



ITIL® V3 Foundation

makeit information systems GmbH

mailto: office@makeit.at

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government
Commerce in the United Kingdom and other countries



Organisation

- Vorstellung
- Sicherheit (Gebäude, Fluchtwege, Feuerschutz)
- Komfort (Snacks, Getränke, Raucher-Bereich)
- Kommunikation (Bitte Mobiltelefone, BlackBerrys, ... leise-/ausschalten!)
- Agenda (Start, Ende): Muss jemand früher weg?
- Pausen (Mittagspausen, Kaffeepausen + Übungen)
- Kursaufbau
- Kursmaterial (Folien, Glossar, Notizen)
- Übungen (+ Prüfungsvorbereitung)
- Ausweis

Über dieses Seminar

- Dies ist ein von makeit bei EXIN akkreditierter Kurs
- EXIN (Examination Institute for Information Science)
 - Zertifizierungs-Standards für ITIL®, ISO/IEC 20000/SQM, MOF, ASL, TMap®
 - Examination programs
 - Akkreditierung von ATP (Accredited Training Providers)
 - Akkreditierung von ACP (Accredited Courseware Providers)
- Dieser Kurs findet mit akkreditierten Unterlagen der ITSM Partner Consulting GmbH, Wien, statt.



ITIL® V3 FD v22

makeit MEHR UNTERNEHMEN

EXIN (Examination Institute for Information Science) ist ein globaler, unabhängiger Anbieter von IT Examen.

ITIL	...IT Infrastructure Library
ISO/IEC 20000/SQM	...ISO/IEC 20000 Foundation + Service Quality
Management Advanced	
MOF	...Microsoft Operations Framework
ASL	... Application Services Library
TMap	... Test Management Approach

Examination programs: Entwicklung der Examen, Registrierung und Zertifizierung der Kandidaten

Online-Bookshop : IT-Bücher, Lernhilfen, Musterprüfungen

Ziele dieses Seminars

- Umfassenden **Einblick** in das gesamte IT Service Management auf der Grundlage von ITIL® gewinnen
- Kennenlernen der **ITIL® Terminologie** und der **Strukturen** und **Basiskonzepte**
- Nachweis der Kenntnisse durch Zertifizierungsprüfung am Ende des Kurses (Multiple Choice, 60 Minuten, 40 Fragen, 65% → mind. 26 richtige Antworten notwendig)
- ITIL® Vorkenntnisse von Vorteil, jedoch nicht erforderlich

ITIL® V3 FD v22



Zitat Syllabus:

„Mit dem ITIL V3 Foundation Zertifikat im IT Service Management weist der Inhaber nach, dass er Kenntnisse über die grundlegende Terminologie, die Strukturen, die Basiskonzepte und über die Kernprinzipien der ITIL Practice erlangt hat. Das ITIL Foundation Zertifikat im IT Service Management allein versetzt den Inhaber jedoch **noch nicht** in die Lage, die ITIL Practices ohne weitergehende Ausbildung umsetzen zu können.“

Legende



ITIL® Definition



ITIL® Rolle



ITIL® Funktion

SS 2.2.1

Referenz zum Buch (Kapitelangabe)

ITIL® V3 FD v22

 makeit
MEHR UNTERNEHMEN

Die Geschichte von ITIL®

Entstehung

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

- Von der britischen Regierungsbehörde OGC (damals CCTA) Ende der 1980er Jahre entwickelt
- Sammlung von Fallstudien und Best Practices von verschiedenen Organisationen im Bereich Service Management in ca. 40 Büchern

→ IT Infrastructure Library (ITIL®)

- Weiterentwicklung zur Version 2 (ab 2000) und zu Version 3 (ab 2007)

ITIL® V3 FD v22



OGC ...Office of Government Commerce

CCTA ...Central Computer and Telecommunications Agency

Warum ITIL® geändert wurde

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

- Veröffentlichung & Verbreitung der Version 2 seit 2000
- Prozesse sind Hauptfokus der Bücher
- Service Strategie und Service Design wurden wenig adressiert
- neue „Best Practices“ wurden nicht in die „alten“ Bücher aufgenommen
- aktuelle Themen: Virtualisierung, Outsourcing, SOX, ISO 20000, etc.
- praktische Erfahrungen mit den „V2“ Themen (z.B. CMDB)

ITIL® V3 FD v22



SOX

...Sarbanes-Oxley Act (Unternehmensberichterstattung US)

Wie ITIL® geändert wurde: Das „Refresh Project“

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

	Jahr	Q Ereignis
1999	1	
	2	
	3	
	4	ITIL® V2
2000 -2003	1	
	2	
	3	
	4	
2004	1	
	2	
	3	Kickoff ITIL® Refresh
	4	
2005	1	Scoping durch weltweiten Input
	2	
	3	
	4	10 Autoren nominiert
2006	1	
	2	Entwicklung von 5 ITIL®Kernbüchern
	3	
	4	
2007	1	Public Review
	2	Veröffentlichung der Bücher
	3	
	4	Anpassung ITIL® Trainings & Zertifizierungen
2008	1	
	2	
	3	
	4	ITIL® V2 / V3



ITIL® V3 FD v22

makeit  MEHR UNTERNEHMEN

Die Autoren: Aus 700 Bewerbungen ausgewählt

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

Service Strategy

Accenture, Mellon University

Service Design

ITEMS, FOX IT

Service Transition

Connect Sphere, Guillemot Rock

Service Operation

HP Education

Continual Service Improvement

Pink Elephant

Terms and Definitions

Content Integration

Process Mapping

ITIL® V3 FD v22



Bewährtes wird wiederverwendet und neu zugeordnet!

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

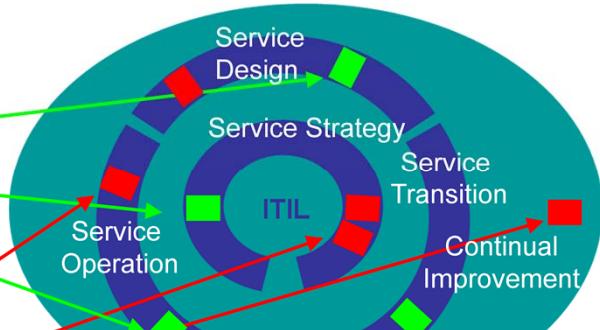
ITIL® V2: Lineare
Darstellung der Prozesse

Service
Support

Incident
Mgmt

Service
Delivery

Service
Level
Mgmt



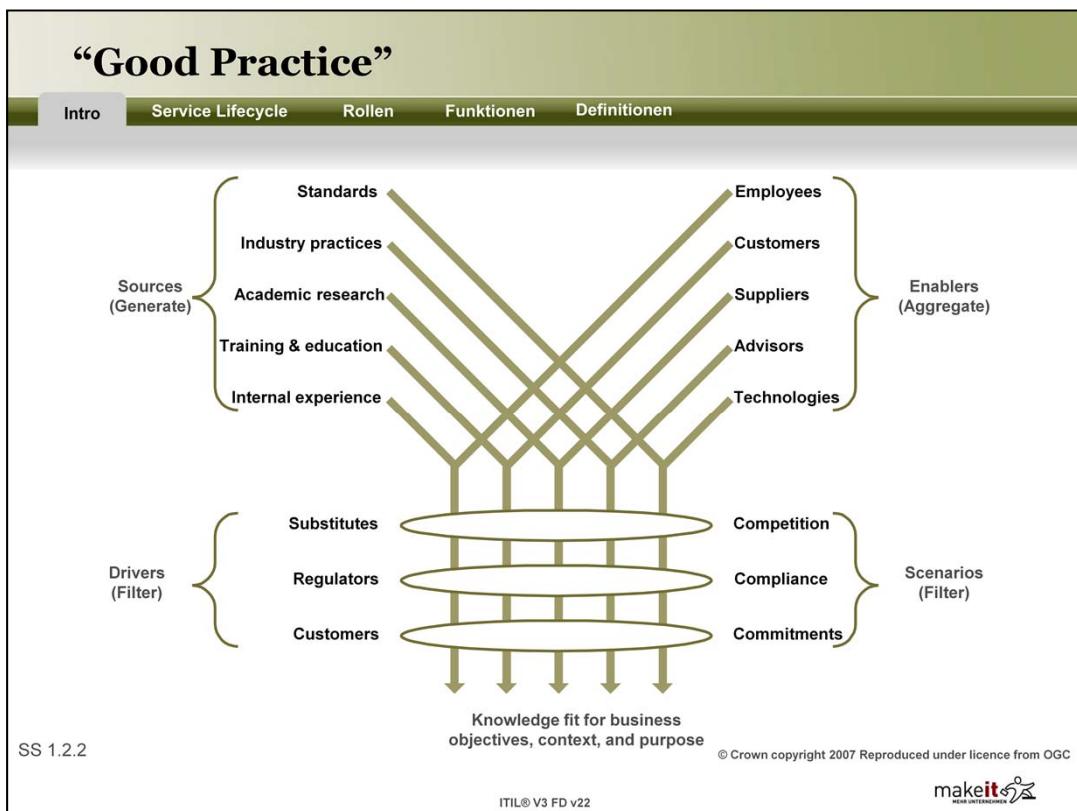
ITIL® V3: Einordnung der Prozesse
in den Service Management Lifecycle

ITIL® V3 FD v22



Grundlagen des IT Service Management





Herausforderungen:

- dynamische Umgebungen
- Lernen, Anpassen, Verbessern
- Wettbewerb

→ eine Lösung:

→ „Good practice“ einführen

→ Quellen für „Good practice“:

- öffentliche Rahmenwerke
- Standards
- proprietäres Wissen von Organisationen und Personen

Öffentliche Rahmenwerke und Standards die für Service Management relevant sind:

- ISO/IEC 20000
- ISO/IEC 27001
- Capability Maturity Model Integration (CMMI®)
- Control Objectives for Information and related Technology (COBIT®)
- Projects in Controlled Environments (PRINCE2®)
- Project Management Body of Knowledge (PMBOK®)
- Management of Risk (M_o_R®)
- eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP™)
- Telecom Operations Map (eTOM®)
- Six Sigma™

Definition „Service“ in ITIL® V3

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

Definition Service:



Eine Möglichkeit, einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird.



Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen.

SS 2.2.1

ITIL® V3 FD v22



Ausschnitt aus dem englischsprachigem Original:

„A service is a means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks.“

Ergebnisse werden durch Services unterstützt, indem die Leistung gesteigert und der Einfluss von Einschränkungen abgeschwächt wird.

Definition „IT Service“ in ITIL® V3:

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

IT Service:



Ein Service, das für einen oder mehrere Kunden von einem IT Service Provider bereitgestellt wird. Ein IT Service basiert auf dem Einsatz der Informationstechnologie und unterstützt die Business-Prozesse des Kunden. Ein IT Service besteht aus einer Kombination von Personen, Prozessen und Technologie und sollte in einem Service Level Agreement definiert werden.

Glossar, SD 1

ITIL® V3 FD v22



Ein „IT Service“, das für den Support von Business-Prozessen eingesetzt wird, wird aus einer Kombination von IT-Assets und extern, von Drittparteien bereitgestellten „Underpinning“ Services aufgebaut.

Ausschnitt aus dem englischsprachigen Original:

"An IT service, used in support of business processes,
is constructed from a combination of IT assets and externally provided
'underpinning' services."

Lebensdauer eines „IT Service“

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

IT Services müssen während ihres Lebenszyklus unterstützt werden.

Dabei müssen sie eventuell mehrere Änderungen durchlaufen, entweder aufgrund

- technologischer Innovationen,
- sich verändernder Business-Umgebungen,
- geänderter Nutzung des Service,
- veränderter Servicequalitätsparameter oder
- veränderter unterstützender IT-Assets oder -Fähigkeiten

SD 1

ITIL® V3 FD v22



Ausschnitt aus dem englischsprachigen Original:

"Once in place, an IT service must be supported throughout its 'life', during which time it may be modified many times, either through technological innovation, changing business environment, changing usage of the service, changing its service quality parameters, or changing its supporting IT assets or capabilities (e.g. a change in an application software component to provide additional functionality). "

Definition „Service Management“

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen



Service Management ist die Gesamtheit der spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, die zur Generierung eines MEHRWERTS für Kunden in Form von SERVICES verfügbar sind.

Diese Fähigkeiten stehen in Form von FUNKTIONEN und PROZESSEN zur Verfügung.

Die Umwandlung von RESSOURCEN in wertvolle Services ist das Kernelement des Service Management!

SS, SD, ST, SO, CSI 2.1

ITIL® V3 FD v22



Die Fähigkeiten stellen die Kapazität, die Kompetenz und das Selbstvertrauen in Bezug auf Aktionen der Serviceorganisation dar.

Ohne diese Fähigkeiten stellt eine Serviceorganisation lediglich eine Zusammenstellung von Ressourcen dar, die für sich allein genommen für den Kunden nur zu einem geringen nutzbaren Wert führt.

Service Management: Herausforderungen

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

- Immaterielle Ergebnisse und Zwischenprodukte der Serviceprozesse: schwer mess-, steuer- und validierbar
- Der Abruf einer Dienstleistung ist zeitkritisch!
- Der Bedarf der Kunden ist schwer vorhersehbar
- Der Provider wünscht sich vorhersehbaren, aber im Wesentlichen stabilen Bedarf
- Der Kunde wünscht sich stabile oder stetig verbesserte Qualität
- Änderungen des Bedarfs/der Qualität sind unvermeidbar

SS, SD, ST, SO, CSI 2.1

ITIL® V3 FD v22



Services werden auch als „Intangibles“ („intangible“ bedeutet „nicht greifbar“) bezeichnet!

Der Abruf einer Dienstleistung ist zeitkritisch: Er lässt keine Zeit für Fehler zu; Konsumation und Lieferung erfolgen gleichzeitig!

Der Provider wünscht sich vorhersehbaren, aber im Wesentlichen stabilen Bedarf. Der Kunde wünscht sich stabile oder stetig verbesserte Qualität. Änderungen des Bedarfs oder (z.b. betriebsbedingt) der Qualität sind dennoch unvermeidbar.

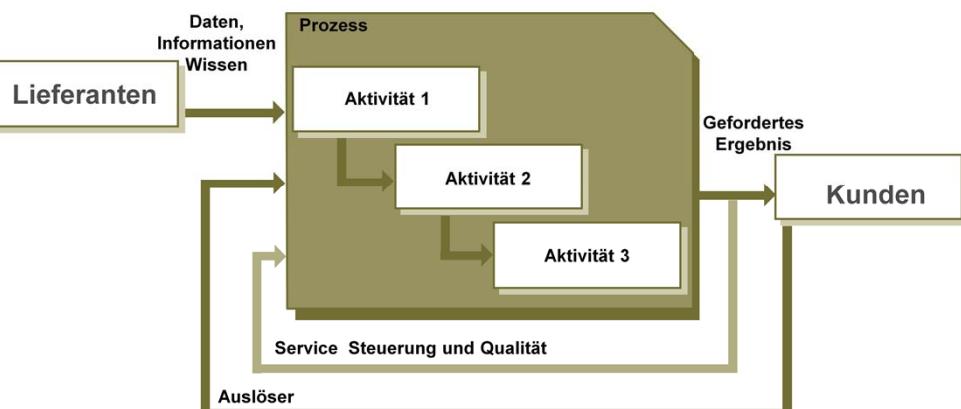
Obige Herausforderungen ergeben sich im Rahmen der Wertschöpfung aus Services im Gegensatz zur Wertschöpfung aus Produktion/Fertigung, Abbau und Landwirtschaft.

Service Management ist eine professionelle Praxis unterstützt von Wissensbasis, Erfahrung und Skills.

Service Management hat seine Ursprünge in traditionellen Service-Business-Organisationen (Fluggesellschaften, Banken, Hotels, Telekommunikationsunternehmen).

Prozess

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen



SS 2.6.2

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22



Prozesse

- Systeme mit geschlossenem Kreislauf,
- da sie Changes und Übergang zum Ziel ermöglichen
- und Feedback für sich selbst verstärkende und selbst korrigierende Aktionen ausnutzen

Charakteristiken eines Prozesses

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

The diagram consists of four rounded rectangular boxes arranged in a descending staircase pattern from top-left to bottom-right. The colors transition from light green on the left to dark green on the right. The text inside each box is as follows:

- messbar**
- spezifische Ergebnisse**
- verfügt über Kunden
(Customer)**
- reagiert auf einen
bestimmten Event**

ST 2.3.2

ITIL® V3 FD v22

makeit Mehr Unternehmen

Ein Prozess...

- ist messbar und wird durch die Performance gesteuert:
 - Manager messen Kosten, Qualität, ...
 - Praktische Anwender messen die Brauchbarkeit (Dauerhaftigkeit und Produktivität)
- hat spezifisches Ergebnis, dieses muss individuell identifizierbar undzählbar sein (Changes sindzählbar)
- verfügt über Kunden (Customer)
 - stellt seine primären Ergebnisse für Kunden od. Stakeholder bereit
 - unabhängig davon muss ein Prozess die Erwartungen der Organisation erfüllen
- reagiert auf bestimmten Event
 - sollte immer auf einen bestimmten Trigger (Auslöser) zurückzuführen sein



Richtlinien und Ziele: Service Strategy

Änderung, Umsetzung, Betrieb: Service Design, Service Transition, Service Operation

Lernen und nachhaltig verbessern: Continual Service Improvement

ITIL® Bücher

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen



SS 1.2.3

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22



Komponenten:

- ITIL® Kern
 - Service Strategy
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service Operation
 - Continual Service Improvement
- ITIL® ergänzende Literatur (laufend neue Publikationen)
 - Introduction to ITIL Service Management Practises

ITIL® Bücher

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

■ ITIL® Kern

- Best Practice Verfahrensanleitungen, anwendbar auf alle Arten von Organisationen, die Betrieben Services zur Verfügung stellen
- Soll den einzelnen Einheiten des Service Management mehr Struktur, Stabilität und Stärke mit beständigen Grundregeln, Methoden und Tools zur Verfügung stellen

■ ITIL® ergänzende Literatur und Web Support Services

- auch: complementary guidance/publications

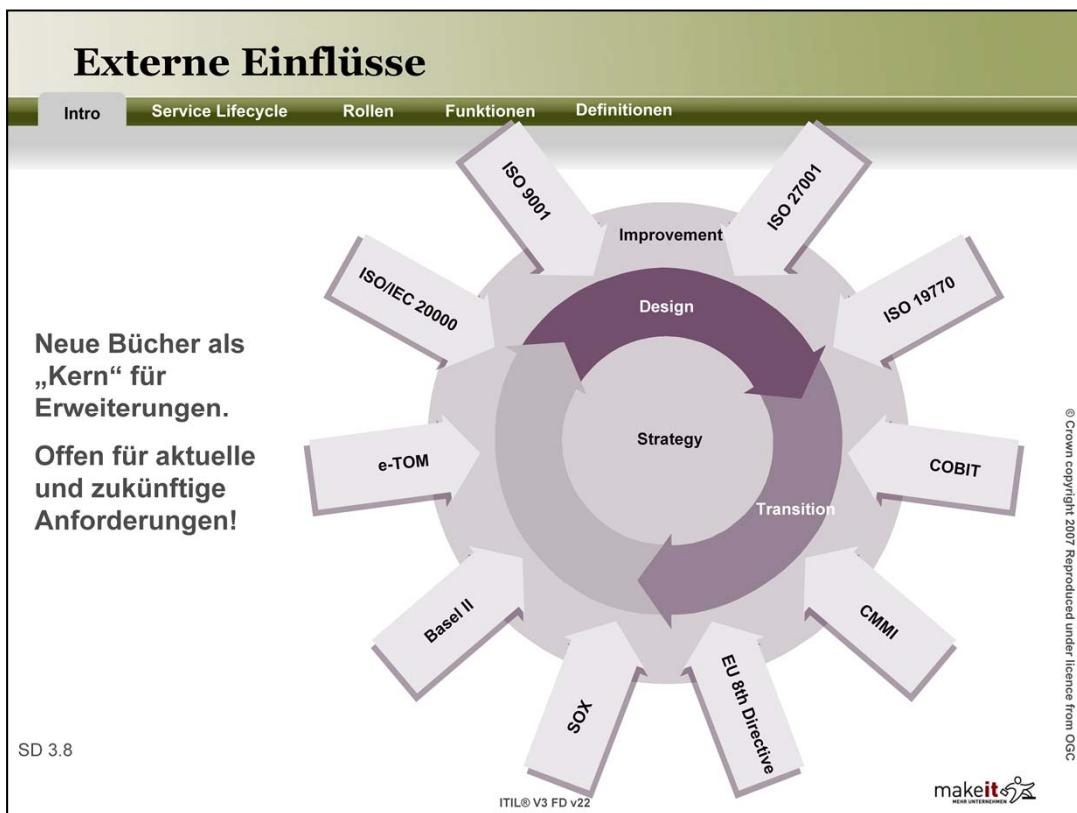
SS 1.2.3

ITIL® V3 FD v22



ITIL® ergänzende Literatur und Web Support:

- Eine ergänzende Zusammenstellung von Veröffentlichungen mit spezifischer Leitlinie für Branchen, Organisationstypen, Betriebsmodelle und Technologiearchitekturen
- Stellt Flexibilität zur Implementierung des Kerns in einer unterschiedlichen Auswahl von Umgebungen zur Verfügung
- ITIL Live® Portal: www.itil-live-portal.com



Öffentliche Rahmenwerke und Standards die für Service Management relevant sind:

- ISO/IEC 20000
- ISO/IEC 27001 ... Anforderungen für Herstellung, Einführung, Betrieb, ... eines Informationssicherheits-Managementsystems
 - ISO/IEC 27002 ... Kontrollmechanismen für Informationssicherheits-Management
- Capability Maturity Model Integration (CMMI®)
- Control Objectives for Information and related Technology (COBIT®)
- Projects in Controlled Environments (PRINCE2®)
- Project Management Body of Knowledge (PMBOK®)
- Management of Risk (M_o_R®)
- eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP™)
- Telecom Operations Map (eTOM®)
- Six Sigma™
- ISO/IEC 19770:
 - ISO und IEC entwickeln dzt. einen neuen internationalen Standard für Software Asset Management (SAM). Der erste Entwurf besteht aus zwei Teilen,
 - der erste Teil, ISO/IEC 19770-1 Software Asset Management Processes steht für öffentlichen Review zur Verfügung. (www.iso19770.com)

Struktur der Kernliteratur

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

Grundlagen, Ziele, Umfang

Wert für das Business

Richtlinien, Prinzipien, Modelle

Prozesse und Aktivitäten

Funktionen, Organisationsstrukturen und Rollen

Technische Empfehlungen, Implementierung

Herausforderungen, Risiken, kritische Erfolgsfaktoren

Ergänzende Quellen

ITIL® V3 FD v22



Diese Struktur kennzeichnet alle fünf Bücher der ITIL Kernaliteratur.

