

IT Service Management: End-to-end-Überwachung

Florian Lüthi

February 11, 2013

1 Management Summary

2 Einführung

2.1 Kontext und Definitionen

Definition 1 (Business Service Management (BSM)). Das Modell des Business Service Management verknüpft die Geschäftsprozesse eines Unternehmens mit den darunterliegenden IT-Services. Dadurch ist es möglich, die Abhängigkeiten von Business zu IT darzustellen, sowie die Auswirkungen von IT-Störungen auf das Business aufzuzeigen. Das Ziel von Business Service Management ist, eine bessere Abstimmung zwischen Business und IT zu erzielen. [3]

BSM startete ungefähr im Jahr 2003 als Buzzword, bis sich Forrester Research 2006 dem Thema annahm und begann, darüber zu publizieren. [3, 1, 2]

2.2 Fragestellungen

2.2.1 Transparenz versus Transformabilität

2.2.2 Skalierbarkeit nach unten

3 Lösungsansätze

3.1 Neue Techniken

3.2 SLAs für E2E-Services

3.2.1 Metriken und KPIs

3.2.2 WSLAs (Web Service Level Agreements)

3.3 Gestaltung von IT-Leistungskatalogen mit E2E

3.4 Outsourcing: Auswirkungen von E2E

4 Fazit

Bibliography

- [1] Thomas Mendel et al. Peter O'Neill. Bsm is coming of age: Time to define what it is, 2006. [Online; Stand 11. Februar 2013].
- [2] Peter O'Neill et al. Thomas Mendel. Implementing bsm, 2006. [Online; Stand 11. Februar 2013].
- [3] Wikipedia. Business service management — wikipedia, die freie enzyklopädie, 2011. [Online; Stand 11. Februar 2013].