des Kundenerlebnis <ul style="list-style-type: none"> <li>Verbesserung im Design</li> <li>Verbesserung der Darstellungen</li> </ul> </li> <li>Gefährdung der Systemverfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> <li>Update Frameworks</li> <li>Behebung von geringfügigen Betriebsproblemen. Eine Nichtbehebung führt langfristig zu Problemen.</li> <li>Zertifikate laufen bald ab</li> <li>Verbesserungen für den Betrieb (Bsp. Monitoring, Check-Scripte, Wartungs-Scripte)</li> </ul> </li> </ul> <p>❖ Beispiel: UX-Verbesserungen im Kundenbereich</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rest</li> </ul> <p>❖ Beispiel: Fehlerhafte Anzeige im Shop-Management.</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.

Abbildung 4: Prioritätsskala

Bei einem Major Incident wird zunächst der **First-Level Support** bzw. das **User Help Desk** involviert. Dieser startet eine Fehleranalyse und fordert falls nötig beim **Second-Level Support** Unterstützung an. Dieser übernimmt den Incident anschliessend und führt ebenfalls eine Fehleranalyse durch. Es wird geschaut, ob der Incident überhaupt behoben werden kann, und ob eine klare Zuordnung möglich ist. Falls der Incident nicht behoben werden kann, wird er an den **Third-Level Support** weitergegeben. Kann man das Problem zudem nicht klar zuordnen, wird direkt der Taskforce-Prozess gestartet. Auch wenn der Incident nach der Fehleranalyse im Third-Level Support nicht gelöst werden kann, wird er an die **Taskforce** übergeben, welche das Problem dann löst und dokumentiert. Die Taskforce ist die höchste Support-Stufe.

## Idealer Prozess

Beim Vergleichen des Incident Managements bei Interdiscount und den Vorgaben von ITIL fiel uns auf, dass die meisten Punkte abgedeckt wurden und es daher nicht viel anzumerken gibt. Laut ITIL<sup>1</sup> sind folgende Teil-Prozesse beim Incident Management wichtig:

- **Incident Management Support**  
Bereitstellen und Pflegen der Werkzeuge, Prozesse, Qualifikationen und Regeln für eine effektive und effiziente Bearbeitung von Incidents.
- **Erfassung und Kategorisierung**  
Aufzeichnen und Priorisieren der Incidents mit angemessener Sorgfalt, um eine rasche und effektive Fehlerlösung zu ermöglichen.
- **Unmittelbare Incident-Behebung durch First-Level Support**  
Ein Incident soll innerhalb der vereinbarten Lösungszeit gelöst werden. Ziel ist die schnelle Wiederherstellung des IT-Service ggf. mit Hilfe eines Workarounds. Sobald es klar wird, dass der 1st Level Support den Incident nicht selbst lösen kann oder wenn die festgelegte Zeit für eine Lösung durch den 1st Level überschritten wird, wird der Incident an eine geeignete Gruppe innerhalb des 2nd Level Supports übergeben.
- **Incident-Behebung durch Second-Level Support**  
Ein Incident soll innerhalb der vereinbarten Lösungszeit gelöst werden. Ziel ist die schnelle Wiederherstellung des Service ggf. mit Hilfe eines Workarounds. Falls erforderlich, werden spezialisierte Support-Gruppen (3rd Level Support) mit einbezogen.
- **Behebung von Major-Incidents**  
Lösung eines Major Incidents (schwerwiegenden Incidents). Major Incidents verursachen gravierende Unterbrechungen der Geschäftstätigkeiten und müssen mit höherer Dringlichkeit gelöst werden. Das Ziel besteht in der schnellen Wiederherstellung des Service, ggf. mit Hilfe eines Workarounds.
- **Incident-Überwachung und Eskalation**  
Der Bearbeitungsstand offener Incidents soll laufend verfolgt werden, so dass bei zu langen Lösungszeiten rechtzeitig Gegenmaßnahmen eingeleitet werden können.
- **Incident-Abschluss und Auswertung**  
Vor dem Schließen eines Incidents soll der angewendete Lösungsweg einer Qualitätskontrolle unterzogen werden. Das Ziel besteht darin, sicherzustellen, dass der Incident tatsächlich gelöst worden ist und dass alle Informationen zur Beschreibung des Lösungswegs in ausreichendem Detail dokumentiert sind. Zusätzlich sollen eventuelle Erkenntnisse aus der Lösung des Incidents für die Lösung künftiger Incidents nutzbar gemacht werden.

---

<sup>1</sup> Quelle: [https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Incident\\_Management](https://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/Incident_Management)



- **Proaktive Anwender-Informationen**

Anwender über Service-Ausfälle informieren, sobald diese dem Service Desk bekannt geworden sind, so dass die Anwender in die Lage versetzt werden, sich auf Service-Unterbrechungen einzustellen. Die proaktive Information der Anwender zielt ebenso darauf ab, die Anzahl der Anfragen durch Anwender zu reduzieren. Dieser Prozess ist auch für die Verteilung von sonstigen Informationen an die Anwender zuständig, z.B. Sicherheitswarnungen.