Der Servicelebenszyklus

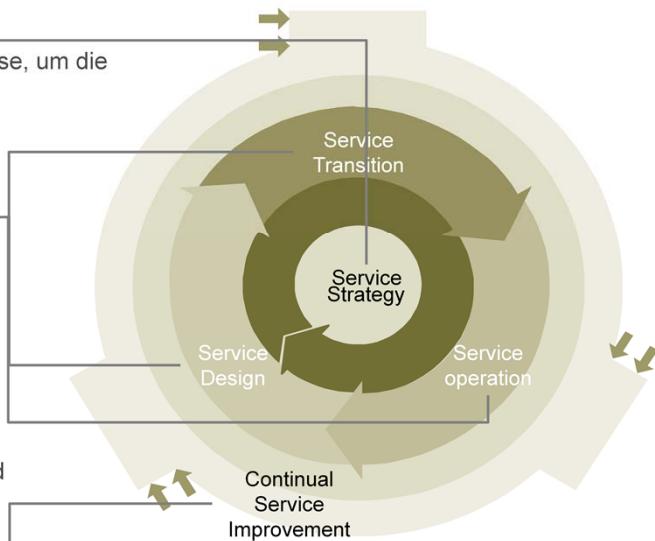
Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

Service Strategy (SS) ist die Achse, um die sich der Lebenszyklus dreht.

SD, ST und SO implementieren die Strategie

CSI hilft Verbesserungsprogramme zu platzieren und zu priorisieren und erzeugt Projekte, die auf strategischen Zielen basieren.

SS 2.5



© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

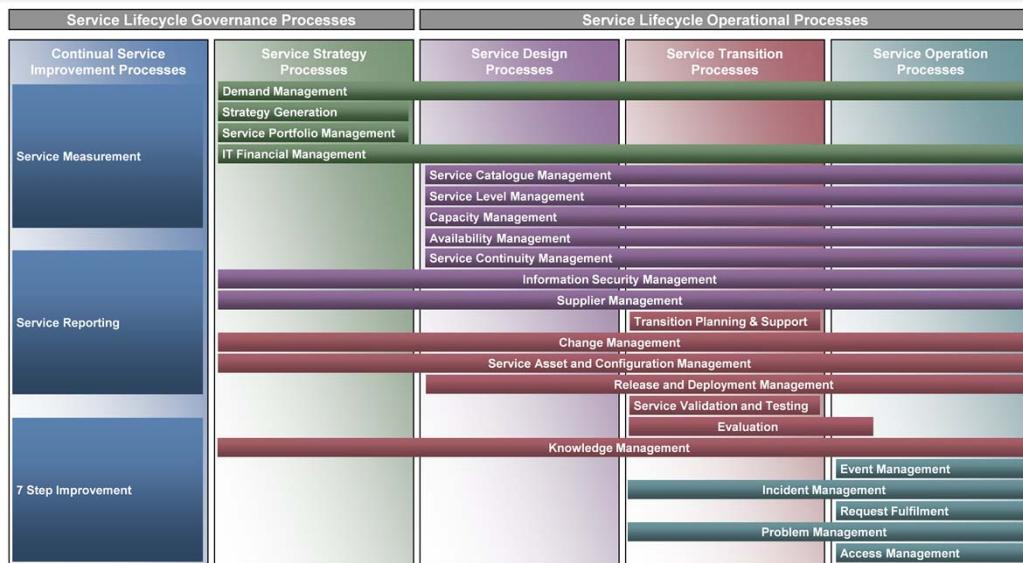
makeit®
MEHR UNTERNEHMEN

"Service Strategy" bildet die Achse, um die sich der Lebenszyklus dreht. Hier werden die Richtlinien und Ziele vorgegeben, die mit Service Design, Service Transition und Service Operation von der Planung über die Überführung bis zum Betrieb als fortschreitende Phasen umgesetzt werden. Das Continual Service Improvement entspricht dem kontinuierlichen Lernen und Verbessern und hilft Verbesserungsprogramme und -Projekte zu erstellen und zu priorisieren.

Ohne eine geeignete Struktur ist das wertvolle Wissen nur eine Sammlung von Beobachtungen und Praktiken – der Service Lifecycle bildet ein organisatorisches Rahmenwerk und bestimmt einzuhaltende Verfahren und hilft mit, die Strukturen und Zusammenhänge besser verstehen zu können.

Phasen & Prozesse

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen



ITIL® V3 FD v22



Funktionen, Rollen und Prozesse

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen



- **Funktionen ...**

... sind Organisationseinheiten die darauf spezialisiert sind, gewisse Arbeiten durchzuführen und sind für spezifische Ergebnisse zuständig.

- **Rolle ...**

... ist ein Satz von Verantwortlichkeiten, Aktivitäten und Kompetenzen, die einer Person oder einem Team zugewiesen sind. Eine Rolle wird in einem Prozess definiert. Einer Person oder einem Team können mehrere Rollen zugewiesen sein. Die Rolle des Configuration Managers und des Change Managers können beispielsweise von einer und derselben Person wahrgenommen werden.

- **Prozess ...**

... ist ein strukturierter Satz an Aktivitäten, mit deren Hilfe ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll. Ein Prozess wandelt einen oder mehrere definierte Inputs in definierte Outputs um. Ein Prozess soll Rollen, Verantwortlichkeiten, Hilfsmittel und Steuerungen für das Management enthalten, die für eine zuverlässige Bereitstellung der Outputs erforderlich sind. Für jeden Prozess werden Richtlinien, Standards, Leitlinien, Aktivitäten und Arbeitsanweisungen definiert.

SS 2.6.1, SO 3.1, SS 2.3

ITIL® V3 FD v22



Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen



- Allgemeines zu Rollen und Zuständigkeiten
 - In einigen Organisationen: Vollzeitstelle
 - In anderen: mehrere Mitarbeiter teilen sich eine Rolle od.
 - Mitarbeiter bringen nur einen Teil ihrer Arbeitszeit für die Rolle
 - In kleineren Organisationen: viele Rollen durch dieselbe Person besetzt
- Wichtig:
 - Rollen, Zuständigkeiten, Prozesse, Abhängigkeiten und Schnittstellen sowie deren Umfang klar definieren

SD 6.4, CSI 6.1

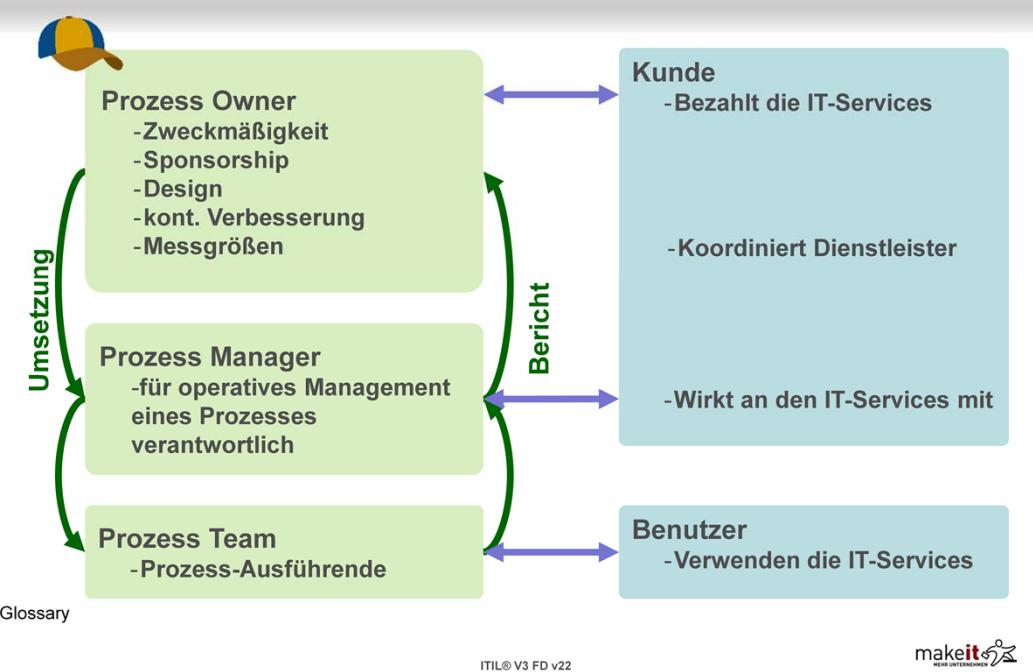
ITIL® V3 FD v22



Wenn sich im weiteren Verlauf die Rahmenbedingungen ändern, können die Rollen neu definiert und die Zuständigkeiten neu zugewiesen werden.

Rollen und Verantwortlichkeiten in den ITIL® Prozessen

Intro Service Lifecycle Rollen **Funktionen** Definitionen



Process Owner (Prozessverantwortlicher)

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen



Dokumentation und Veröffentlichung des Prozesses

KPIs definieren & prüfen

Unterstützung beim / Zuständigkeit für das Prozess-Design

Effektivität & Effizienz verbessern

Bereitstellung von Input für den Service Improvement Plan

Behandlung von Schwierigkeiten beim Ausführen des Prozesses

SD 6.4.1

ITIL® V3 FD v22



- Sicherstellung, dass sein Prozess entsprechend des vereinbarten und dokumentierten Prozesses durchgeführt wird und die Ziele der Prozessdefinition erfüllt
- Das beinhaltet folgende Aufgaben:
 - Prozess dokumentieren und publizieren
 - Key Performance Indicators (KPIs) definieren, um Effektivität und Effizienz des Prozesses evaluieren zu können
 - Review der KPIs und nach der Analyse erforderliche Maßnahmen durchführen
 - beim Prozess-Design unterstützen und in Folge dafür zuständig sein
 - Effektivität und Effizienz des Prozesses verbessern
 - Review der vorgeschlagenen Verbesserungen am Prozess
 - Input für den fortlaufenden Service Improvement Plan bereitstellen
 - Sicherstellen, dass alle beteiligten Mitarbeiter erforderliche Schulungen absolviert haben u. sich ihrer Rolle im Prozess bewusst sind
 - Sicherstellen, dass Prozess, Rollen, Zuständigkeiten u. Dokumentation regelmäßig geprüft und einem Audit unterzogen werden
 - Schnittstellen mit dem Linien-Management sowie Sicherstellung, dass dem Prozess die erforderlichen Mitarbeiterressourcen bereitgestellt werden

Rollen und Verantwortlichkeiten im ITSM

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

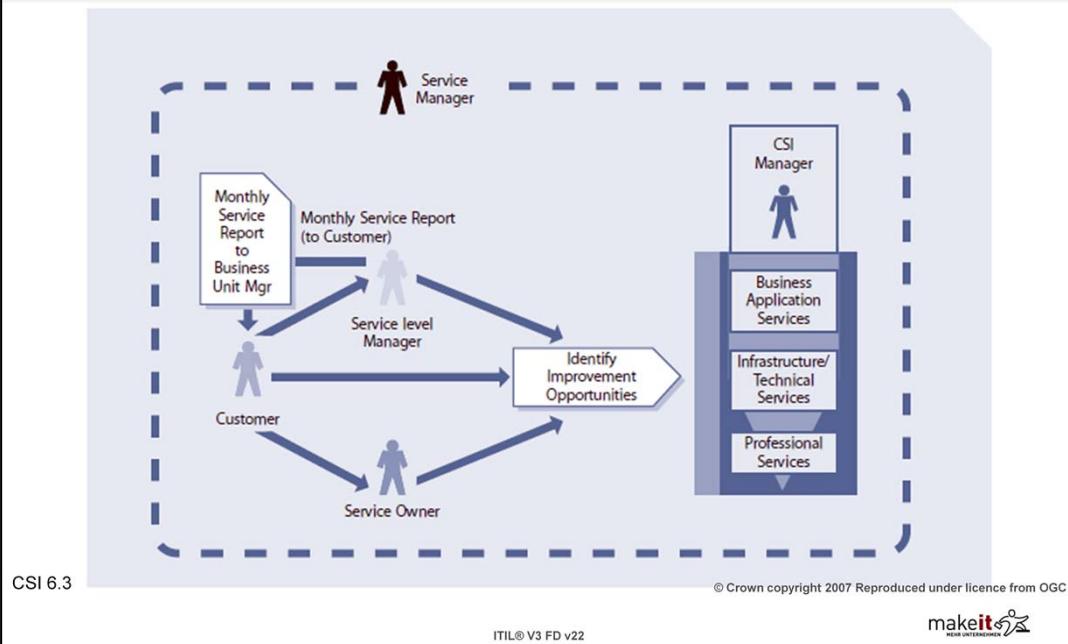


Abbildung: Service Management Rollen und Kundenbeteiligungen.

Wenn eine Organisation einen zukunfts- und serviceorientierten IT-Partner für das Business darstellen möchte, sind die in der Grafik beschriebenen Rollen unabdingbar. Verbesserungen fordern Engagement und geschehen nicht von alleine. Dazu gehören ein strukturiertes Programm und reife Prozesse. Die dargestellten Rollen sind dafür zuständig.

Service Manager:

Verwaltet und steuert die Entwicklung, Implementierung und Evaluierung sowie das fortlaufende Management von neuen und bereits vorhandenen Services und Produkten. Zu den Aufgaben gehören die Entwicklung einer Business-Strategie, Bewertung/Benchmarking des Markts und der Wettbewerber, Analyse der Finanzen und der internen Kunden, Lieferantenmanagement, Bestandsmanagement, internes Suppliermanagement, Kostenmanagement, Bereitstellungsmanagement und Management des gesamten Lebenszyklus von Produkten und/oder Services.

CSI-Manager:

Diese Rolle ist entscheidend für den Erfolg des Verbesserungsprogrammes einer Organisation. Der CSI-Manager ist in letzter Instanz für den Erfolg aller Verbesserungsaktivitäten verantwortlich.

Service Owner (Serviceverantwortlicher)

Intro Service Lifecycle Rollen **Funktionen** Definitionen



Service Owner für ein festgelegtes Service

Repräsentiert das Service organisationsübergreifend & ist Eskalationsstelle

Input für Serviceattribute (Performance, Verfügbarkeit,...)

Nimmt an Service Review Meetings & Verhandlungen
für SLAs und OLAs teil

Arbeitet mit CSI Manager zusammen

Eintrag des Services im Servicekatalog präzise und gepflegt

CSI 6.1.4.

ITIL® V3 FD v22



Der Service Owner ist für ein bestimmtes Service innerhalb einer Organisation verantwortlich, unabhängig davon, wo die zugrunde liegenden Technologiekomponenten, Prozesse oder professionellen Fähigkeiten angesiedelt sind. Verantwortlichkeit für Services ist für SM genauso wichtig wie die Definition der Verantwortlichkeit für Prozesse, die mehrere vertikale Einheiten oder Abteilungen umfassen.

Nur wenn ein einziger Verantwortlicher festgelegt wird, ist gewährleistet, dass das Service mit Fokus auf das Business geführt und mit der für die Servicebereitstellung erforderlichen Aufmerksamkeit behandelt wird.

- Serviceverantwortung für ein spezifiziertes Service
- liefert Input für Serviceattribute wie z.B. Performance, Verfügbarkeit, etc.
- repräsentiert das Service organisationsübergreifend
- Kenntnisse zum Service (Komponenten etc.)
- Stelle für Eskalation (Benachrichtigung) für Major Incidents (schwerwiegende Incidents)
- repräsentiert das Service in Change Advisory Board (CAB) Meetings
- liefert Input für CSI
- nimmt an internen Service Review Meetings (innerhalb der IT) teil
- arbeitet mit dem Continual Service Improvement Manager zusammen, um Serviceverbesserungen zu ermitteln und zu priorisieren
- nimmt an externen Service Review Meetings (mit dem Business) teil
- Stellt sicher, dass der Eintrag des Service im Servicekatalog präzise ist und gepflegt wird
- nimmt an Verhandlungen von SLAs und OLAs teil

Der Service Owner ist ein primärer Stakeholder in allen zugrunde liegenden IT-Prozessen, die das Service ermöglichen oder unterstützen, für den sie verantwortlich sind – z.B.:

- Incident Mgmt., Problem Mgmt., Release and Deployment Mgmt., Change Mgmt., Service Asset and Configuration Mgmt., Service Level Mgmt., Availability und Capacity

Mgmt., IT Service Continuity Mgmt., Financial Mgmt.

Service Manager

Intro Service Lifecycle Rollen **Funktionen** Definitionen



Hauptzuständigkeiten

- Leitung der Entwicklung des Business Case, der Produktlinienstrategie und -architektur, Deployment neuer Services und Zeitpläne für das Lebenszyklus-Management.
- Durchführung von Aktivitäten im Bereich des Service-Kostenmanagements in enger Partnerschaft mit anderen Organisationen wie Operations, Engineering und Finanzwesen.
- Management verschiedener und manchmal sich widersprechender Ziele zur Erreichung der Zielsetzungen und Einhaltung der finanziellen Verpflichtungen der Organisation.
- Vermittlung des Marktfokus.
- Schaffung einer einfallsreichen Organisation, die eine hohe Leistungsfähigkeit und innovative Beiträge ihrer Mitglieder in einer sich schnell verändernden Umgebung fördert.

CSI 6.1.2

ITIL® V3 FD v22

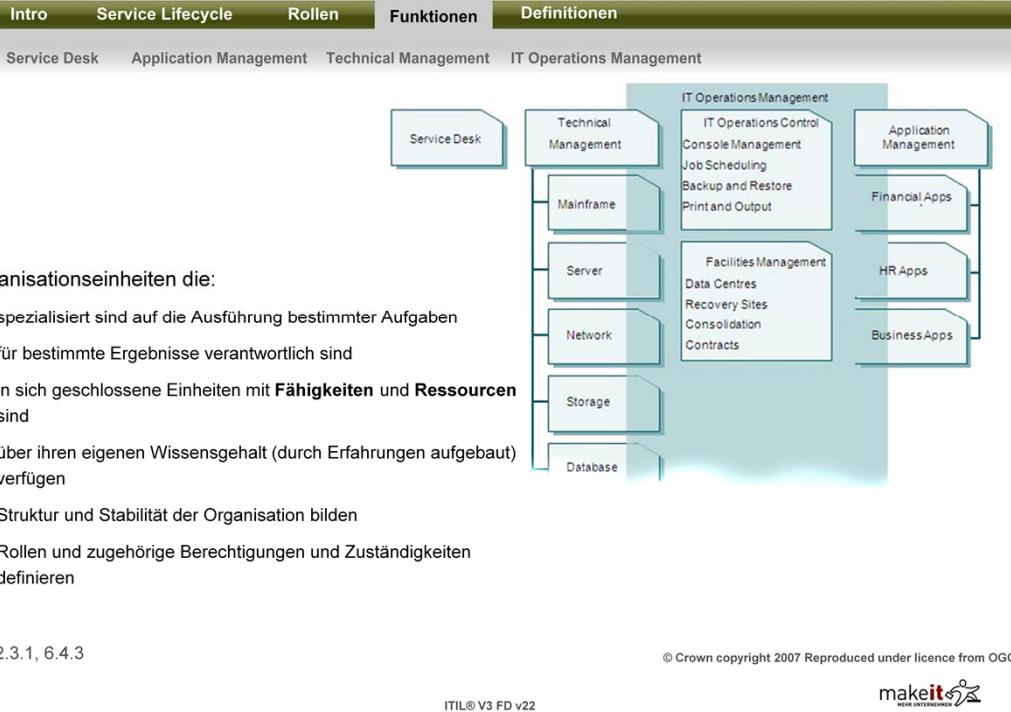


Veraltet und steuert die Entwicklung, die Implementierung und die Evaluierung sowie das fortlaufende Management neuer und vorhandener Produkte und Services

Zuständigkeiten:

- Entwicklung der Business-Strategie, Bewertung/Benchmarking des Markts und der Wettbewerber, Analyse der Finanzen und der internen Kunden, Lieferantenmanagement, Bestandsmanagement, internes Supplier Management, Kostenmanagement, Bereitstellungsmanagement und Management des gesamten Lebenszyklus von Produkten und/oder Services
- Management sehr komplexer Projekte

Funktionen



IT Operations Management wird als eigenständige Funktion betrachtet, die Mitarbeiter der Technical und Application Management Gruppen sind jedoch häufig Bestandteil dieser Funktion.

In der Praxis kommt es zur Überlappung von Technical Management, Application Management and IT Operations Management. Einige Technical und Application Management Abteilungen oder Gruppen managen ihre eigenen operativen Aktivitäten und führen diese selber aus, andere delegieren diese Aktivitäten an dezentrale IT Operations Abteilungen (abhängig vom Reifegrad und der Stabilität der zu verwaltenden und zu steuernden Infrastruktur).

Service Desk

Intro Service Lifecycle Rollen **Funktionen** Definitionen

Service Desk Application Management Technical Management IT Operations Management

- **Aufgabe des Service Desk**
 - Single Point of Contact (S.P.O.C.)
 - Typische 'Einstiegs-' Position für ITSM-Personal
- **Aktivitäten (Zuständigkeiten):**

Erfassen von Incidents/Service Requests	Eskalieren von Incidents
Kategorisierung und Priorisierung	Kontakt zum Anwender
Erste Untersuchung und Diagnose	Incidents schließen
Möglichst rasches Lösen von Incidents	Umfragen zur Kundenzufriedenheit

SO 6.2.1, SO 6.2.2

ITIL® V3 FD v22

make it Mehr Unternehmen

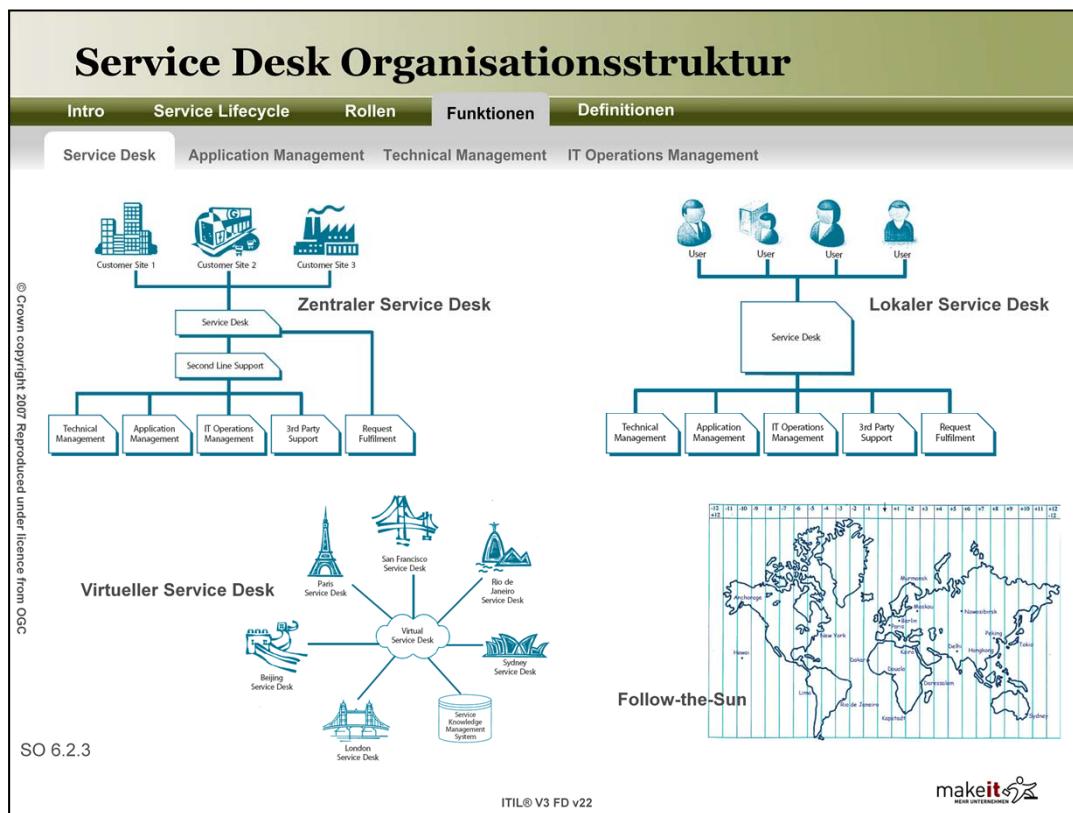
Hauptziel des Service Desk:

Möglichst schnelle Wiederherstellung des „normalen Services“ für die Anwender!

Aktivitäten im Detail:

- Erfassen aller relevanten Incidents/Service Requests, Kategorisierungs- und Priorisierungscodes zuweisen
- Erste Untersuchung und Diagnose
- Lösen jener Incidents/Service Requests, die gelöst werden können
- Eskalieren jener Incidents/Service Requests, die nicht innerhalb eines vereinbarten Zeitrahmens gelöst werden können
- Anwender über den Fortschritt informiert halten
- alle gelösten Incidents, Requests und andere Calls schließen
- Rückrufe/Umfragen zur Kunden-/Anwenderzufriedenheit wie vereinbart durchführen
- Kommunikation mit den Anwendern, um sie über den Fortschritt bei der Lösung von Incidents auf dem Laufenden zu halten oder über bevorstehende Changes oder vereinbarte Unterbrechungen zu informieren
- Aktualisierung des CMS unter der Leitung des Configuration Management und mit dessen Genehmigung, falls entsprechend vereinbart

Diese Aktivitäten werden bei den Prozessen Incident Management und Request Fulfilment ausführlicher erläutert.



In der Praxis anzutreffende organisatorische Strukturen:

Follow the sun (Weltweit reibungslose Abwicklung), also eine Kombination von mehreren geografisch verteilten Service Desks, um 24 Stunden „Follow the sun“ Service zur Verfügung zu stellen.

Spezialisierte Service Desk Gruppen (tieferes Wissen, mehr Ressourcen notwendig).

Wichtig ist in jedem Fall die passende technische Infrastruktur!

„**Single Point of Contact**“ aufbauen (EINE Kontaktstelle für die Anwender). In der Praxis trifft man folgende Ausprägungen an:

Lokal: Sinnvoll bei unterschiedlicher Sprache, Kultur, untersch. Zeitzonen, speziellen Usergruppen, VIP Usern

Zentral: kosteneffektiv durch Zusammenlegung mehrerer Service Desks an einen Standort, weniger Personal, ev. lokale Präsenz von physischem Support notwendig

Virtuell: es entsteht der Eindruck eines einzigen zentralen Service Desk, der tatsächlich auf mehrere Standorte verteilt ist (siehe oben, „Follow the sun“)

Service Desk

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

Service Desk Application Management Technical Management IT Operations Management

- Personal

- Personal-Levels (richtige Anzahl Personal verfügbar)
- Skill Levels (technisch, persönlich)
- Training
- Super User (Anwender, der Service Desk unterstützt)

SO 6.2.4

ITIL® V3 FD v22



Personal

- Personal-Levels (richtige Anzahl Personal verfügbar)
 - einige Faktoren für die Ressourcenplanung
 - Kundenserviceerwartungen
 - Business-Anforderungen (Budget, Anrufreaktionszeiten, etc.)
 - Anzahl an Kunden und Anwendern, die zu unterstützen sind
- Skill Levels
 - Bereich
 - vom 'Anruferfassungs-' Service
 - bis zum 'technischen' Service Desk
 - Kenntnisse
 - Telefonierkenntnisse
 - aktives Zuhören
 - Kenntnis der Geschäftsbereiche der Organisation und der wichtigsten IT Services
 - technische Kenntnisse
- Training
- Super User (Anwender, der Service Desk unterstützt)
 - bieten Support bei kleineren Incidents oder einfaches Request Fulfilment
 - Einbeziehung in neue Releases und Rollouts

Service Desk

Intro
Service Lifecycle
Rollen
Funktionen
Definitionen

Service Desk
Application Management
Technical Management
IT Operations Management

■ Messgrößen

- ‘harte’ Messungen:
 - Prozentsatz sofort gelöster Anrufe
 - durchschnittliche Zeit, um einen Incident zu lösen
- ‘weiche’ Messungen:
 - Kunden/Anwender-Zufriedenheitsumfrage →
 - „Wie gut, denken Sie, wurden Ihre Anrufe beantwortet?“
 - „War der Service Desk-Mitarbeiter höflich und professionell?“
 - Umfragetechniken und –tools →
 - Umfrage direkt nach dem Anruf
 - ausgelagerte Telefonumfrage
 - Post-/E-Mailumfragen
 - Onlineumfragen

SO 6.2.5

ITIL® V3 FD v22



Messgrößen

- ‘harte’ Messungen:
 - Prozentsatz sofort gelöster Anrufe
 - durchschnittliche Zeit, um einen Incident zu lösen
 - durchschnittliche Zeit, um einen Incident zu eskalieren
 - durchschnittliche Service Desk-Kosten für die Behandlung eines Incidents
- ‘weiche’ Messungen:
 - Kunden/Anwender-Zufriedenheitsumfrage →
 - Wie gut wurden Ihre Anrufe beantwortet?
 - War der Service Desk-Mitarbeiter höflich und professionell?
 - Konnte der Service Desk-Mitarbeiter beim Anwender Vertrauen erwecken?
 - Umfragetechniken und –tools →
 - Umfrage direkt nach dem Anruf
 - ausgelagerte Telefonumfrage
 - persönliche Interviews
 - Gruppeninterviews
 - Post-/E-Mailumfragen
 - Onlineumfragen

Application Management

Intro Service Lifecycle Rollen **Funktionen** Definitionen

Service Desk Application Management Technical Management IT Operations Management

- Verantwortlich für das Management von Anwendungen über ihren gesamten Lebenszyklus
- Durchgeführt von Abteilungen, Gruppen oder Teams, die an Management und Support von operativen Anwendungen beteiligt sind
- Spielt auch bei Design, Testen und Verbesserungen von Anwendungen, die Teil von IT Services sind, eine Rolle
- Ist nicht mit einem Anwendungsentwicklungsteam gleichzusetzen

SO 6.5

ITIL® V3 FD v22



Application Management

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

Service Desk Application Management Technical Management IT Operations Management

■ Application Management Aktivitäten

- verwaltet technisches Wissen u. Erfahrung bzgl. Management von Anwendungen
- stellt Ressourcen zur Unterstützung des ITSM-Lebenszyklus bereit
- Leitlinien zur Durchführung des operativen Managements von Anwendungen (für IT-Betrieb)
- Integration des Application Management Lebenszyklus in ITSM-Lebenszyklus

■ Ziel

- Business-Prozesse der Organisation unterstützen durch Hilfestellung
 - bei Identifikation von Anforderungen an Anwendungen
 - beim Design und Deployment dieser Anwendungen
 - beim fortlaufenden Support
 - bei Verbesserungen für diese Anwendungen

SO 6.5.1., 6.5.2

ITIL® V3 FD v22



Diese Ziele werden erreicht durch:

- Anwendungen, die durchdacht konzipiert, stabil und wirtschaftlich sind
- Sicherstellen, dass die angeforderte Funktionalität verfügbar ist, um das geforderte Geschäftsergebnis zu erreichen
- Organisation entsprechender technischer Kenntnisse, um Anwendungen in optimaler Verfassung zu halten
- Schneller Einsatz von technischen Kenntnissen zur schnellen Diagnose und Lösung jeglicher Ausfälle

Technical Management

Intro Service Lifecycle Rollen **Funktionen** Definitionen

Service Desk Application Management Technical Management IT Operations Management

- Verantwortlich für Bereitstellung technischer Fertigkeiten und Ressourcen zur Unterstützung von IT Services und das Management der IT-Infrastruktur
- Bezieht sich auf das technische Know-how von Gruppen, Abteilungen oder Teams und auf das Gesamtmanagement der IT-Infrastruktur
- Spielt auch bei Design, Testen, Release und Verbesserungen von IT Services, eine Rolle

SO 6.1, 6.3.1

ITIL® V3 FD v22



Technical Management

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

Service Desk Application Management Technical Management IT Operations Management

■ Technical Management Aktivitäten

- verwaltet technisches Wissen und Erfahrung bzgl. Management der IT-Infrastruktur
- stellt Ressourcen zur Unterstützung des ITSM-Lebenszyklus bereit
- Leitlinien, die auf optimales kontinuierliches Management der Technologie ausgerichtet sind (für IT-Betrieb)

■ Ziele

- Mitwirken an Planung, Implementierung und Verwaltung einer stabilen technischen Infrastruktur
- Um Business-Prozesse der Organisation zu unterstützen

SO 6.3.1. SO 6.3.2.

ITIL® V3 FD v22



Diese Ziele werden erreicht durch:

- sorgfältig konzipierte, extrem ausfallsichere und kosteneffektive technische Topologie (Rechnernetz)
- Einsatz entsprechender technischer Kenntnisse, um die technische Infrastruktur in optimaler Verfassung zu halten
- Beschleunigter Einsatz technischer Kenntnisse zur schnellen Diagnose und Lösung von Ausfällen

IT Operations Management

Intro Service Lifecycle Rollen **Funktionen** Definitionen

Service Desk Application Management Technical Management IT Operations Management

- Verantwortlich für das fortlaufende Management und die Verwaltung der IT-Infrastruktur einer Organisation
- Damit dem Business der vereinbarte Level an IT Services bereitgestellt werden kann

SO 6.4

ITIL® V3 FD v22



IT Operations Management

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

Service Desk Application Management Technical Management IT Operations Management

- Ausführung der fortlaufenden Aktivitäten und Verfahren, die für Management und Verwaltung der IT-Infrastruktur erforderlich sind, um IT Services wie vereinbart bereitstellen und unterstützen zu können
 - Operations Control (Betriebssteuerung)
 - Facilities Management
- Aktivitäten von IT Operations Management
 - Verantwortlich für Ausführung der Aktivitäten und Performance-Standards, die in SD definiert und in ST getestet wurden
 - IT Operations Management ist Teil des Prozesses zur Schaffung von Mehrwert für die unterschiedlichen Business-Bereiche und zur Unterstützung des Wertschöpfungsnetzwerks
 - Gleichgewicht zwischen diesen beiden Aktivitäten ist erforderlich

SO 6.4.1.

ITIL® V3 FD v22



Operations Control (Betriebssteuerung) umfasst:

- Konsolenmanagement / Monitoring
- Job Scheduling
- Backup und Restore
- Druck- und Ausgabemanagement
- Wartungsaktivitäten

IT Operations Management

Intro Service Lifecycle Rollen **Funktionen** Definitionen

Service Desk Application Management Technical Management IT Operations Management

Ziele

- Wahrung des Status Quo, um Stabilität für die tagtäglichen Prozesse und Aktivitäten der Organisation sicherzustellen
- Regelmäßige genaue Überprüfung und Verbesserungsmaßnahmen, um verbessertes Service bei reduzierten Kosten und Einhaltung der Stabilität zu erreichen
- schneller Einsatz der operativen Kenntnisse zur Diagnose und Lösung jeglicher Fehler und Ausfälle im IT-Betrieb

SO 6.4.2.

ITIL® V3 FD v22



Begriffe

Intro Service Lifecycle Rollen Funktionen Definitionen

- Good Practice
- Service
- IT-Service
- Service Management
- Funktion, Prozess, Rolle
- Process Owner
- Service Owner



ITIL® V3 FD v22



Diese Begriffe sollten Sie kennen/beschreiben können

Service Strategy

Grundlagen und Modelle

Demand Management

Financial Management



Strategisch denken und handeln:

- strategische Assets einsetzen,
- Service Management zum strategischen Asset machen,
- Beziehungen zwischen Services, Systemen oder Prozessen und
- den Business-Modellen, Strategie oder Zielen, die sie unterstützen, nachvollziehen

SS 1.3

ITIL® V3 FD v22



Entscheidende Fragen, die durch eine Service Strategie beantwortet werden müssen:

- WELCHE Services sollen wir WEM anbieten?
- Wie unterscheiden wir uns vom Mitbewerb?
- Wie gewinnen unsere Kunden Wert durch unsere Services?
- Wie bringen wir unserer eigenen Organisation Wert?
- Wie erstellen wir einen Business Case für strategische Investitionen?
- Wie kann Financial Management die Wertschöpfung darstellen und steuern?
- Wie definieren wir „Servicequalität“?

SS 1.3

ITIL® V3 FD v22



Service-Assets als Basis für Wertschöpfung SS

Intro

Prinzipien & Modelle

DM

FM

Definitionen

Fähigkeiten

A1	Management
A2	Organisation
A3	Prozesse
A4	Wissen
Menschen	A5

Ressourcen

Kapital	A9
Infrastruktur	A8
Anwendungen	A7
Information	A6

SS 3.2.1.

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22



Ressourcen und Fähigkeiten sind Asset-Typen. Organisationen verwenden sie, um Wert in Form von Produkten und Services zu erzeugen.

Fähigkeiten werden im Laufe der Zeit entwickelt; ihre Entwicklung wird durch einen breiten und tiefen Erfahrungsschatz erweitert, der durch die Anzahl und Verschiedenartigkeit der Kunden, Markträume, Verträge und Services gewonnen wird.

Fähigkeiten selbst können ohne geeignete und entsprechende Ressourcen keinen Wert erzeugen. Fähigkeiten wie das Capacity Management und Availability Management werden beispielsweise für das Performance- und Auslastungsmanagement für Prozesse, Anwendungen und die Infrastruktur verwendet, um eine effektive Bereitstellung der Service Levels sicher zu stellen.

Services müssen NÜTZLICH und BRAUCHBAR sein („**Service Utility**“)

Services müssen ZUVERLÄSSIG sein und GEWÄHRLEISTET werden
(„**Service Warranty**“)

„**Service Utility**“ bringt dem Kunden Nutzen durch Steigerung seiner Produktivität und durch die unterbrechungslose Ausführung der Geschäftsprozesse, und dient außerdem der Minimierung von Auswirkungen durch Störungen und ermöglicht den Kunden Mobilität und Unabhängigkeit von zeitlichen Beschränkungen.

„**Service Warranty**“ sorgt für Verfügbarkeit, Kapazität, IT Security und IT Service Continuity.

SS 2.2.2

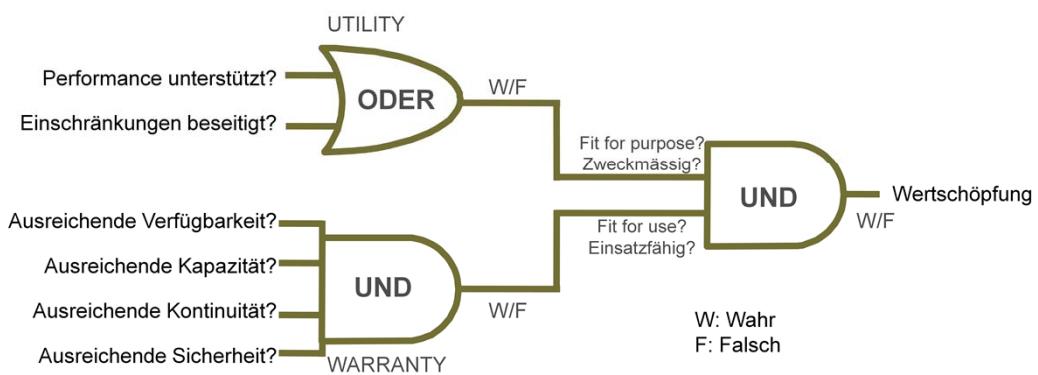
ITIL® V3 FD v22



Logik der Wertschöpfung durch Services

SS

Intro Prinzipien & Modelle DM FM Definitionen



SS 2.2.2

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22



Logische Kette der Wertschöpfung durch Services

Kunden können keinen Nutzen aus etwas ziehen, das zwar zweckmäßig, aber nicht einsatzfähig ist und umgekehrt. Es ist sinnvoll, die logische Kette der Utility von der logischen Kette der Warranty zum Zweck des Designs, der Entwicklung und der Verbesserung zu trennen (siehe Abbildung). Wenn alle getrennt steuerbaren Impulse berücksichtigt werden, ist ein breiteres Lösungsangebot für die Problematik bei der Erstellung, Pflege und Steigerung von Werten möglich.

Grundbegriffe

UTILITY:

Funktionalität, Nutzen, Zweckmäßigkeit, „das, was ein Service/ein Produkt tun oder können soll“

WARRANTY:

Gewährleistung, Zusage, Garantie über die Einsatzfähigkeit, also dass ein Service/ein Produkt den vereinbarten Anforderungen entspricht

Eigenschaften, Wahrnehmung und Präferenzen

SS

Intro

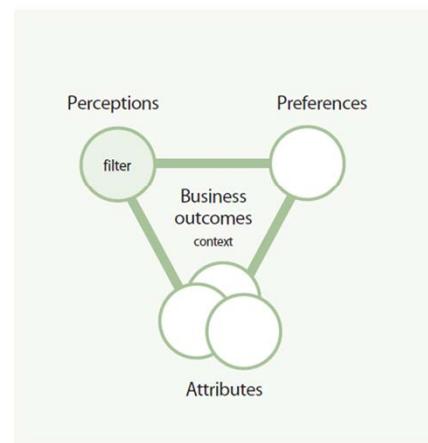
Prinzipien & Modelle

DM

FM

Definitionen

- Was der Kunde wertschätzt, **unterscheidet** sich häufig von dem, was IT-Organisationen bereitstellen!
- Eigenschaften (Attributes), Wahrnehmung (Perception), und Präferenzen (Preferences)



SS 3.1.1

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22



Der Wert wird nicht ausschließlich durch die Geschäftsergebnisse des Kunden definiert: Er hängt vor allem auch von der Kundenwahrnehmung ab (siehe Abbildung oben).

Die Wahrnehmung (Perception) des Mehrwerts eines Service wird beeinflusst durch seine Eigenschaften (Attributes), durch aktuelle oder frühere Erfahrungen mit ähnlichen Serviceeigenschaften und durch den Vergleich mit Wettbewerbern oder anderen vergleichbaren Organisationen.

Definition und Differenzierung des Werts passiert in den Köpfen der Kunden!

Ökonomischer Wert

SS

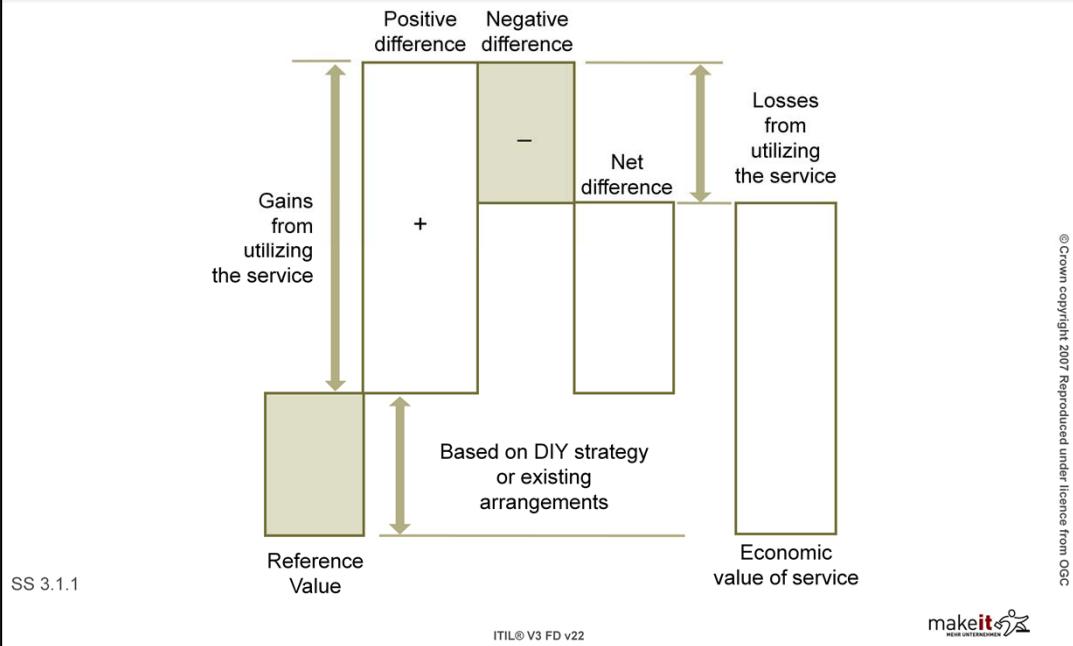
Intro

Prinzipien & Modelle

DM

FM

Definitionen



Kunden kaufen nicht nur „Services“, sondern auch die Erfüllung bestimmter Bedürfnisse!
Mehrwert kann auf unterschiedlichen Ebenen geschaffen werden. Dabei kommt es auf die Nettodifferenz an (siehe Abbildung)!

Ökonomischer Wert = Referenzwert + Nettodifferenz

Referenzwert kann vage definiert sein od. auf Fakten basieren. Bsp.: Baseline, welche Kunden für Kosten eines internen Service heranziehen.

Positive Differenz: Gewinne durch Servicenutzung, die aus Utility und Warrenty des Service entstehen.

Negative Differenz: Verluste durch Servicenutzung, die z.B. durch mangelhafte Qualität od. versteckte Kosten entstanden sind.

Blick aus Kundenperspektive (von „außen“ nach „innen“ ist nötig):

Was ist unser Business?

Wer ist unser Kunde?

Wodurch wird ein Wert für den Kunden geschaffen?

Was hängt von unseren Services ab?

Wie werden unsere Services genutzt?

Warum sind unsere Services für den Nutzer wertvoll?

SS 3.1.2

ITIL® V3 FD v22



Blick von außen ist notwendig - aus der Kundenperspektive!

- Was ist unser Business?
- Wer ist unser Kunde?
- Was schätzt der Kunde?
- Wer ist von unseren Services abhängig?
- Wie verwenden sie unsere Services?
- Warum sind sie nützlich für sie?

Service Provider grenzen sich beispielsweise von Lieferanten durch die Schaffung eines Mehrwerts ab, auch wenn die Service Provider die Anlagen von eben diesen Lieferanten als Assets einsetzen. Diese Abgrenzung kann durch die Bereitstellung von Kommunikationsservices statt von Routern und Switches erfolgen!

Service Provider und Supplier

SS

Intro

Prinzipien & Modelle

DM

FM

Definitionen



Service Provider:

Eine Organisation, die einem oder mehreren internen Kunden oder externen Kunden Services zur Verfügung stellt.



Supplier:

Eine Drittpartei, die für die Bereitstellung von Waren oder Services verantwortlich ist, die für die Erbringung von IT Services benötigt werden.

GL

ITIL® V3 FD v22



„Service Provider“ wird häufig als Kurzform des Begriffs IT Service Provider verwendet.

Zu den „Suppliern“ zählen u. a. Hardware- und Softwareanbieter, Netzwerk- und Telekommunikationsanbieter oder Outsourcing-Organisationen.