- **Incident Management Reporting**

Incident-bezogene Informationen für die anderen Service-Management-Prozesse bereitstellen und sicherstellen, dass aus aufgetretenen Incidents Verbesserungspotentiale abgeleitet werden.

## Vergleich

In der untenstehenden Tabelle wird der ITIL Standard mit dem aktuellen Prozess verglichen.

Anforderung	Umsetzung bei ID	Bemerkung
Incident Management Support	Ist umgesetzt	
Erfassung und Kategorisierung	Ist umgesetzt	
Unmittelbare Incident-Behebung durch First-Level Support	Ist umgesetzt	
Incident-Behebung durch Second-Level Support	Ist umgesetzt	
Behebung von Major-Incidents	Ist umgesetzt	
Incident-Überwachung und Eskalation	Ist umgesetzt	
Incident-Abschluss und Auswertung	Ist umgesetzt	Die Incidents werden dokumentiert, doch wir haben keinen Zugriff darauf und können uns daher nicht ein klares Bild darüber machen.
Proaktive Anwender-Informationen	Ist nicht umgesetzt	In den meisten Fällen wird der Anwender nicht über Ausfälle informiert, es sei denn, dass es dringend notwendig ist.
Incident Management Reporting	Ist umgesetzt	Gleich wie Punkt 7

Tabelle 3: Vergleichstabelle

# Change Prozesse in verschiedenen Entwicklungsumfeldern

Obwohl mittlerweile die agilen Projektmethoden verbreitet sind, sind auch noch wasserfall-basierte, nicht-agile Methoden im Einsatz. Die Methode hat einen grossen Einfluss auf die Änderungsprozesse, da bei nicht-agilen Methoden Änderung oft schwerer zum Realisieren sind.

## Wasserfall

Das Wasserfallmodell ist eine lineare Projektmethode, bei der alles in einer bestimmten Reihenfolge abläuft. Da das Wasserfallmodell so linear ist und einen festgelegten Ablauf hat, können nachträgliche Änderungen sehr teuer werden und sind manchmal gar nicht umsetzbar. Daher empfiehlt es sich, eine agile Methode zu verwenden, da Änderungen so einfacher umgesetzt werden können.

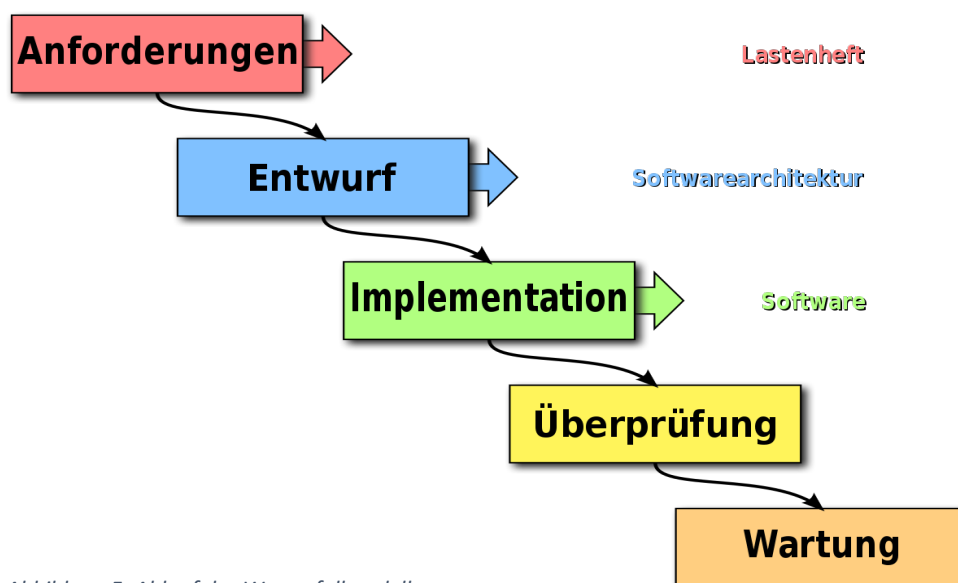


Abbildung 5: Ablauf des Wasserfallmodells

## Agile Methoden

Agile Methoden wie *Scrum* oder *Kanban* erlauben viel Platz für Interaktion, Anpassungen und häufige Aktualisierungen. Bei diesen Methoden wird in Betracht gezogen, dass die Anforderung des Kunden sich im Laufe des Projektes ändern kann und dass nach der erstmaligen Veröffentlichung neue Features hinzugefügt werden können.

Hier arbeiten die Entwicklerteams in kurzen Zyklen, welche Sprints genannt werden und meist 2 Wochen andauern. In diesen Sprints werden Verbesserungen, Features und Bugfixes gemacht. Meist verwenden Teams ein Visualisierungstool, mit dem man offene Tasks dokumentieren, zuweisen und in verschiedenen Workflows festlegen kann. In unserem Fall ist das **Jira**. Will man eine neue Änderung erfassen, erstellt man lediglich ein Ticket mit Jira. Dieses wird beschrieben, überprüft und schliesslich einem Sprint zugewiesen, damit die Änderungen umgesetzt werden können.