Serviceportfolio

SS

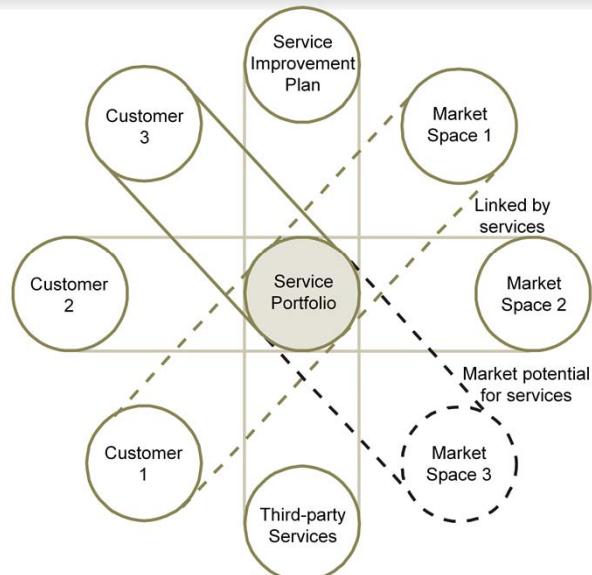
Intro

Prinzipien & Modelle

DM

FM

Definitionen



SS 4.2.

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC



Marktraum:

repräsentiert für Service Provider eine Reihe von Gelegenheiten, dem Business eines Kunden durch ein oder mehrere Services einen Mehrwert zu liefern.

Das Serviceportfolio stellt die Verpflichtungen und Investitionen eines Service Providers für alle Kunden und Markträume dar. Dabei werden die aktuellen vertraglichen Verpflichtungen, die Entwicklung neuer Services und Pläne zur kontinuierlichen Serviceverbesserung im Rahmen des CSI berücksichtigt. Das Portfolio umfasst auch Services von Drittparteien, die fester Bestandteil des Serviceangebots an Kunden sind.

Serviceportfolio, -pipeline, -katalog

SS

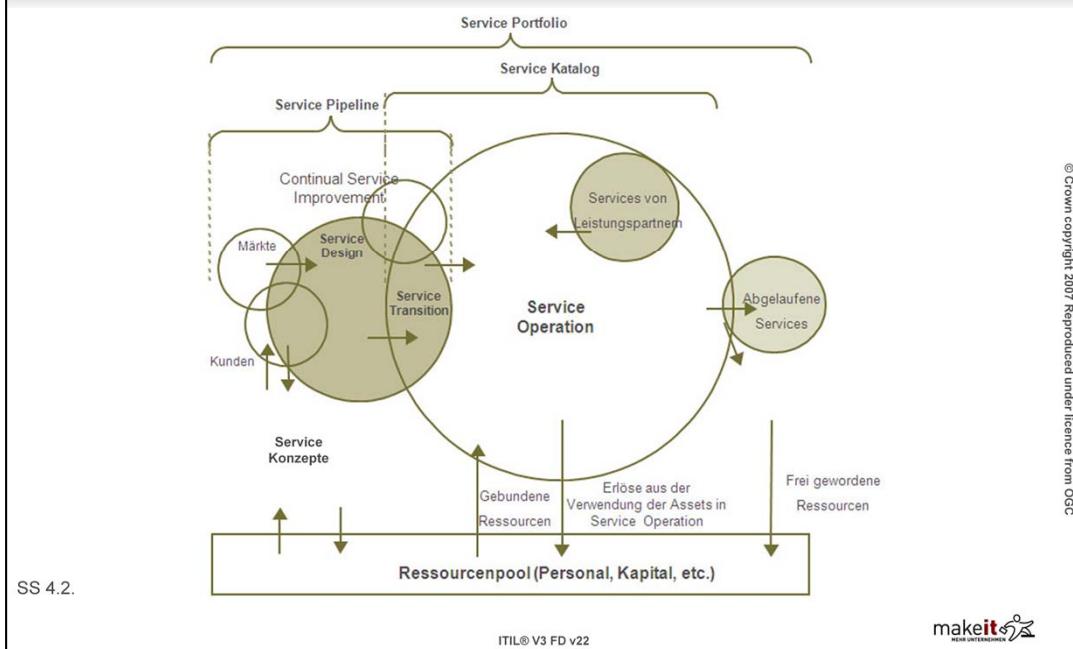
Intro

Prinzipien & Modelle

DM

FM

Definitionen



Servicepipeline und Servicekatalog

Mithilfe des Portfolio Management können Manager Investitionen nach Priorität einstufen und die Zuweisung von Ressourcen verbessern. Portfolioänderungen unterliegen Richtlinien und verschiedenen Verfahren. Portfolios führen zu einer gewissen finanziellen Disziplin, die notwendig ist, um Investitionen ohne Wertschöpfungspotenzial zu vermeiden.

Das Serviceportfolio ist in drei Phasen unterteilt: Servicekatalog, Servicepipeline und abgelaufene Services (auch: Stillgelegte Services). Es umfasst alle Ressourcen, die derzeit in den verschiedenen Phasen des Servicelebenszyklus im Einsatz oder freigegeben sind.

- **Service Katalog:** Jener Teil des Portfolios, der für den Kunden sichtbar ist
- **Servicepipeline:** enthält Services, die sich für einen bestimmten Markt oder Kunden in der Entwicklung befinden. Diese Services werden nach Abschluss der Design-, Entwicklungs- und Testphase in der Service Transition in Betrieb genommen. Die Pipeline steht für zukünftige Wachstums- und strategische Potenziale des Service Providers
- **Stillgelegte/Abgelaufene Services:** Services, die eingestellt oder stillgelegt wurden. Die Stilllegung von Services erfolgt im Rahmen der Service Transition. Damit wird sichergestellt, dass alle Verpflichtungen gegenüber dem Kunden erfüllt sind und die Service-Assets aus den Verträgen freigegeben werden. Stillgelegte Services stehen für neue Kunden nicht zur Verfügung (außer es gibt einen speziellen Business Case dafür)

Service Portfolio vs. Service Katalog

SS

Intro

Prinzipien & Modelle

DM

FM

Definitionen

Service Portfolio

- Beschreibung
- Beitrag zur Wertschöpfung
- Business cases
- Prioritäten
- Risiken
- Angebot und Pakete
- Kosten und Preise

SS 4.2.3

Service Katalog(e)

- Services
- Unterstütze Produkte
- Richtlinien
- Bestell- und Anfrage-Prozeduren
- Support-Bedingungen
- Eskalationen, Einmeldestelle(n)
- Preise und Pönalen

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22



Der Katalog wird aus dem Portfolio abgeleitet und beschreibt die Services für die Kunden. Das Portfolio ist nur für den internen Gebrauch und beschreibt aus einer kaufmännischen Sicht die Services (nicht technisch!)

DEMAND MANAGEMENT

ITIL® V3 FD v22



Demand Management

SS

Intro Prinzipien & Modelle

DM

FM

Definitionen

Ziel & Zweck Umfang Wert für das Business Richtlinien & Konzepte Aktivitäten, Methoden, Techniken Anstoß, Input, Output Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken Design

- Demand Management ist ein kritischer Prozess im Service Lifecycle
→ Hohes Risikopotenzial für den Service Provider
- Es ermittelt den Bedarf an Service Leistungen und die dafür erwartete Kapazität
- Eine übermäßige Kapazität verursacht Kosten ohne Wertentstehung für den Kunden → Kunden sind nicht bereit, die Kosten für nicht genutzte Kapazitäten zu tragen
- Eine unzureichende Kapazität wirkt sich auf die Qualität der bereitgestellten Services aus und bremst das Wachstum des Services

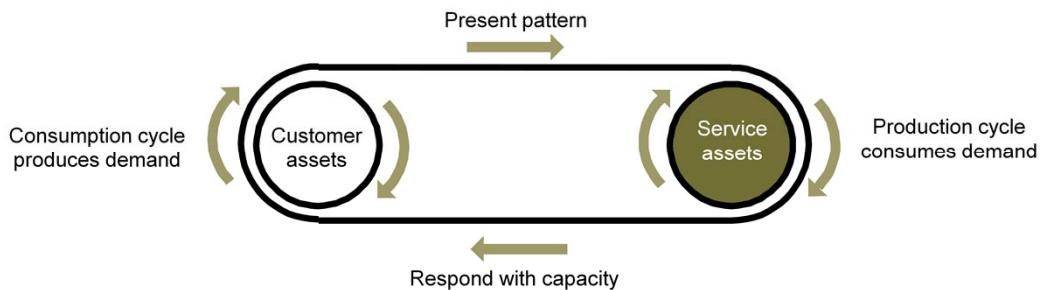
SS 5.5

ITIL® V3 FD v22



Herausforderung des Demand Management SS

Intro	Prinzipien & Modelle	DM	FM	Definitionen					
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design



SS 5.5

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22

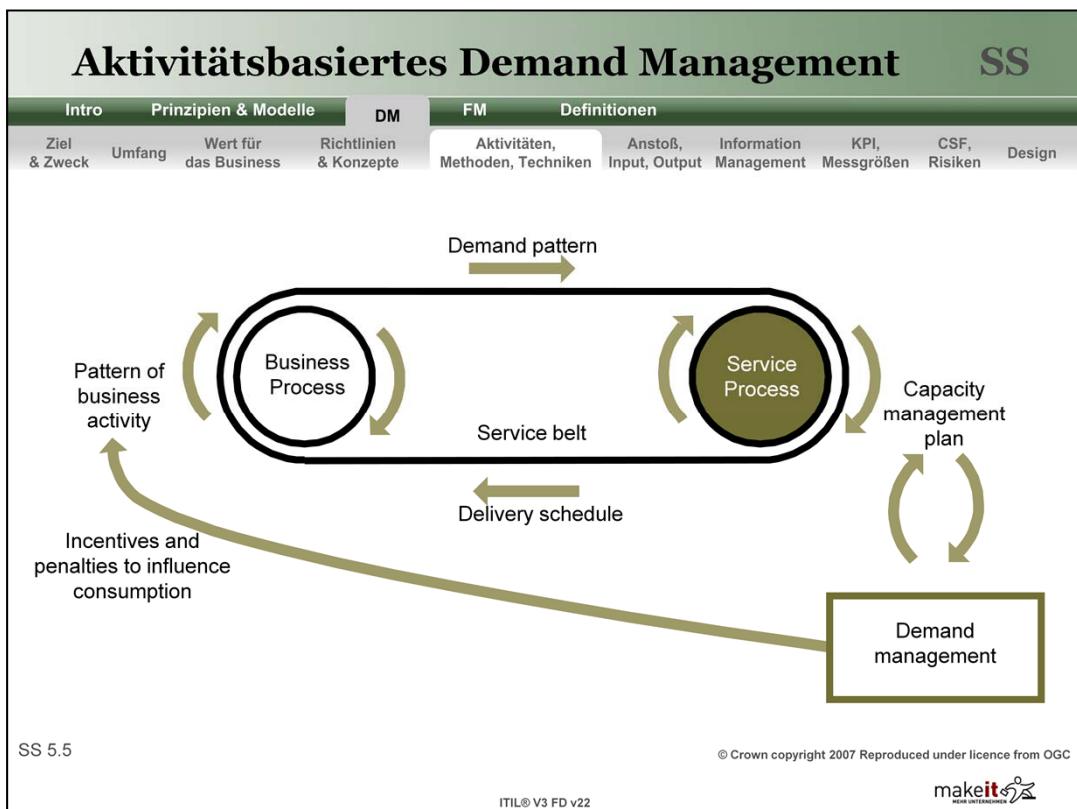


Ein kritischer Aspekt im Service Management, denn Unsicherheit über den Bedarf ist ein hohes Risiko.

Im Gegensatz zu Gütern können Services nicht auf Vorrat produziert werden.

Auch wenn man die Produktion von Services mit "just in time" Produktion vergleicht, sind Bedarf und Kapazität wesentlich enger miteinander verknüpft.

Wie kann man dem Risiko der Über- oder Unterkapazität begegnen? Durch Paketierung von Services, also einer gezielten Angebotsentwicklung.



PBA

...Pattern of Business Activity (Business-Aktivitätsmuster)

PBAs beeinflussen die Demand patterns (Bedarfsmuster):

Bsp.: Aus Bestellung (Business-Aktivität) resultieren Anforderungen (Bedarf), die aus dem Bestell-Prozess (Business-Prozess des Kunden) generiert werden.

Analysieren und Beobachten der Aktivitätsmuster der Business-Prozesse macht Vorhersage für Bedarf der Services möglich.

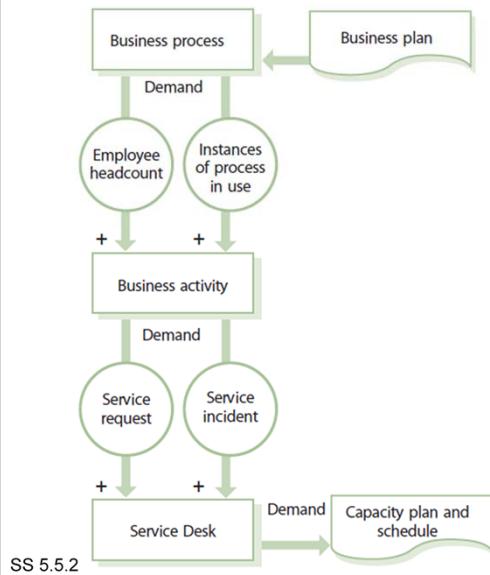
Aktivitätsbasiertes Demand Management SS

Intro Prinzipien & Modelle

DM

FM Definitionen

Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design
--------------	--------	-----------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	------------------------	-----------------	--------------	--------



Vorteile von PBA-Analysen:

- Mit dem Service Design können Designs entsprechend den Bedarfsmustern optimiert werden
- Der Servicekatalog kann die Bedarfsmuster den entsprechenden Services zuordnen
- Das Service Portfolio Management kann Investitionen in zusätzliche Kapazität, neue Services oder Changes an Services genehmigen
- Die Service Operation kann die Zuweisung von Ressourcen und die Zeitplanung anpassen

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC



SS 5.5.2

ITIL® V3 FD v22

Beispiel: Business Aktivitätsmuster (PBAs) SS

Intro & Zweck	Prinzipien & Modelle		DM	FM Definitionen						
	Umfang	Wert für das Business		Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design	
PBA No. 45F Activities							Activity Levels			
				Hi	3	2	1	Lo	NA	
	Interact with customers remotely (frequency)					x				
	Interact with customers on-site (frequency)						x			
	Archive or handle customer information					x				
	Process sensitive information (privacy)						x			
	Generate confidential information						x			
	Provide technical support (frequency)			x						
	Seek technical assistance				x					
	Network bandwidth requirements			x						
	Data storage requirements (volume)			x						
	Tolerance for delay in service response				x					
	Seasonal variations in activity				x					
	Print documents and images				x					
	Mailing of documents using third-party systems				x					
	Process transactions with wireless mobile device				x					
	Email using wireless device					x				
	Access work systems during domestic travel					x				
	Access work systems during overseas travel					x				
SS 5.5.3										© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC
										makeit® MEHR UNTERNEHMEN
										ITIL® V3 FD v22

Details:

- Steuern den Bedarf an Services möglich
- Kunden-Assets wie Mitarbeiter, Prozesse und Anwendungen generieren Business-Aktivitätsmuster (Pattern of Business Activity, PBAs)
- PBAs werden identifiziert, kodifiziert (siehe obige Abbildung) und prozessübergreifend genutzt, um Klarheit und Detailgenauigkeit zu gewährleisten
- Jedes PBA muss sich grundlegend von den anderen PBAs unterscheiden

Anwenderprofile (User Profiles, UP)

SS

Intro	Prinzipien & Modelle		DM	FM		Definitionen						
	Ziel & Zweck	Umfang		Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design		
User profile	Applicable pattern of business activity (PBA)				PBA code							
Senior executive (UP1)	Moderate travel-domestic and overseas; highly sensitive information; zero latency on service requests; high need for technical assistance; need to be highly available to the business				45F							
Highly mobile executive (UP2)	Extensive travel-domestic and overseas; sensitive information; low latency on service requests; moderate need for technical assistance; high customer contact; need to be highly available to customers				45A	35D						
Office-based staff (UP3)	Office-based administrative staff; low travel-domestic; medium latency on service requests; low need for technical assistance; full-featured desktop needs; moderate customer contact; high volume of paperwork; need to be highly productive during work hours				22A	14B	3A					
SS 5.5.3					© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC							
					ITIL® V3 FD v22							
						 makeit MEHR UNTERNEHMEN						

- Beruhen auf Rollen und Zuständigkeiten von Personen innerhalb von Organisationen sowie auf Funktionen und Betriebsabläufen von Prozessen und Anwendungen
- Jedes UP kann einem od. mehreren PBAs zugewiesen werden (siehe obige Abbildung)

FINANCIAL MANAGEMENT

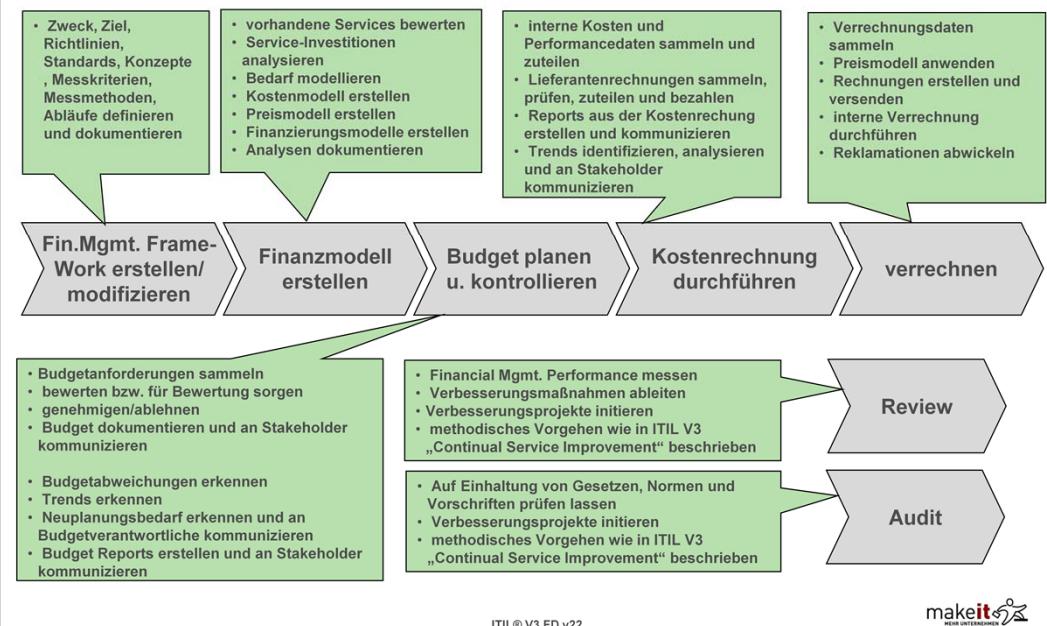
ITIL® V3 FD v22



Financial Management für IT Services

SS

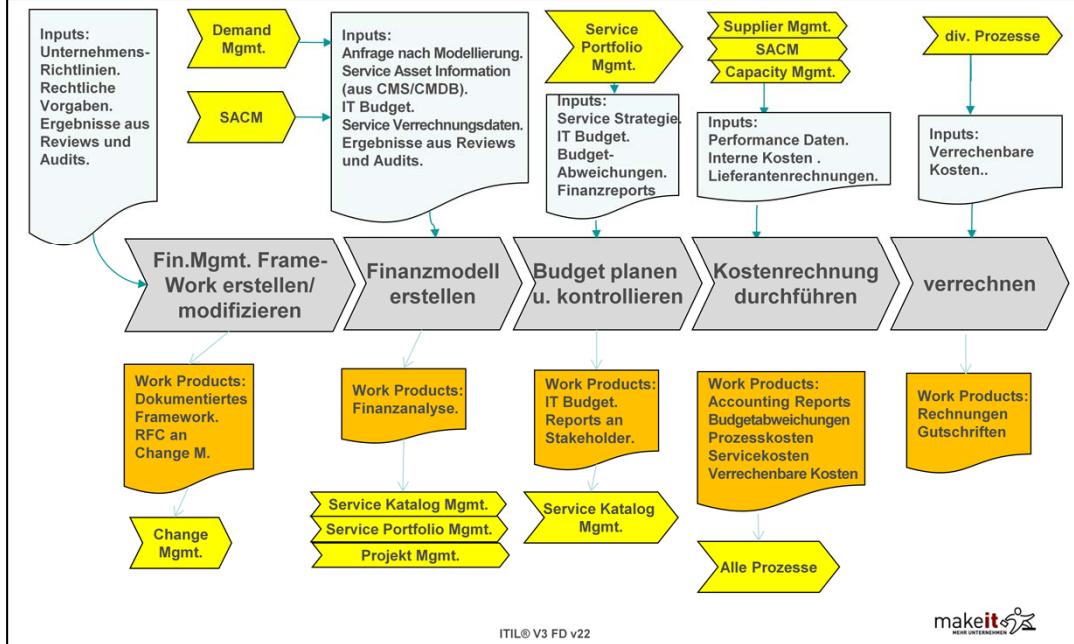
Intro Prinzipien & Modelle DM FM Definitionen



Financial Management für IT Services (Schnittstellen, Teil 1)

SS

Intro Prinzipien & Modelle DM FM Definitionen



SACM

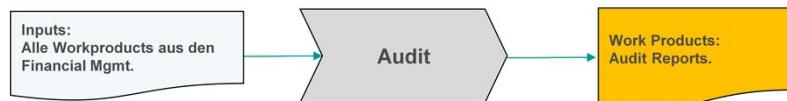
... Service Asset and Configuration Management

Financial Management für IT Services

(Schnittstellen, Teil 2)

SS

Intro Prinzipien & Modelle DM FM Definitionen



ITIL® V3 FD v22



Business Case errechnen – eine wichtige Aufgabe des Product Managers

SS

Intro Prinzipien & Modelle DM FM Definitionen

...um festzustellen, welche Geschäftsziele von IT Services abhängig sind.

Die Struktur eines Business Case:

- A. Einführung
- B. Methoden und Annahmen
- C. Business-Auswirkungen
- D. Risiken und Notfallsplanung
- E. Empfehlungen

Business case structure

A. Introduction

Presents the business objectives addressed by the service

B. Methods and assumptions

Defines the boundaries of the business case, such as time period, whose costs and whose benefits

C. Business impacts

The financial and non-financial business case results

D. Risks and contingencies

The probability that alternative results will emerge.

E. Recommendations

Specific actions recommended.

SS 5.2.1

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22



Im Detail:

Die Struktur eines Business Case:

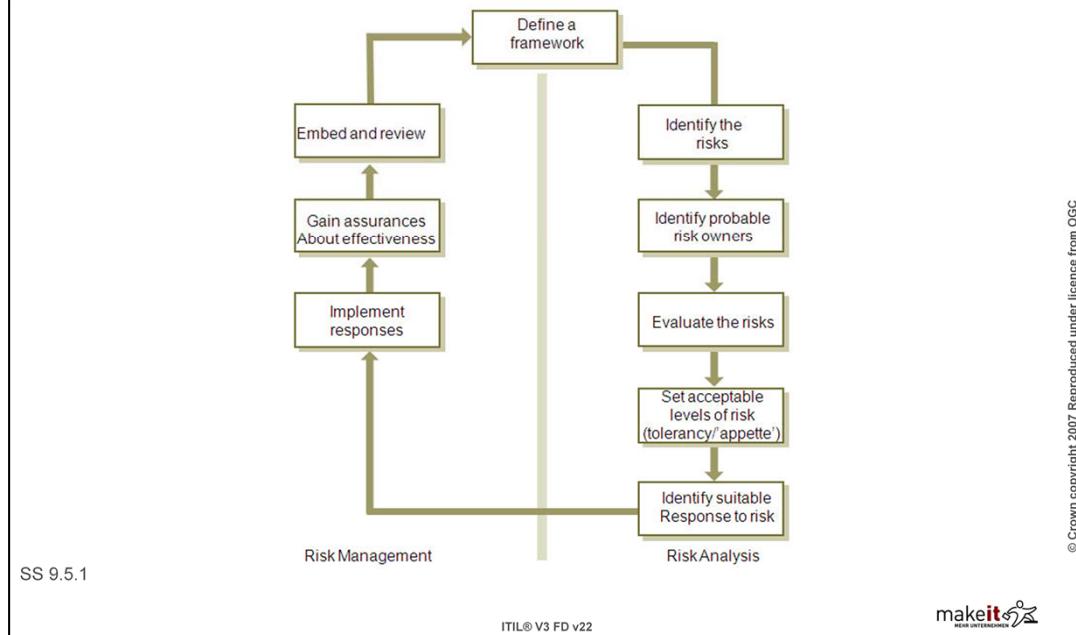
- Einleitung: beschreibt Geschäftsziele und deren Unterstützung durch Services
- Methoden und Annahmen: Kosten, Nutzen, zeitlicher Aspekt
- Business Impact: Monetäre und nicht-monetäre Ergebnisse einer Business Case Berechnung
- Risiken
- Empfehlungen

Beispiel: Ein erfolgreiches Projekt mit dem Ziel, die Fehlerbehebungszeit bei Ausfällen der Applikation X zu verkürzen, wirkt sich auf die Geschäftsziele der Kunden "geringere Kosten" und "verbessertes Image am Markt" aus.

Begriff Risikomanagement

SS

Intro Prinzipien & Modelle DM FM Definitionen



Die obige Grafik zeigt ein allgemeines Framework für das Risikomanagement.

Risiko: Die Unsicherheit bzgl. des Ergebnisses, ganz gleich ob es sich um eine positive Chance oder eine negative Bedrohung handelt.

Der Umgang mit Risiken erfordert die Identifizierung und Steuerung potenzieller Risiken die sich auf den Erfolg der Business-Ziele einer Organisation auswirken könnten.

Vor allem im Bereich Financial Management sind Methoden zur Risiko-Analyse und zum Risikomanagement zu verwenden.

Weitere Begriffe aus Service Strategy

SS

Intro Prinzipien & Modelle DM FM Definitionen

- Utility und Warranty
- Ressourcen, Fähigkeiten und Assets
- Service Provider
- Service Portfolio
- Service Catalogue
- Business Case
- Risiko
- PBA



ITIL® V3 FD v22

makeit®
MEHR UNTERNEHMEN

Diese Begriffe sollten Sie kennen/beschreiben können.

Service Design

Grundlagen und Modelle

Service Level Management

Service Catalogue Management

Supplier Management

Capacity Management

Availability Management

Information Security Management

IT Service Continuity Management



Service Design: Ziel und Zweck

SD

Intro

Prinzipien & Modelle

SLM

SCM

AvM

ISM

SuM

CaM

ITSCM

Definitionen

Ziel:

Erreichung und Erhaltung hoher Qualität und zugesagter Funktionalität, End-to-End und auf das Geschäft bezogen

Zweck:

Das Design neuer oder geänderter Services mit dem Ziel der Inbetriebnahme

SD 2.4.1

ITIL® V3 FD v22



Ganzheitliche Betrachtung ist erforderlich (Systeme, verbundene Services, Lieferanten,...)

Ziel: Erreichung und Erhaltung hoher Qualität und zugesagter Funktionalität, Ende-zu-Ende und auf das Geschäft bezogen

Service Design wird für „signifikante“ Changes benötigt

Definieren Sie für Ihre Organisation, was „signifikante Changes“ sind!

Service Design: Management Summary

SD

Intro

Prinzipien & Modelle

SLM

SCM

AvM

ISM

SuM

CaM

ITSCM

Definitionen

Service Design dient der Erreichung der Business-Ziele des Kunden

Service Design soll einfach & günstig erweiterbar sein

Prozesse & Tools für Design, Transition, Betrieb & Verbesserung notwendig!

Beachtung von Sicherheit, Verfügbarkeit, Effizienz & Kapazitäten!

Entwickeln und Anwenden von Meßmethoden!

Dokumentation von Plänen, Architekturen, Richtlinien, Prozessen,...

SD 2.4.1, 3.1

ITIL® V3 FD v22



Service Design: Der Wert für das Business

SD

Intro

Prinzipien & Modelle

SLM

SCM

AvM

ISM

SuM

CaM

ITSCM

Definitionen

Reduzierte TCO

Verbesserung der Service Qualität

Konsistente Services

Einfachere Implementierung

Höhere Performance

Bessere Unterstützung der IT Governance

Effektivere IT Prozesse

Einfachere Entscheidungen

SD 2.4.3

ITIL® V3 FD v22



- Reduzierte TCO (Total Cost of Ownership)
- Verbesserte Service-Qualität
- Konsistente Services (durch unternehmensweite Strategie und Architektur)
- Einfachere Implementierung neuer/geänderter Services
- Höhere Performance (durch integriertes Capacity, Financial, Availability und IT Service Continuity Management)
- Bessere Unterstützung der IT Governance
- Effektive IT Prozesse
- Einfachere Entscheidungsfindung

Die 5 Hauptaspekte des Service Design

SD

Intro	Prinzipien & Modelle	SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
-------	----------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	--------------

The diagram consists of five rounded rectangular boxes stacked vertically, each containing one of the five main aspects of Service Design. The boxes are purple with white text.

- Design des Service
- Design der Systeme und Tools
- Design der Technologie & Architektur
- Prozess-Design
- Measurement Design

SD 3.6

ITIL® V3 FD v22

makeit MEHR UNTERNEHMEN

Im Detail:

- Design des Service (Servicelösung)
 - funktionale Anforderungen, Ressourcen, ... die benötigt werden
- Design der Service Management Systeme und Tools
 - Service Portfolio
- Design der Technologie und Architektur
- Prozess Design
- Measurement Design (Kennzahlensysteme)

Design der Servicelösung

SD

Intro

Prinzipien & Modelle

SLM

SCM

AvM

ISM

SuM

CaM

ITSCM

Definitionen

- Business Anforderungen analysieren & identifizieren
- Service Anforderungen definieren
- Services gestalten
- Lebenszyklus eines Service von der Business-Anforderung zu den Phasen Design, Transition und Betrieb planen/gestalten
- Wichtig: Effektiver Wissenstransfer in allen Phasen!

SD 3.6.1

ITIL® V3 FD v22



Business-Anforderungen identifizieren, Service-Anforderungen definieren, Services gestalten

Lebenszyklus eines Service von initialer oder geänderter Business-Anforderung zu den Phasen Design, Transition (Überführung) und Betrieb

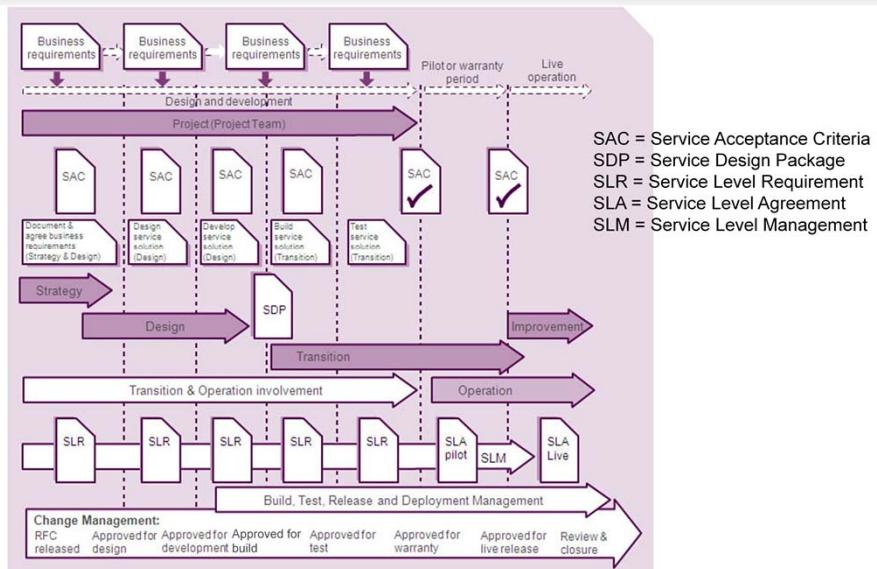
Wichtig: Effektiver Wissenstransfer zwischen Betriebs- und Projektpersonal in allen Phasen

Design der Servicelösung sollte folgendes enthalten:

- Analyse der vereinbarten Business-Anforderungen
- Review bestehender IT Services und Infrastruktur, unter dem Aspekt, bestehende Services wieder zu verwenden

Abstimmung mit Business-Anforderungen SD

Intro Prinzipien & Modelle SLM SCM AvM ISM SuM CaM ITSCM Definitionen

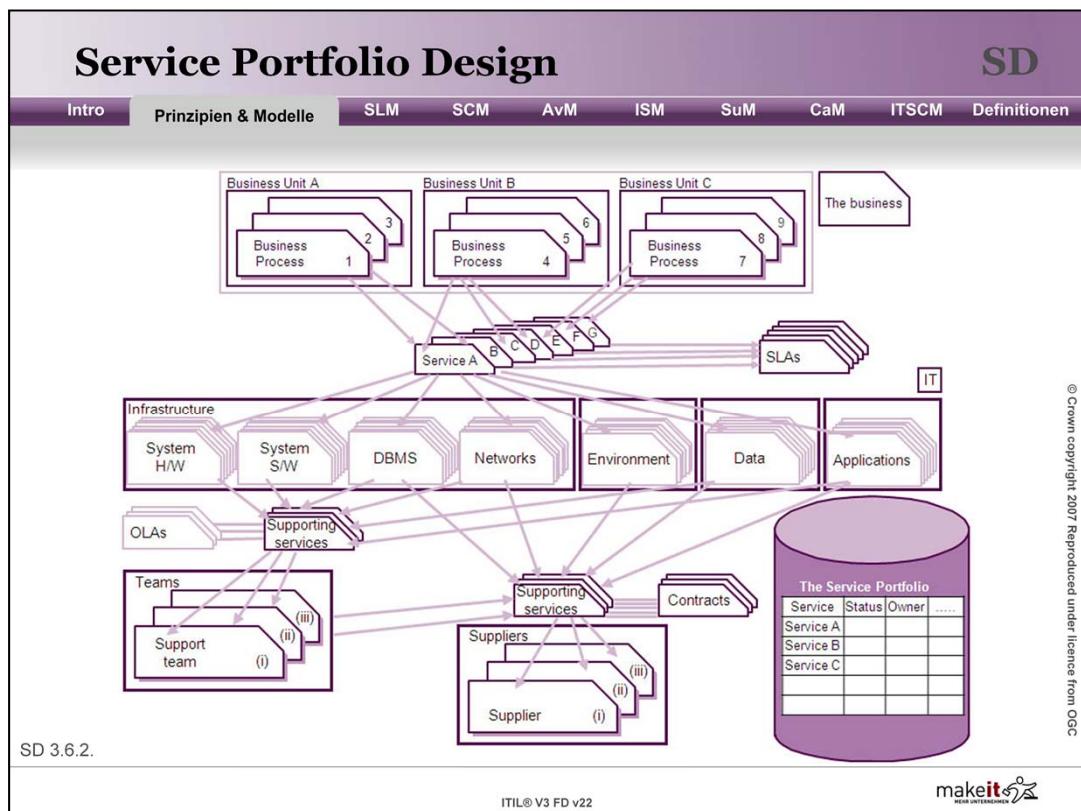


SD 3.6.1

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22





Das Service Portfolio ist die Grundlage wichtiger Entscheidungen.

Es klärt die folgenden strategischen Fragen

- Warum sollte ein Kunde DIESE Services kaufen?
- Warum sollte er sie von IHNEN kaufen?
- Wie sehen die Preis- und Zahlungsmodelle aus?
- Stärken und Schwächen, Prioritäten und Risiken?
- Wie sollten meine Ressourcen und Fähigkeiten zugeordnet werden?

Technologie- und Architektur-Design

SD

Intro

Prinzipien & Modelle

SLM

SCM

AvM

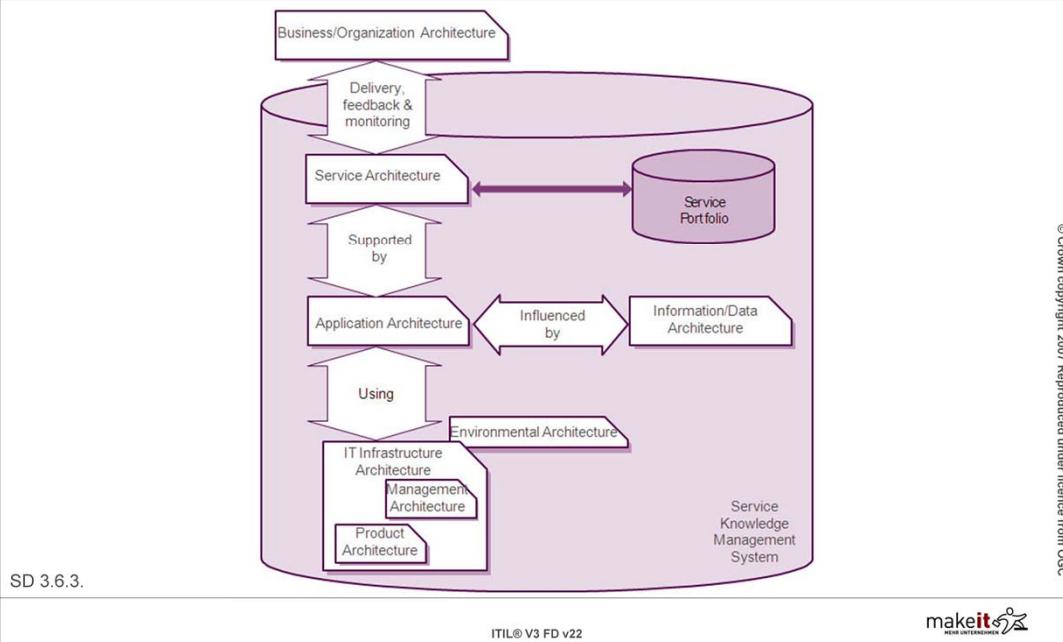
ISM

SuM

CaM

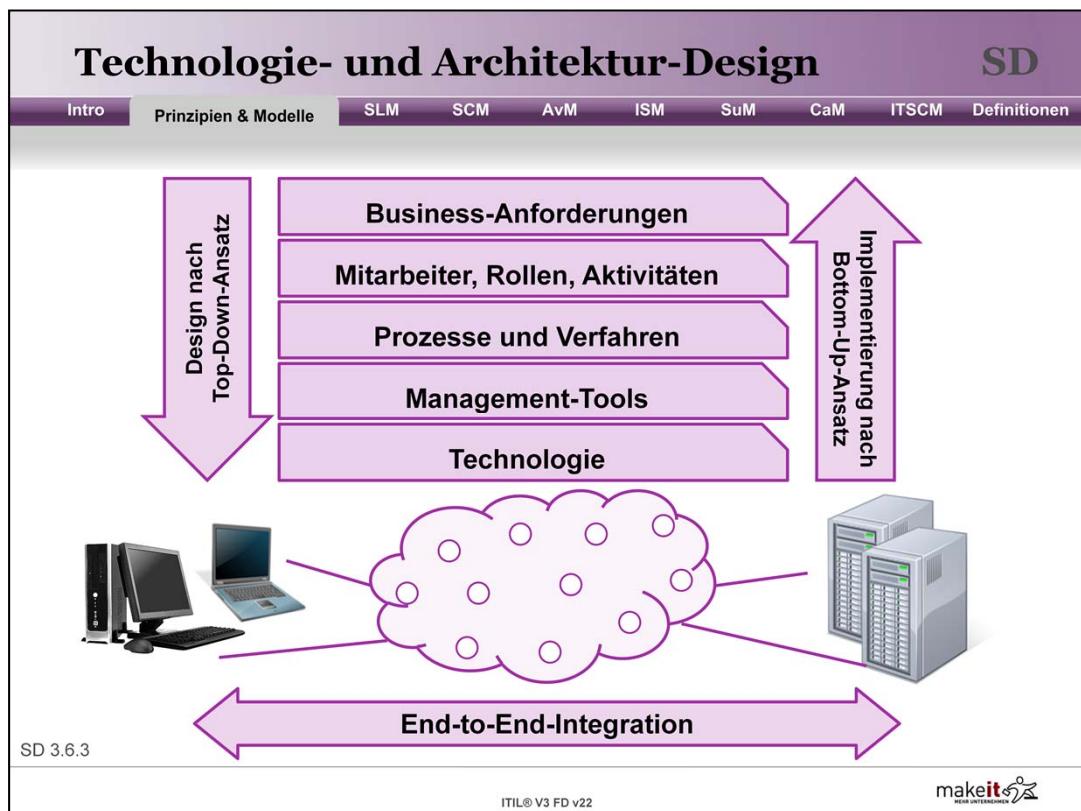
ITSCM

Definitionen



Design von Technologie-Architekturen, Management-Architekturen und Tools, die benötigt werden um die Services bereitzustellen.

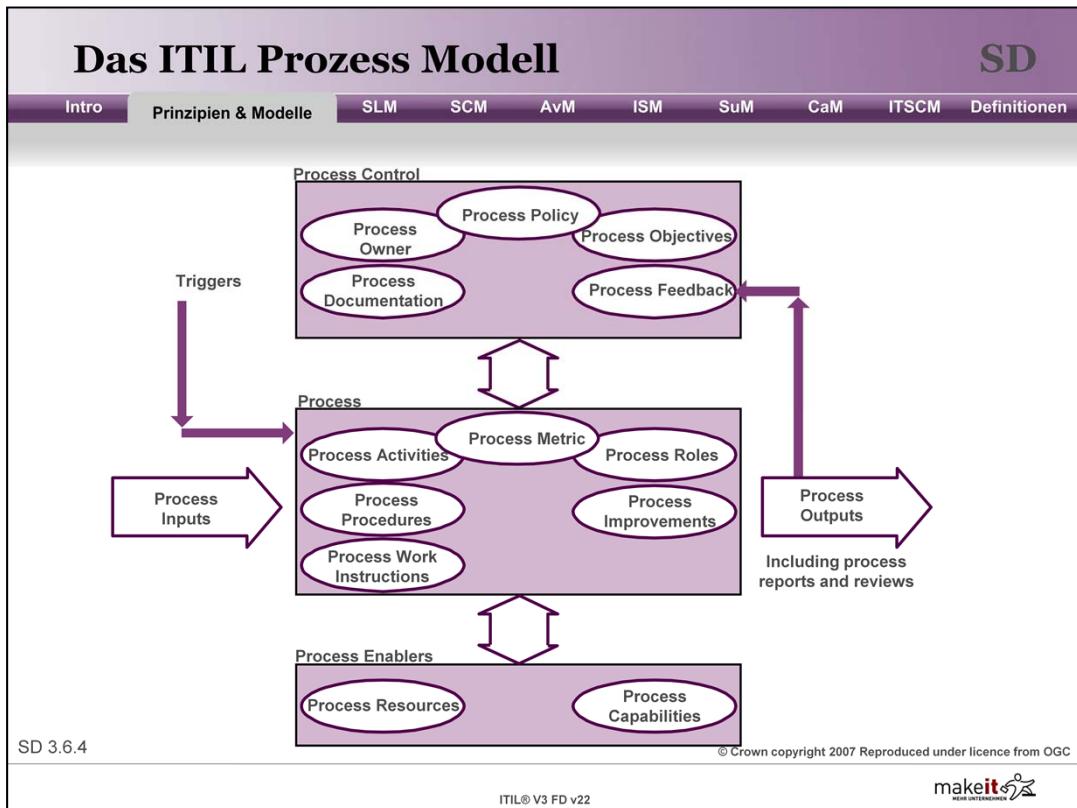
Das „Service Knowledge Management System“ ist die Idee der ITIL-Autoren, sämtliches Wissen aus dem Service Management zentral zu sammeln und zu verwalten.



Grafik: Integriertes Business-gesteuertes Technologiemanagement

Definition „Architectural Design“:

„Entwicklung und Wartung von IT Richtlinien, Strategien, Architekturen, Designs, Dokumenten, Plänen und Prozessen für das Deployment und anschließenden Betrieb, sowie Verbesserung von dazugehörigen IT Services und Lösungen im gesamten Unternehmen.“



Prozesssteuerung

- Definiert, in welchem Ausmaß ein Prozess gesteuert wird
- Baut Messkriterien und Kennzahlen in den Prozess ein
- Steuert und verbessert den Prozess

ITIL Definition lt. Glossar:

„Die Aktivität der Planung und Regulierung eines Prozesses, mit dem Ziel, den Prozess effektiv, effizient und konsistent auszuführen.“

Measurement Design

SD

Intro

Prinzipien & Modelle

SLM

SCM

AvM

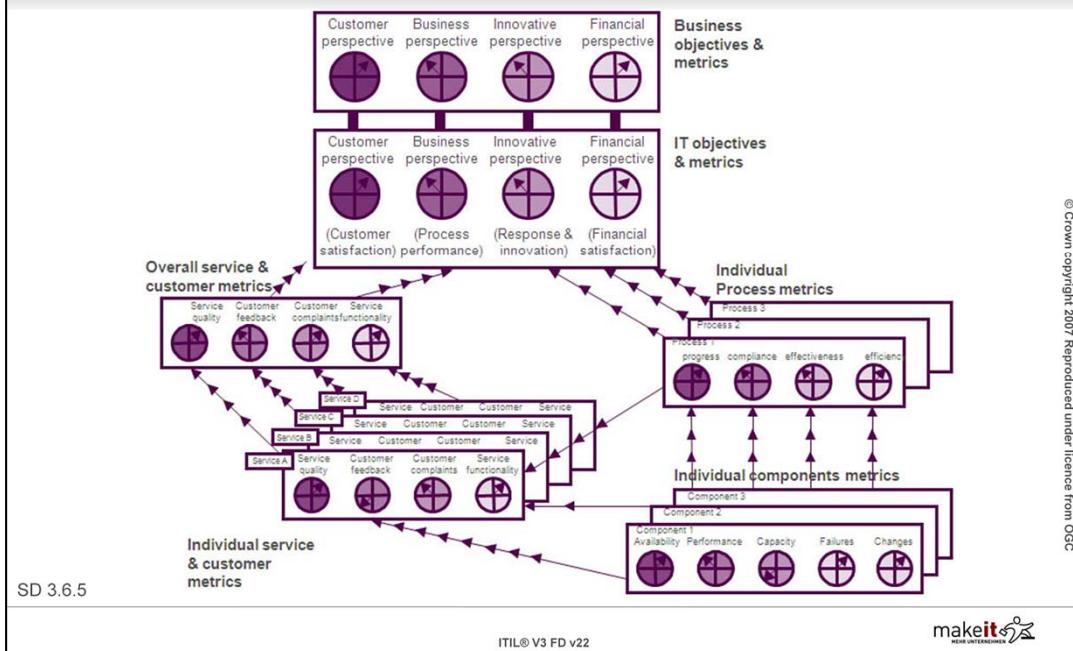
ISM

SuM

CaM

ITSCM

Definitionen

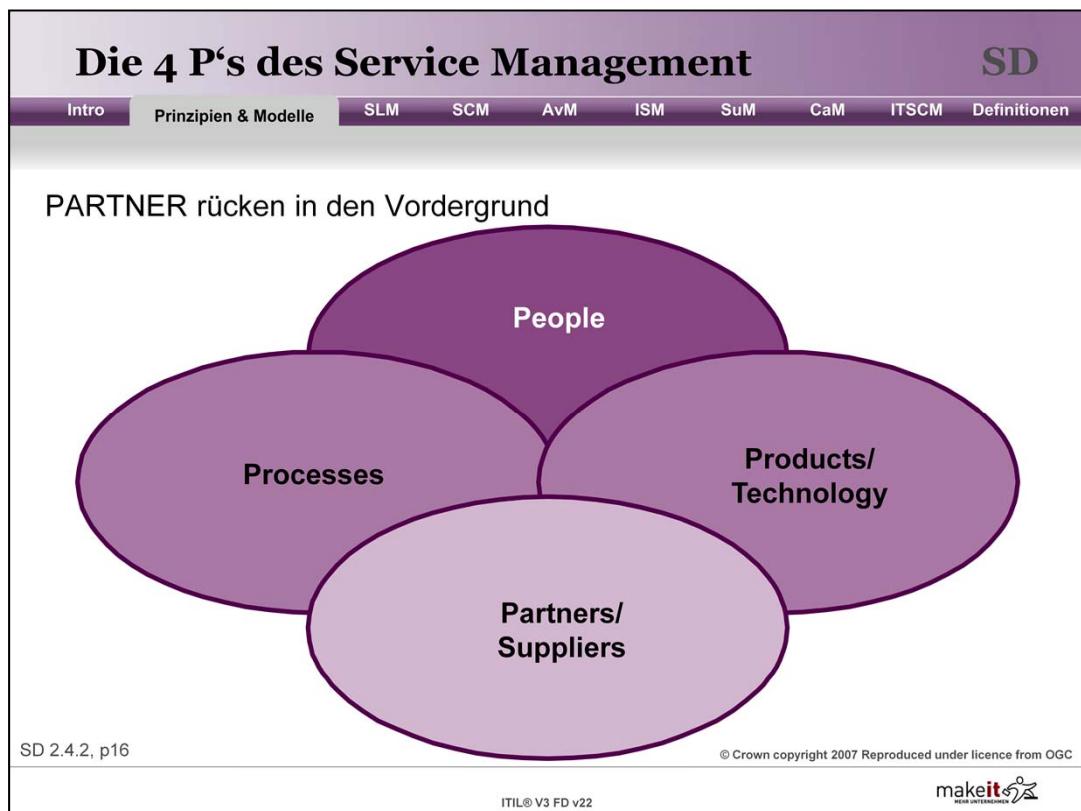


„Was man nicht verwalten kann, kann man nicht steuern.“

„Was man nicht steuern kann, kann man nicht messen.“

„Was man nicht messen kann, kann man nicht managen.“

Der Aufbau eines „Messgrößenbaumes“ oder „KPI-Baumes“ hat sich in der Praxis als wirksam herausgestellt. Die Abbildung zeigt Technologie-, Prozess- und Servicemessgrößen



Die Erstellung von Designs, Plänen, Architekturen und Richtlinien bringt nichts, wenn man sie für sich behält.

Sie müssen veröffentlicht, vereinbart, in Umlauf gebracht und aktiv verwendet werden.

People: Menschen (Personal)

Products: Services, Technologie, Tools

Partner: Hersteller, Anbieter, Lieferanten

Prozesse

Das Ende der einfachen Wertschöpfungsketten macht das vierte „P“ immer wichtiger:
Immer öfter sind unsere Lieferanten gleichzeitig unsere Mitbewerber und Kunden. (Out-)Sourcing ist für die meisten Service Provider ein unumgängliches Thema.

Service Package, Service Design Package

SD

Intro

Prinzipien & Modelle

SLM

SCM

AvM

ISM

SuM

CaM

ITSCM

Definitionen

- Ein Service wird definiert durch ein Service Package, das mind. ein Service Level Package sowie erneut einsetzbare Komponenten (z.B. Supporting Services) enthält.
- Das Service Package besteht aus dem Core Service und Supporting Services.
- Supporting Services sind unterstützend (enhancing) oder obligatorisch (enabling).
- Zusätzlich werden „Service Level Packages“ definiert, die dem Kunden Auswahlmöglichkeit geben.
- Das Service Design Package beschreibt Einschränkungen, die bei Entwicklung und Test von Servicelösungen beachtet werden müssen (Verträge, Lizenzen, Kosten...).

SD 3.6.1, ST 4.5.4.1

ITIL® V3 FD v22



Beispiel:

Ein Core Service „X“ wird entwickelt. Dazu ist es nötig, ein neues „Supporting Service Y“ zu entwickeln, dass notwendig für das Funktionieren von „X“ ist (also ist es „enabling“).

Zusätzlich zu diesem „Service Package“, bestehend aus X und Y kann nun das bestehende Supporting Service „Vor-Ort Support“ in das Design Package aufgenommen werden. Der Kunde kann also in Zukunft zwischen „Service X, dass Y enthält“ und „Service X, dass Y und Vor-Ort Support“ enthalten, auswählen.

Man kann nun das Angebot weiter differenzieren, indem man „Service Level Packages“ einführt. Zum Beispiel könnte „Service X, dass Y enthält“ im Service Level Package „GOLD“ einen 7x24 Stunden Service Desk enthalten. Im Service Level Package „SILBER“ steht der Service Desk 5x20 zur Verfügung.

Siehe auch Anhang A: Das Service Design Package (Arbeitsblätter)

SERVICE LEVEL MANAGEMENT

ITIL® V3 FD v22



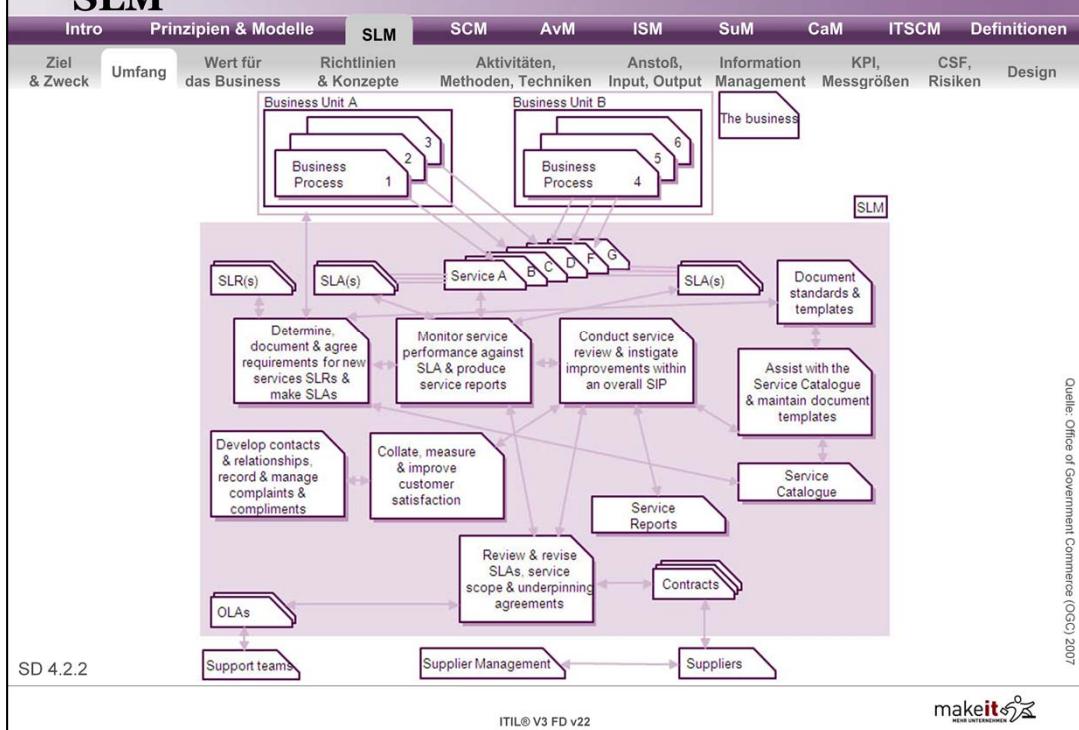


Weitere Ziele:

- Beziehung und Kommunikation mit dem Business und den Kunden zur Verfügung stellen und verbessern
- Sicherstellen, dass spezifische und messbare Ziele für alle IT Services entwickelt werden
- Kundenzufriedenheit anhand der Servicequalität, die geliefert wurde, überwachen und verbessern
- Sicherstellen, dass IT und Kunden eine klare und eindeutige Erwartung des Levels des zu liefernden Service haben
- Sicherstellen, dass proaktive Maßnahmen, um die Levels der gelieferten Services zu verbessern, implementiert werden, wo auch immer dies durch vertretbare Kosten möglich ist

Umfang, Grundbegriffe, Aktivitäten des SLM

SD



Umfang:

- den IT Service Provider gegenüber dem Business und das Business gegenüber dem IT Service Provider repräsentieren
- sich mit Erwartungen und Wahrnehmungen des Business, der Kunden und Anwender beschäftigen
- SLAs erstellen und verwalten und dafür sorgen, dass erforderliche Service Levels erreicht werden
- SLRs erstellen und abstimmen

Grundbegriffe

SD

Intro Prinzipien & Modelle SLM SCM AvM ISM SuM CaM ITSCM Definitionen

Ziel & Zweck Umfang Wert für das Business Richtlinien & Konzepte Aktivitäten, Methoden, Techniken Anstoß, Input, Output Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken Design

- SLAs - Service Level Agreements (Service Level Vereinbarungen, SLA)
- OLAs - Operational Level Agreements (Vereinbarungen auf Betriebsebene, OLA)
- Underpinning contracts (Verträge mit Drittparteien, UC)
- Service Review
- Service Improvement Plan (SIP)
- SLAM Chart, SLAM Diagramm

SD 4.2, CSI 4.1

ITIL® V3 FD v22



Service Level Agreement (SLA)										SD	
Intro	Prinzipien & Modelle			SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte		Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken		Design
<p>SLA:</p>  <p>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.</p>											
SD 4.2.4, SD 4.2.5.1											
ITIL® V3 FD v22											
											

Ein einzelnes SLA kann mehrere IT Services oder mehrere Kunden abdecken

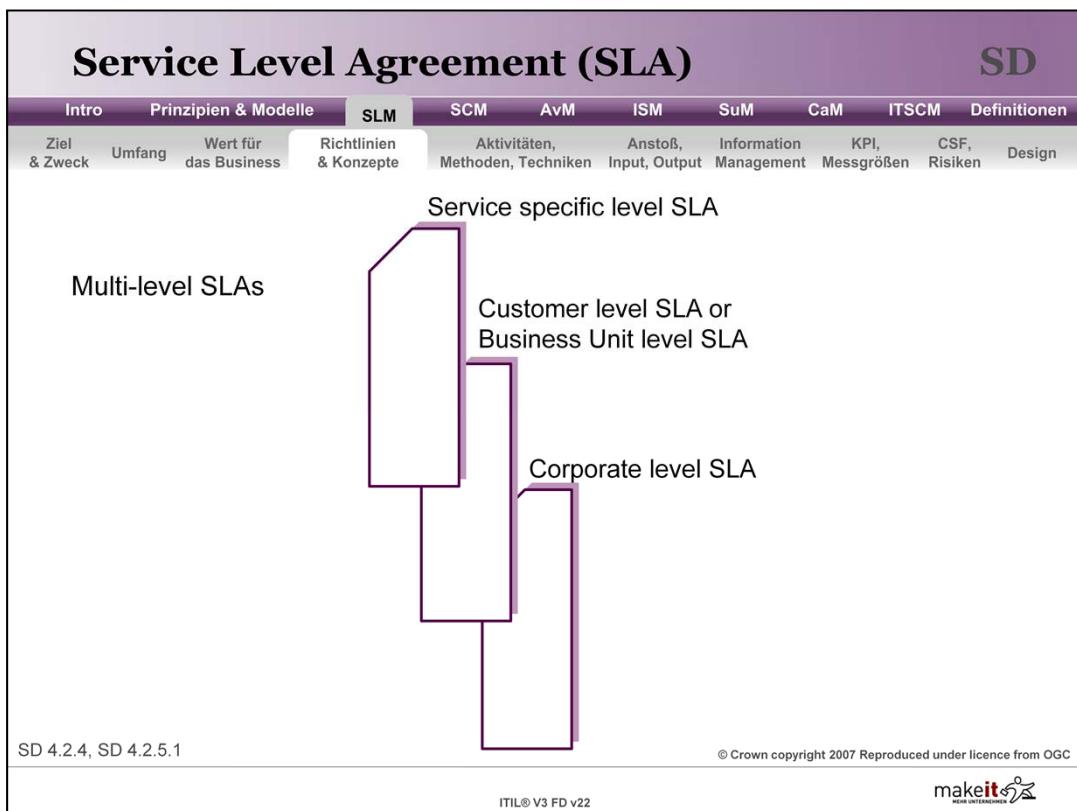
Definition Vereinbarung (Agreement):

“Ein Dokument, das die formale Absprache zwischen zwei oder mehr Parteien beschreibt. Eine Vereinbarung ist nicht rechtlich bindend, sofern sie nicht Teil eines Vertrags ist.“

Definition Vertrag (Contract):

“Eine rechtlich bindende Vereinbarung zwischen zwei oder mehr Parteien.“

Die Formulierung von SLAs muss für alle Partner **verständlich, unmissverständlich** und **ohne Spielraum für individuelle Auslegungsmöglichkeiten** verfasst sein.



ITIL Definition SLA lt. Glossar:

“Eine Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem Kunden. Das SLA beschreibt das jeweilige IT Service, dokumentiert Service Level Ziele und legt die Verantwortlichkeiten des IT Service Providers und des Kunden fest.”

service-basiertes SLA

- SLA deckt ein Service ab
 - Z.B. SLA für E-Mail Service der Organisation

kundenbasiertes SLA

- Vereinbarung mit individueller Kundengruppe, deckt alle Services ab, die sie nutzt

Multi-level SLAs

- Z.B. 3-Schichten Struktur
- Corporate level (Rahmenvertrag)
- Customer level
- Service level

Operational Level Agreement (OLA) SD

Intro	Prinzipien & Modelle	SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design

- SLA-unterstützende Vereinbarung zwischen IT Service Provider und einem anderen Bereich der gleichen Organisation:
 - z.B. Facilities Department – Wartung der Klimaanlagen, Netzwerk-Support-Team,...
- OLA sollten enthalten:
 - Ziele, welche die Ziele der SLAs stärken

SD 4.2.4

ITIL® V3 FD v22



Inhalt von Agreements 1										SD
Intro	Prinzipien & Modelle		SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken		Design
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inhalt eines grundlegenden Underpinning Contract oder Service Agreement: <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Bedingungen • Servicebeschreibung und -umfang • Service Standards • Auslastungsstufen • Management Information (MI) • Zuständigkeiten und Abhängigkeiten 										
SD 4.7.5.1										
<small>ITIL® V3 FD v22</small> 										

Im Detail:

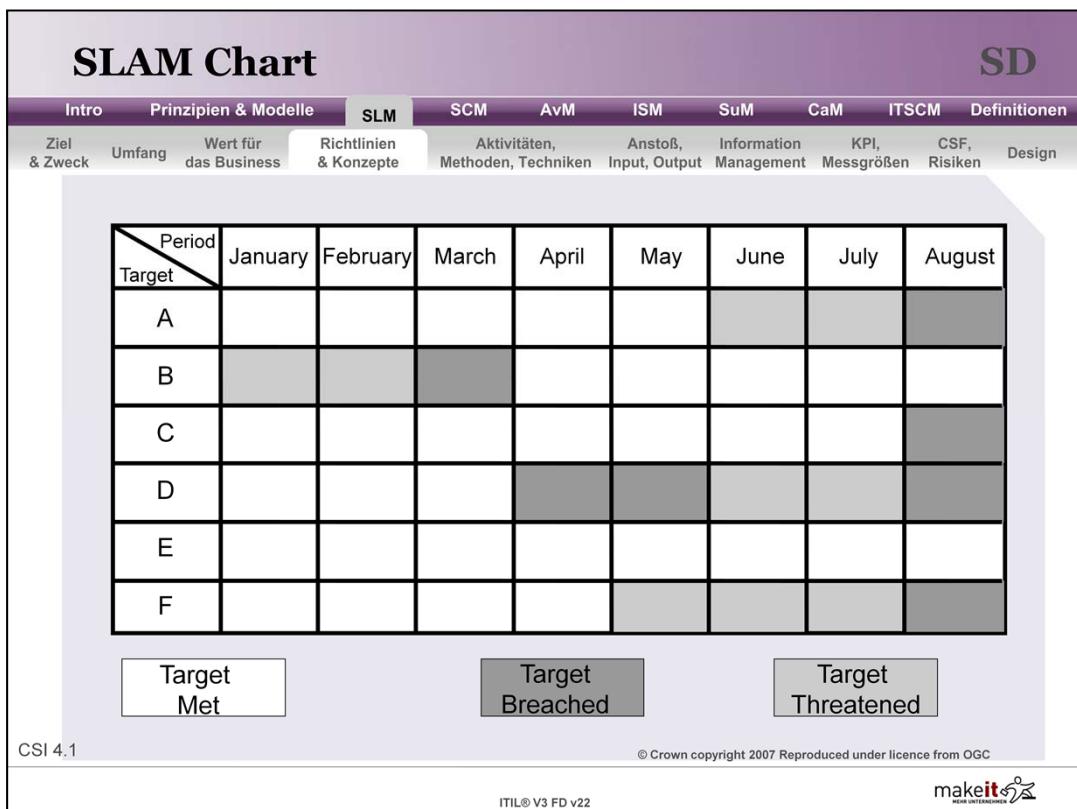
Inhalt eines grundlegenden Underpinning Contracts oder Service Agreements:

- Allgemeine Bedingungen
 - Dauer, Parteien, Lokationen, Umfang, Definitionen, kommerzielle Basisdaten
- Servicebeschreibung und -umfang
- Service Standards
 - Service Messungen und minimale Levels (akzeptable Leistung und Qualität)
- Auslastungsstufen
- Management Information (MI)
 - Daten die an das Management berichtet werden müssen (KPIs und Balanced Scorecards können den Kern der berichteten Daten bilden)
- Zuständigkeiten und Abhängigkeiten
 - Beschreibung der Verpflichtungen der Organisation und des Lieferanten, inklusive Kommunikation, Kontakte und Eskalation

Inhalt von Agreements 2										SD
Intro	Prinzipien & Modelle		SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken		Design
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erweiterte Service Vereinbarung kann zusätzlich umfassen: <ul style="list-style-type: none"> • Service Belastungs- und Entlastungsverwaltung (Anreize und Pönalen) • zusätzliche Leistungskriterien 										
SD 4.7.5.1										
<small>ITIL® V3 FD v22</small> 										

Beispiele für Themen, die üblicherweise in Services oder vertraglichen Vereinbarungen enthalten sind:

- Umfang, in dem das Service zur Verfügung gestellt werden soll
- Leistungsanforderungen an das Service
- Aufteilung und Vereinbarung der Zuständigkeiten
- Kontaktpunkte, Kommunikation und Frequenz und Inhalt der Berichterstattung
- Preisstruktur
- Zahlungsbedingungen
- Change Prozess der Vereinbarung
- Geheimhaltung und Veröffentlichung



SLAM-Diagramm (SLA-Monitoring-Diagramm)

Ein SLAM Chart/Diagramm wird für das Monitoring und die Berichterstattung für Ergebnisse in Bezug auf bestimmte Service Level Ziele verwendet. Es wird in der Regel mittels bestimmter Farben dargestellt, ob vereinbarte Ziele innerhalb der letzten 12 Monate erreicht, verfehlt oder beinahe verfehlt wurden

SLM in der Phase CSI

SD

Intro	Prinzipien & Modelle	SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design

- Übernahme SLM ist Kernprinzip des CSI
- Heute ist die IT zentrales Element, das alle kritischen Business-Prozesse ermöglicht
- Erfolg in der IT ist durch SLM ganz klar definiert:
 - Service Level = Menge von Erwartungen, die gemeinsam von der IT und dem Business vereinbart wurden
 - Service Levels bestimmen die Regeln

CSI 3.5

ITIL® V3 FD v22



Serviceverbesserungsplan (Service Improvement Plan, SIP)

SD

Intro	Prinzipien & Modelle	SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design

- Der SLM-Prozess ist der Auslöser für die Erstellung eines Serviceverbesserungsplans im Rahmen des CSI
- Der SIP ist ein formaler Plan für die Implementierung von Verbesserungen für einen Prozess oder ein IT Service; das Management des SIP erfolgt in der Phase CSI
- Ziel: Alle Maßnahmen, welche zur Überwindung von Schwierigkeiten bzw. zur Wiederherstellung der Servicequalität notwendig sind, sollen identifiziert und in der Folge implementiert werden. SIP-Initiativen können sich auch auf Anwenderschulungen, Systemtests bzw. Dokumentationen beziehen.

CSI 4.6.2

ITIL® V3 FD v22





Service Level Manager

SD

Intro	Prinzipien & Modelle	SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Vert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design

Hauptaktivitäten:

Verantwortlich dafür, dass die Zielsetzungen des SLM erfüllt werden:

- Kenntnis über geänderte Business-Bedürfnisse haben
- Aushandeln von OLAs und SLAs, Erstellen von SLRs
- Entwickeln von Beziehungen und Kommunikation zu den Stakeholdern, Kunden, und wichtigen Anwendern
- ...

ITIL® V3 FD v22



MEHR UNTERNEHMEN

Eine Herausforderung, die SLM angeht ist jene, geeignete Kundenvertreter mit denen verhandelt wird, zu identifizieren. Wer ist für das Service „verantwortlich“?

Zuständigkeiten des Service Level Manager:

- in Kenntnis über sich ändernde Business-Bedürfnisse bleiben
- Sicherstellen, dass die derzeitigen und zukünftigen Serviceanforderungen der Kunden identifiziert, verstanden und in SLA und SLR Dokumenten dokumentiert werden
- Aushandeln und Vereinbaren von Service Levels, die gegenüber dem Kunden (egal ob intern oder extern) erbracht werden müssen; formelles Dokumentieren dieser Service Levels in SLAs
- Aushandeln und Vereinbaren von OLAs und, in manchen Fällen, anderen SLAs und Vereinbarungen, die die SLAs mit dem Kunden des Service untermauern
- Entwickeln von Beziehungen und Kommunikation mit Stakeholdern, Kunden und wichtigen Anwendern
- Definieren und Vereinbaren von Reklamationen und deren Aufzeichnung, Management, Eskalation, wo notwendig und Herbeiführung einer Lösung
- Definition der Aufzeichnung und Kommunikation aller Reklamationen
- Messen, Aufzeichnen, Analysieren und Verbessern der Kundenzufriedenheit

Service Level Management: Kennzahlen

SD

Intro	Prinzipien & Modelle	SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design

- KPIs
 - Senkung verfehlter SLA Ziele (%)
 - Senkung bedrohter SLA Ziele (%)
 - Steigerung vollständig dokumentierter SLAs (Gesamtanzahl und %)
 - Gesteigerter Prozentsatz an Services, die durch SLAs „gedeckt“ (geregelt werden) sind
- CSFs
 - Gesamtqualität der angeforderten IT Services managen
 - Service wie vereinbart zu erschwinglichen Kosten liefern
 - Schnittstelle mit Business und Kunden managen

SD 4.2, SD 6.4.6

ITIL® V3 FD v22



SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT

ITIL® V3 FD v22



Service Catalogue Management

SD

Intro Prinzipien & Modelle SLM SCM AvM ISM SuM CaM ITSCM Definitionen

Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design
--------------	--------	-----------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	------------------------	-----------------	--------------	--------

- Informationen, die im Servicekatalog enthalten sind, verwalten
- dafür sorgen, dass sie auf neuestem Stand sind und
 - aktuelle Details,
 - Status,
 - Schnittstellen,
 - Abhängigkeiten aller derzeit od. in Kürze in der Live-Umgebung ausgeführten Services
- wiederspiegeln

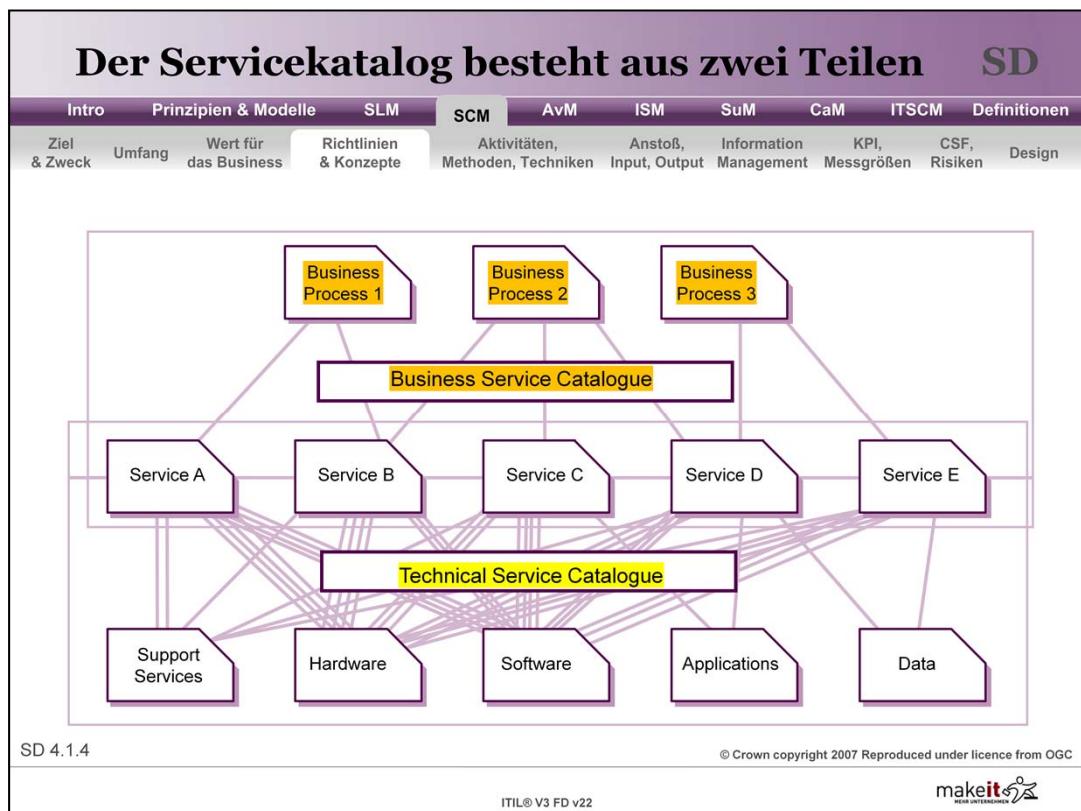
SD 4.1.1, SD 6.4.5

ITIL® V3 FD v22



Zuständigkeiten des **Service Catalogue Managers**:

- Sicherstellen, dass alle operativen Services und alle Services, die gerade für den operativen Betrieb vorbereitet werden, im Servicekatalog aufgezeichnet werden
- Sicherstellen, dass alle Informationen im Servicekatalog korrekt und aktuell sind
- Sicherstellen, dass alle Informationen im Servicekatalog mit den Informationen aus dem Serviceportfolio übereinstimmen
- Sicherstellen, dass alle Informationen im Servicekatalog angemessen geschützt und gesichert werden

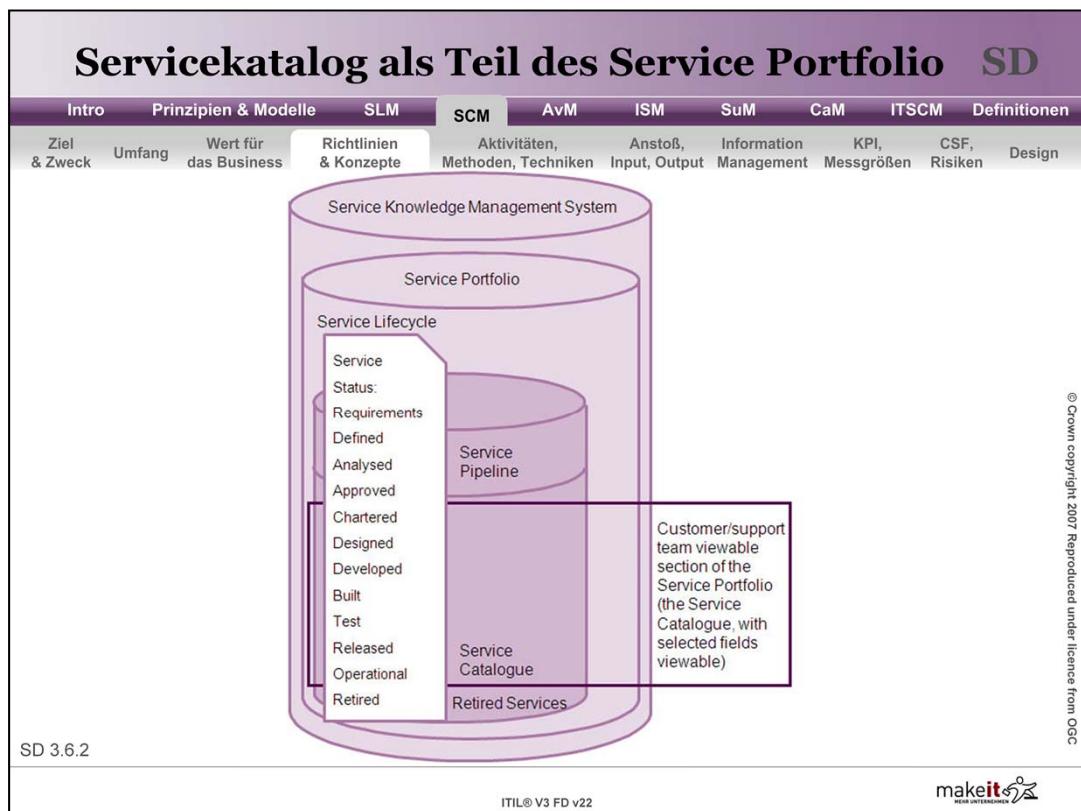


Business Service Katalog(e):

Extern, enthält Details zu allen IT Services, die dem Kunden bereit gestellt werden → Kundensicht in Bezug auf den Servicekatalog

Technical Service Katalog:

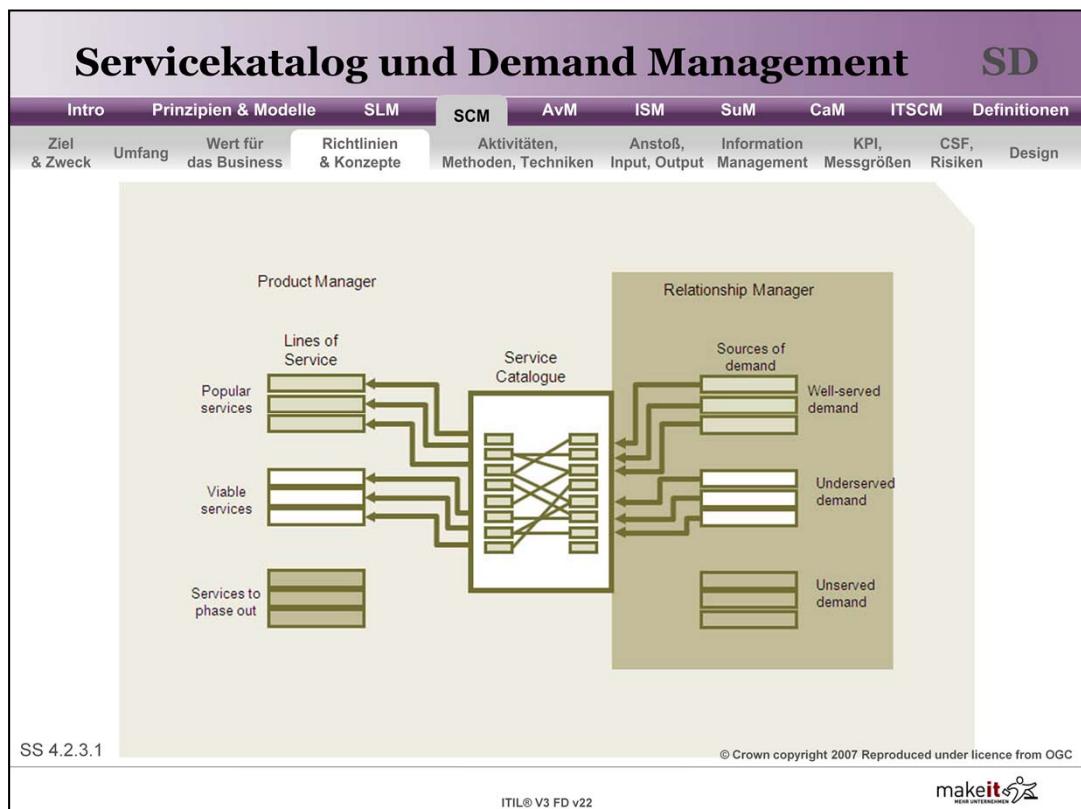
intern, enthält Details zu allen IT Services, die dem Kunden bereitgestellt werden, sowie Informationen zu unterstützenden Services, gemeinsam genutzten Services, Komponenten und Cls, die die Bereitstellung des Service für das Business unterstützen. Der Technical Service Katalog unterstützt den Business Service Katalog.



SKMS

...Service Knowledge Management System





Servicekatalog und Demand Management

Der Servicekatalog ist auch ein Hilfsmittel zur visuellen Unterstützung von Entscheidungen im SPM. Im Katalog treffen der Servicebedarf und die Kapazität, das Service zu erbringen, aufeinander. Die mit einem Geschäftsergebnis verbundenen Kunden-Assets sind Bedarfsquellen (siehe Abbildung). Insbesondere gibt es Erwartungen hinsichtlich Utility und Warranty. Wenn ein Element im Katalog die Erwartungen erfüllen kann, wird eine Verbindung hergestellt, die zu einem Servicevertrag oder einer Servicevereinbarung führt.

Service Catalogue Manager

SD

Intro	Prinzipien & Modelle	SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design



Hauptaktivitäten:

- Trägt die Verantwortung für die Pflege des Servicekatalogs.
- Trägt Sorge dafür, dass alle Informationen im Servicekatalog präzise und auf dem aktuellen Stand sind

ITIL® V3 FD v22



AVAILABILITY MANAGEMENT

ITIL® V3 FD v22



Availability Management

SD

Intro Prinzipien & Modelle SLM SCM AvM ISM SuM CaM ITSCM Definitionen

Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design
--------------	--------	-----------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	------------------------	-----------------	--------------	--------

- Geeigneten und aktuellen Availability-Plan anfertigen und warten
- Alle anderen Business- und IT-Bereiche, in allen Verfügbarkeitsrelevanten Fragen beraten
- Durch Managen der Services und ressourcenbezogener Verfügbarkeits-Performance sicherstellen, dass Service Verfügbarkeits-Ergebnisse die vereinbarten Ziele erreichen oder überschreiten
- Bei Diagnose und Lösung von Verfügbarkeitsrelevanten Incidents und Problemen unterstützen
- Einfluss aller Changes auf den Availability-Plan und die Performance und Kapazität aller Services und Ressourcen beurteilen
- Sicherstellen, dass proaktive Maßnahmen um die Verfügbarkeit von Services zu verbessern, implementiert werden, wo auch immer dies durch vertretbare Kosten möglich ist

SD 4.4.1

ITIL® V3 FD v22



Verfügbarkeit (Availability)

SD

Intro Prinzipien & Modelle SLM SCM AvM ISM SuM CaM ITSCM Definitionen

- Die Fähigkeit eines Service, einer Komponente oder eines Cls die vereinbarte Funktion bei Bedarf zu erfüllen. Wird meist als Prozentsatz gemessen und berichtet:
- Berechnung:

$$\frac{(\text{Agreed Service Time (AST)} - \text{downtime})}{\text{Agreed Service Time (AST)}} \times 100 \%$$

$$\text{Availability (\%)} = \frac{\text{Agreed Service Time (AST)} - \text{downtime}}{\text{Agreed Service Time (AST)}} \times 100 \%$$

SD 4.4.4

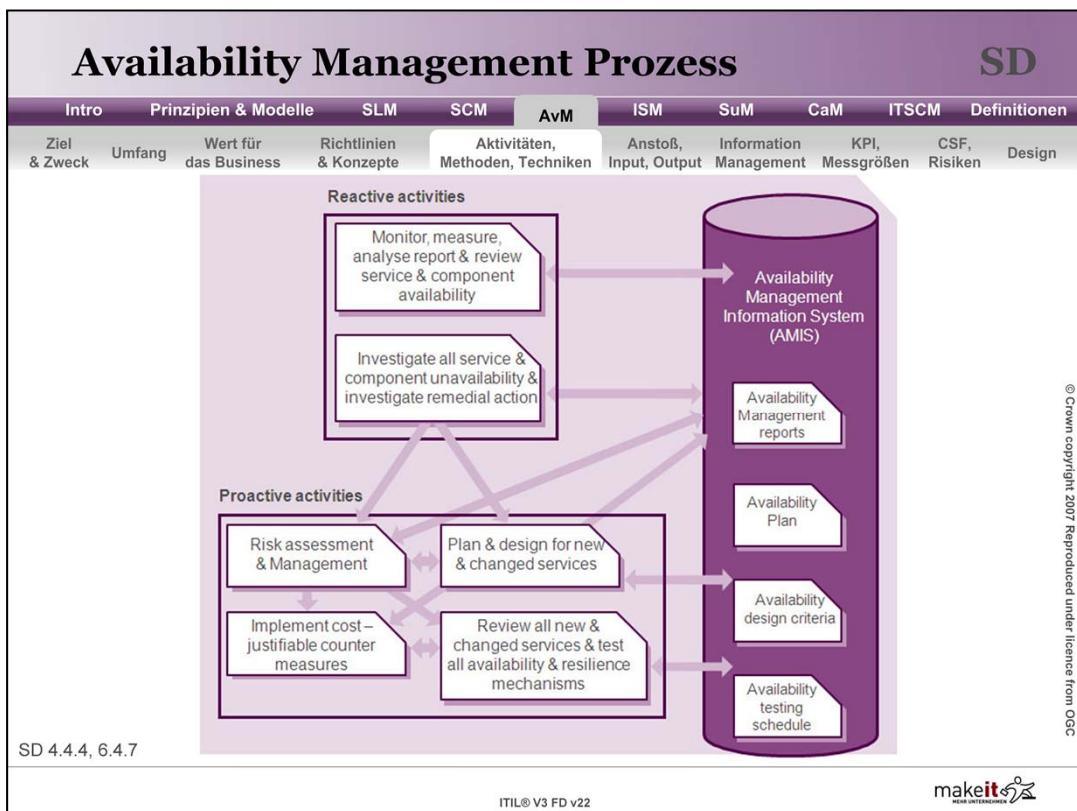
ITIL® V3 FD v22



Bemerkung: Downtime (Ausfallzeit) sollte nur in die Berechnung aufgenommen werden, wenn sie innerhalb der vereinbarten Servicezeit (Agreed Service Time, AST) auftritt. Dennoch sollte die gesamte Ausfallzeit ebenfalls aufgezeichnet und berichtet werden.

Beispiel: Eine Situation in der ein 24 x 7 Service seit 5020 Stunden mit nur zwei Unterbrechungen, eine von sechs Stunden und eine von 14 Stunden läuft, würde den folgenden Betrag ergeben:

$$\text{Availability} = (5020 - (6+14)) / 5020 \times 100 = 99.60\%$$



Grundbegriffe

- Reaktive Aktivitäten: der reaktive Aspekt des Availability Management umfasst das Monitoring, Messen, Analysieren und Verwalten aller Events, Incidents und Probleme die Nichtverfügbarkeit zur Folge haben. Diese Aktivitäten sind hauptsächlich in operativen Rollen involviert.
- Proaktive Aktivitäten: die proaktiven Aktivitäten des Availability Management umfassen das proaktive Planen, Designen und Verbessern der Verfügbarkeit. Diese Aktivitäten sind hauptsächlich in Rollen aus Design und Planung involviert.
- Serviceverfügbarkeit: umfasst alle Aspekte der Serviceverfügbarkeit und –nichtverfügbarkeit und den Einfluss der Komponentenverfügbarkeit, oder den möglichen Einfluss der Nichtverfügbarkeit von Komponenten auf Serviceverfügbarkeit
- Komponentenverfügbarkeit: umfasst alle Aspekte der Komponentenverfügbarkeit und –nichtverfügbarkeit.

Die Rolle Availability Manager:

- sicherstellen, dass alle vorhandenen Services die mit dem Business in SLAs vereinbarten Verfügbarkeitslevels liefern
- sicherstellen, dass alle neuen Services dafür vorgesehen sind, die vom Business angeforderten Verfügbarkeitslevels zu liefern; die Bestätigung des endgültigen Service Designs, die minimalen Verfügbarkeitslevels, wie vom Business für die IT vorgegeben, zu erfüllen
- bei der Erhebung und Diagnose aller Incidents und Probleme assistieren, die Verfügbarkeitsprobleme oder Nichtverfügbarkeit von Services oder Komponenten verursachen
- am Design der IT Infrastruktur teilhaben, einschließlich Spezifizieren der Verfügbarkeitsanforderungen für Hardware und Software
- Spezifizieren der Anforderungen für neue oder verbesserte Event Management Systeme für automatisches Monitoring der Verfügbarkeit von IT Komponenten
- Spezifizieren der Zuverlässigkeit-, Wartbarkeits- und Servicefähigkeitsanforderungen für von internen und externen Lieferanten gelieferte Komponenten
- verantwortlich für Monitoring der tatsächlichen IT Verfügbarkeit.

- IT Verfügbarkeitsreports zur Verfügung stellen, um sicherzustellen, dass vereinbarte Levels der Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Wartbarkeit kontinuierlich gemessen und überwacht werden

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT

ITIL® V3 FD v22



Information Security Management

SD

Intro Prinzipien & Modelle SLM SCM AvM ISM SuM CaM ITSCM Definitionen

Ziel & Zweck Umfang Wert für das Business Richtlinien & Konzepte Aktivitäten, Methoden, Techniken Anstoß, Input, Output Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken Design

Ziel des ISM-Prozesses ist es, die IT-Sicherheit auf die Business-Sicherheit abzustimmen, um den effektiven Umgang mit Informationssicherheit für alle Service- und Service Management Aktivitäten zu gewährleisten.

SD 4.6.1

ITIL® V3 FD v22



SD

Information Security Management									
Intro	Prinzipien & Modelle			SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design

Sicherheitsziel erreicht, wenn folgende Bedingungen erfüllt:

- Verfügbarkeit / Availability der Information
- Vertraulichkeit / Confidentiality
- Integrität / Integrity
- Autentizität & Nonrepudiation / Authenticity & Non-Repudiation

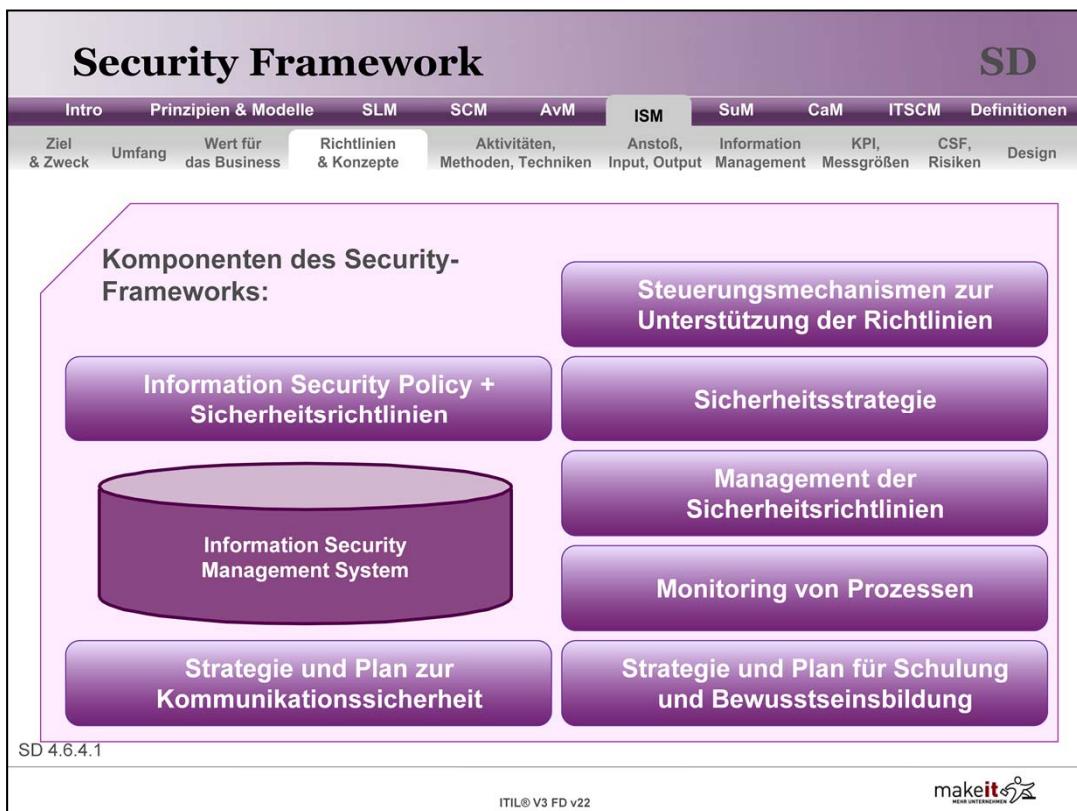
SD 4.6.1

ITIL® V3 FD v22

 MEHR UNTERNEHMEN

Bedingungen im Detail:

- Verfügbarkeit (Availability):
 - Information verfügbar und verwendbar, wenn sie gebraucht wird. Das System, das die Information bereitstellt, hält entsprechenden Angriffen stand und kann nach Ausfällen wiederhergestellt werden oder verhindert diese.
- Vertraulichkeit (Confidentiality):
 - Information wird nur von jenen beachtet oder nur für jene offen gelegt, die das Recht dazu haben
- Integrität (Integrity):
 - Information ist vollständig, zum korrekten Zeitpunkt verfügbar und gegen unauthorisierte Veränderung geschützt
- Authentizität und Nonrepudiation (Authenticity and Non-Repudiation):
 - Den Geschäftstransaktionen und dem Informationsaustausch zwischen Unternehmen oder Partnern kann vertraut werden.
Nonrepudiation kann mit „Nichtabstreitbarkeit“ oder „Unleugbarkeit“ übersetzt werden.



Komponenten des ISM Prozesses und des Frameworks

- Information Security Policy und spezielle Sicherheitsrichtlinien
- Information Security Management System (ISMS)
- Umfassende Sicherheitsstrategie
- Effektive organisatorische Sicherheitsstruktur
- Steuerungsmechanismen zur Unterstützung der Richtlinie
- Management von Sicherheitsrisiken
- Monitoring von Prozessen (Sicherstellung von Compliance-Aspekten)
- Strategie und Plan zur Kommunikationssicherheit
- Strategie und Plan für Schulung und Bewusstseinsbildung

SD

Intro	Prinzipien & Modelle	SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design

Komponenten der Information Security Policy:

- Allgemeine Information Security Policy
- Richtlinie zur sachgemäßen/unsachgemäßen Nutzung von IT-Assets
- Richtlinie zur Zugriffssteuerung und zur Passwortkontrolle
- eMail- und Internet-Richtlinie
- Richtlinie zur Asset-Entsorgung
- Anti-Viren-Richtlinie
- Richtlinie zur Dokumenten-/Informationsklassifizierung
- Richtlinie für den Remote-Zugriff
- Richtlinie für den Zugriff von SUppliern auf IT-Services,
Komponenten,...

SD 4.6.4.2

ITIL® V3 FD v22

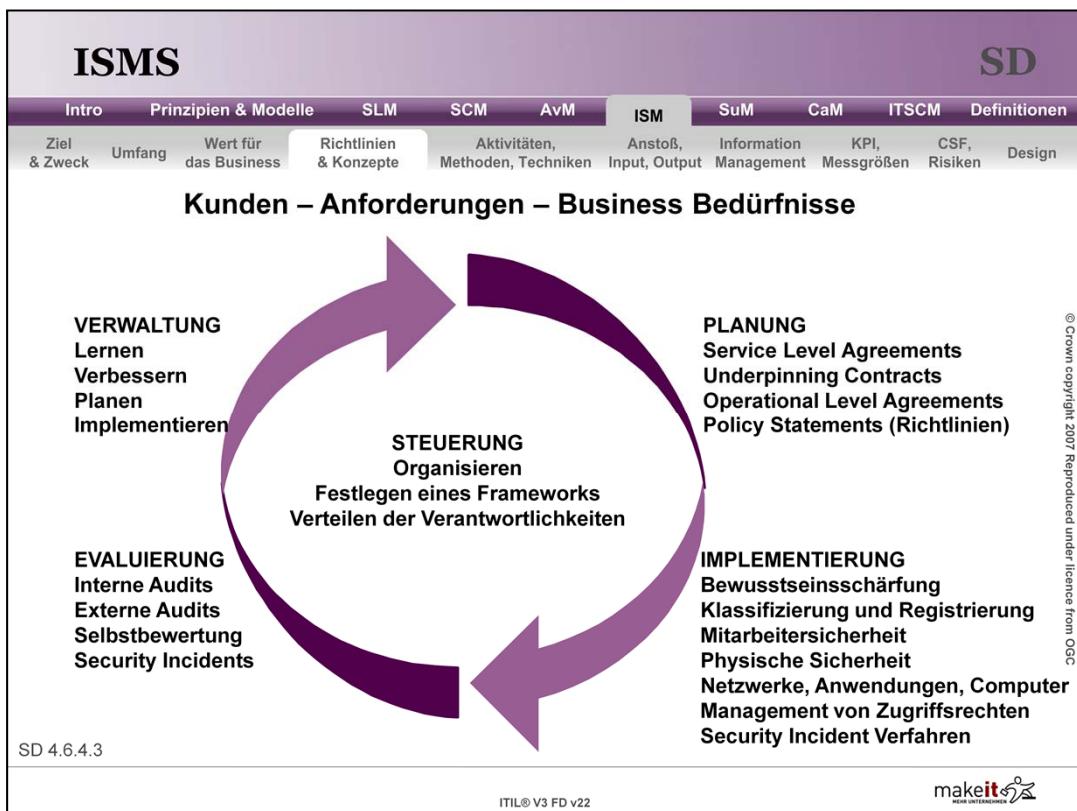
 makeit
MEHR UNTERNEHMEN

Die Information Security Management Aktivitäten müssen schwerpunktmäßig auf die Information Security Policy und die ihr zugrunde liegenden Sicherheitsrichtlinien ausgerichtet sein und entsprechend gesteuert werden.

Die Information Security Policy sollte vom IT- und vom Business-Topmanagement ganzheitlich unterstützt werden. Jede Richtlinie muss alle Aspekte der Sicherheit abdecken, zweckmäßig, sei und die Bedürfnisse des Business erfüllen (Inhalt einer umfassenden Policy – siehe oben).

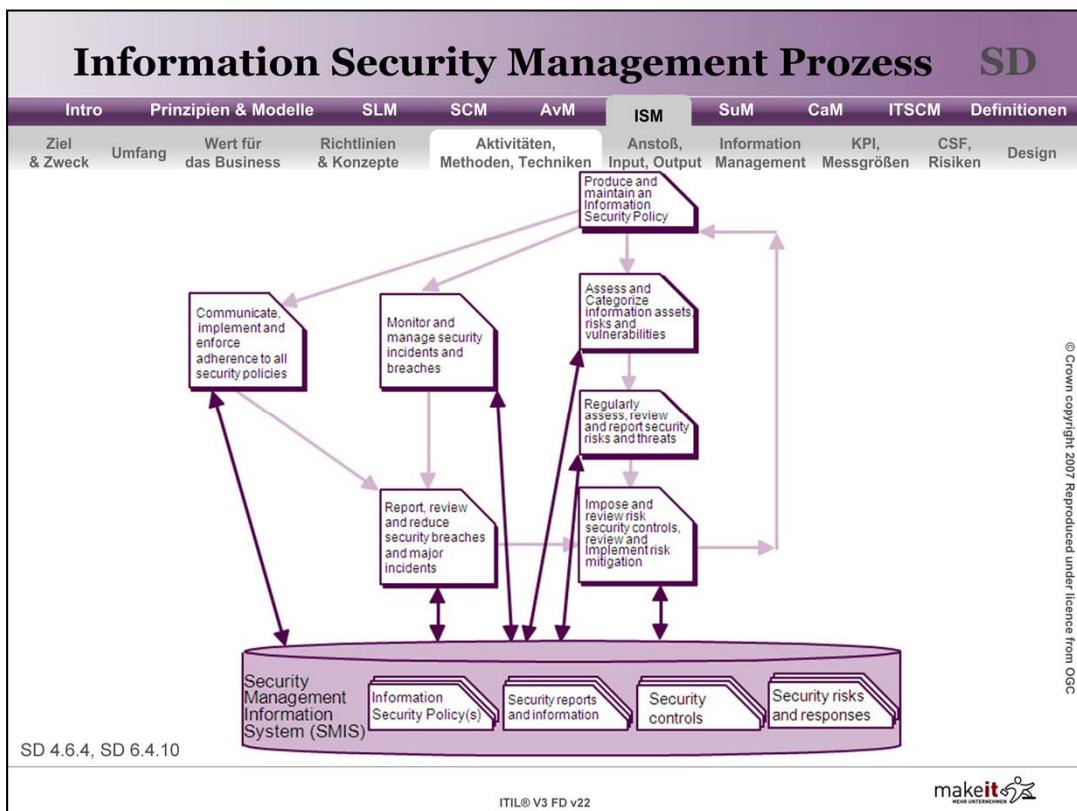
Diese Richtlinien werden allen Kunden und Anwendern zur Verfügung gestellt. In SLAs, SLRs, Verträgen und Vereinbarungen wird auf ihre Compliance verwiesen.

Alle Sicherheitsrichtlinien sollten mindestens einmal pro Jahr geprüft und wenn nötig überarbeitet werden (sollten während dieser Zeitspanne keine besonderen Vorkommnisse aufgetreten sein).



Ein Information Security Management System (ISMS) enthält 5 Elemente:

- Steuern
- Planen
- Implementieren
- Evaluieren
- Warten (Pflegen)



Die Rolle Security Manager

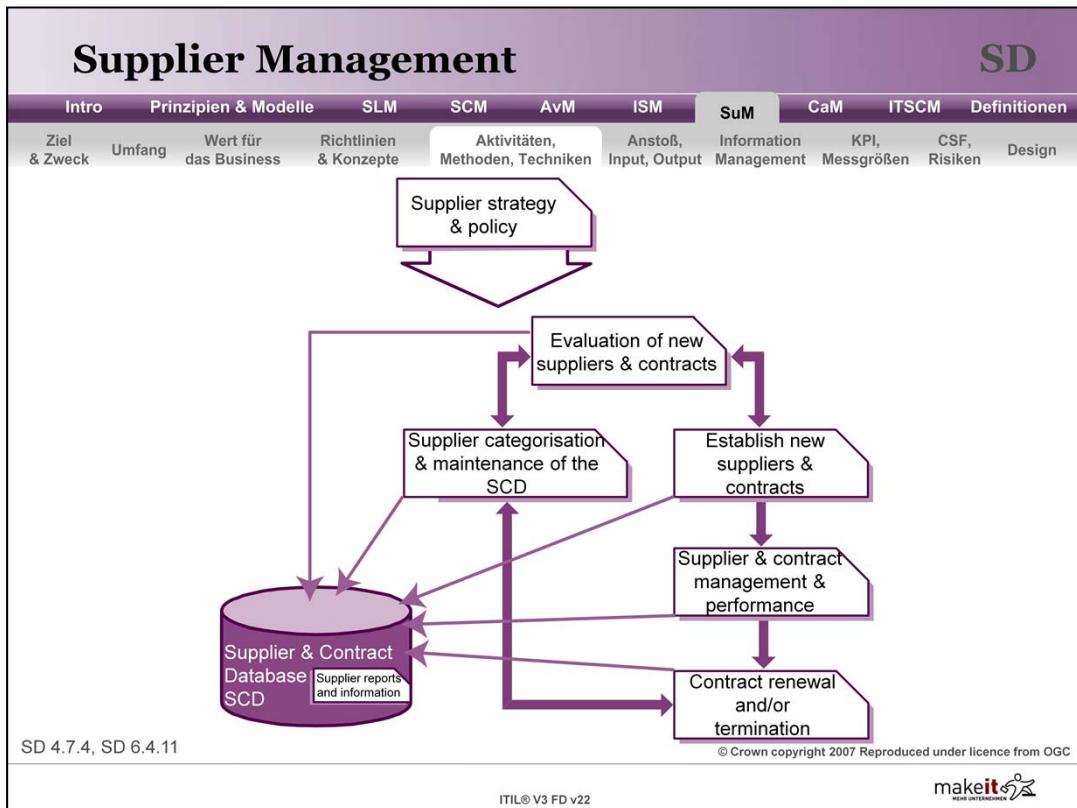
- Information Security Policy erstellen und warten
- Information Security Policy kommunizieren und veröffentlichen

SUPPLIER MANAGEMENT



Im Detail:

- Kosten-Nutzen-Verhältnis aus Lieferantenbeziehungen verbessern
- sicherstellen, dass Underpinning Contracts (Verträge mit Drittparteien, UC) und Vereinbarungen mit Lieferanten an die Business-Bedürfnisse angepasst werden, und sich mit vereinbarten Zielen in SLRs und SLAs decken und diese unterstützen, in Verbindung mit SLM
- Beziehungen mit Lieferanten managen
- Lieferanten-Performance managen
- Verträge mit Lieferanten aushandeln und vereinbaren und während ihres Lebenszyklus managen
- Lieferanten-Richtlinien und eine unterstützende Lieferanten- und Vertragsdatenbank (**Supplier and Contract Database, SCD**) einrichten und warten



Grundbegriffe

Supplier- und Vertragsdatenbank (Supplier & Contract Database, SCD)

Aufgaben des Supplier Managers

- falls erforderlich, Verträge oder SLAs aktualisieren und sicherstellen, dass der Change Management Prozess befolgt wird
- Bei Entwicklung und Review von SLAs, Verträgen, Vereinbarungen oder beliebigen anderen Dokumenten für externe Lieferanten assistieren
- sicherstellen, dass das gewünschte Kosten-Nutzen-Verhältnis von allen IT Suppliern und Verträgen erreicht wird
- sicherstellen, dass alle IT Supplier-Prozesse einheitlich sind, und diese an alle gemeinsamen Supplier-Strategien, -Prozesse und -Standardbedingungen gekoppelt sind
- eine Supplier- und Vertragsdatenbank (Supplier and Contract Database, SCD) pflegen und reviewen
- Review und Risikoanalyse aller Supplier und Verträge auf geregelter Basis
- sicherstellen, dass alle entwickelten Underpinning Contracts (Verträge mit Drittparteien, UC), Vereinbarungen oder SLAs mit jenen des Business abgestimmt sind

CAPACITY MANAGEMENT

ITIL® V3 FD v22



Capacity Management

SD

Intro Prinzipien & Modelle SLM SCM AvM ISM SuM CaM ITSCM Definitionen

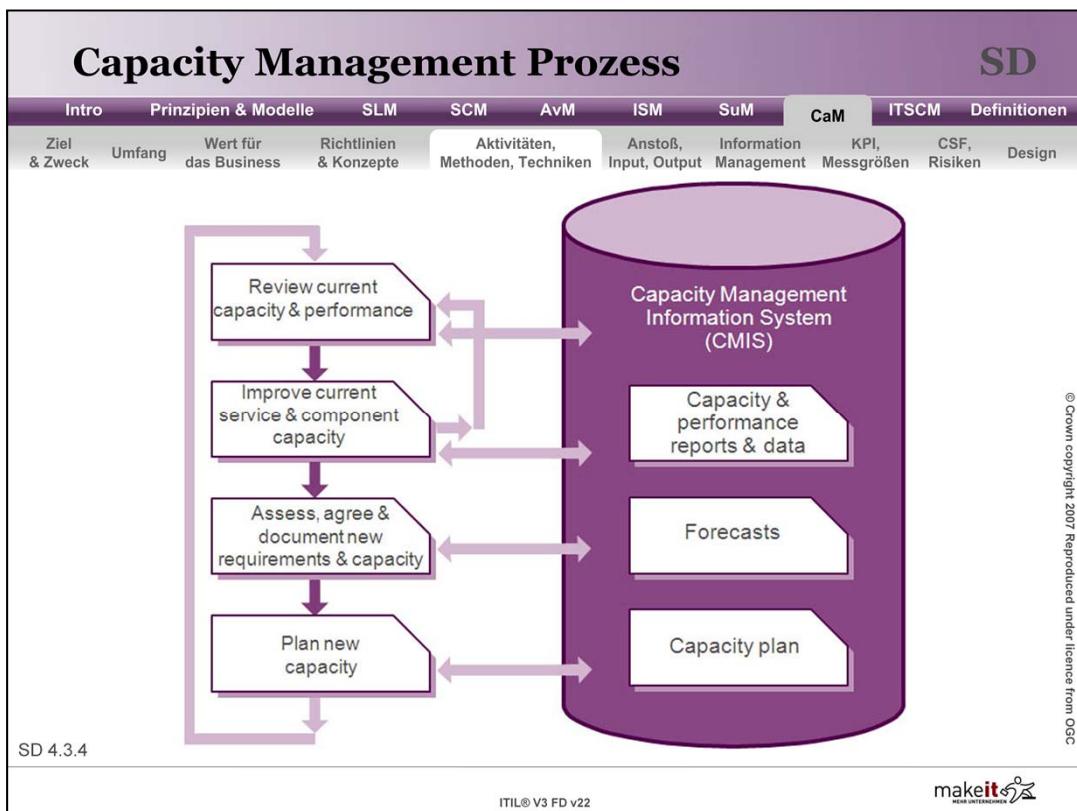
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design
--------------	--------	-----------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	------------------------	-----------------	--------------	--------

- Geeigneten und aktuellen Capacity-Plan, der derzeitige und zukünftige Business-Bedürfnisse widerspiegelt, anfertigen und warten
- Alle anderen Business- und IT-Bereiche in allen kapazitäts- und performancebezogenen Fragen beraten
- Durch Managen der Performance und Kapazität der Services und Ressourcen sicherstellen, dass Service Performance Ergebnisse die vereinbarten Performance Ziele erreichen oder überschreiten
- Bei Diagnose und Lösung von kapazitäts- und performancebezogenen Incidents und Problemen unterstützen
- Einfluss aller Changes auf den Capacity-Plan und die Performance und Kapazität aller Services und Ressourcen beurteilen
- Sicherstellen, dass proaktive Maßnahmen, um die Performance von Services zu verbessern, implementiert werden, wo auch immer dies mit vertretbaren Kosten möglich ist

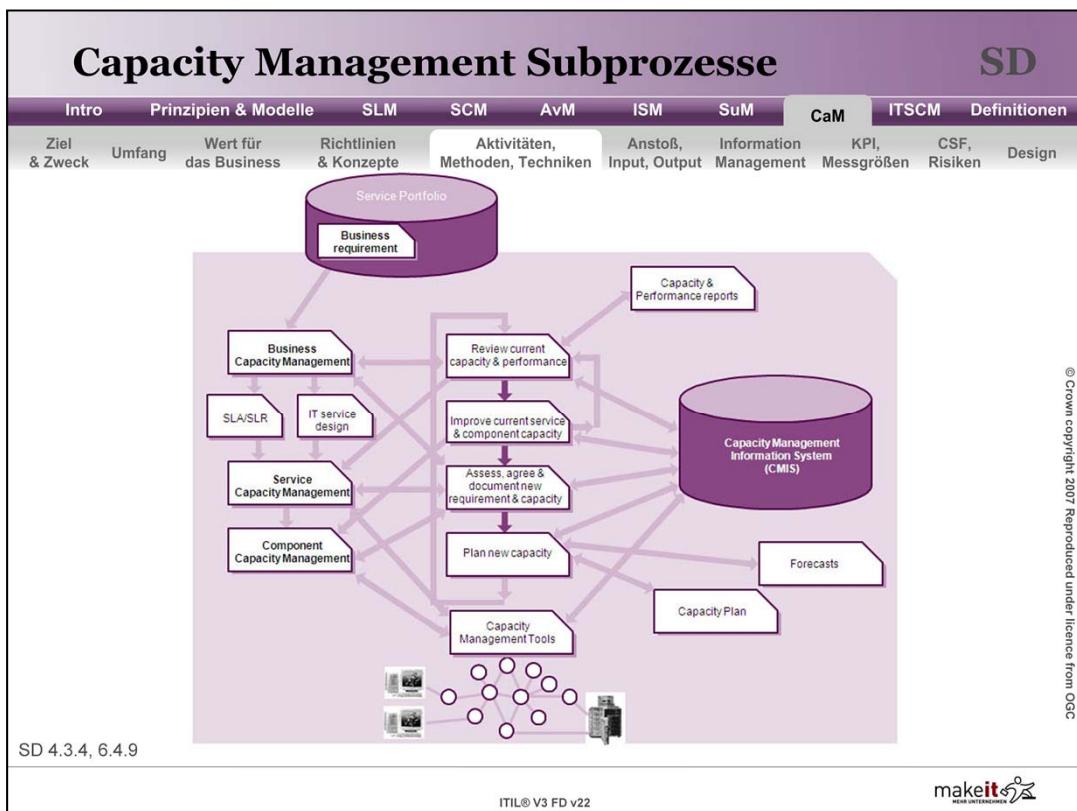
SD 4.3.1

ITIL® V3 FD v22





Beim gesamten Capacity Management Prozess wird kontinuierlich versucht, IT-Ressourcen und Kapazität an die sich ständig verändernden Bedürfnisse und Anforderungen des Business anzupassen (mit möglichst geringstem Kostenaufwand). Dazu sind Tuning-Maßnahmen und eine Optimierung der aktuellen Ressourcen sowie eine effektive Schätzung und Planung der zukünftigen Ressourcen erforderlich (siehe Abbildung).



Das Capacity Management ist ein äußerst technischer, anspruchsvoller und komplexer Prozess. Deshalb ist ein erfolgreiches Capacity Management in 3 unterstützende Teilprozesse aufgesplittet:

- **Business Capacity Management (BCM)**
übersetzt Business-Bedürfnisse und -Pläne in Anforderungen an Services und die IT-Infrastruktur und stellt sicher, dass zukünftige Anforderungen an IT-Services zeitnah quantifiziert, konzipiert, geplant und implementiert werden.
- **Service Capacity Management (SCM)**
Management, Steuerung und Prognose der End-to-End-Performance und -Kapazität hinsichtlich der Nutzung und Auslastung der operativen Live IT-Services; stellt sicher, dass die Performances aller Services wie in den SLAs und SLRs angegeben überwacht und gemessen werden und die gesammelten Daten erfasst, analysiert und veröffentlicht werden. Sofern erforderlich können proaktive bzw. reaktive Maßnahmen getroffen werden
- **Component Capacity Management (CCM)**
Management, Steuerung und Prognosen der Performance, Auslastung und Kapazität der einzelnen IT-Technologiekomponenten. Alle Komponenten in der IT-Infrastruktur werden überwacht, gemessen und die gesammelten Daten erfasst, analysiert und veröffentlicht. Sofern erforderlich können proaktive bzw. reaktive Maßnahmen getroffen werden

Capacity Manager

SD

Intro	Prinzipien & Modelle	SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design

Hauptaktivitäten:

- Genügend Kapazität sicherstellen.
- Kapazitätsanforderungen gemeinsam mit Geschäftsanwendern identifizieren
- Berichte an das Senior IT Management über Kapazität und Nachfrage
- Verwendung der existierenden Kapazität optimieren
- Voraussagen zukünftiger Kapazitätsanforderungen treffen
- Review & Revision des Capacity Plans
- ...

ITIL® V3 FD v22

makeit MEHR UNTERNEHMEN

Die Rolle Capacity Manager:

- Kapazitätsanforderungen durch Diskussionen mit den Geschäftsanwendern identifizieren
- sicherstellen, dass angemessene IT Kapazitäten vorhanden sind, um angeforderte Servicelevels zu befriedigen
- das Senior IT Management korrekt darüber informieren, wie Kapazität und Nachfrage angeglichen werden können
- die Verwendung der existierenden Kapazität optimieren
- gemeinsam mit dem Service Level Manager, Kapazitätsanforderungen durch Besprechungen mit dem Businessanwender identifizieren
- die aktuelle Verwendung der Infrastruktur und IT Services verstehen
- Voraussagen zukünftiger Kapazitätsanforderungen auf der Grundlage von Geschäftsplänen, Verwendungstrends, Bemessen von neuen Services, etc. treffen
- Produktion, regelmäßiges Review und Revision des Capacity-Plans, im Einklang mit dem Geschäftsplanungszyklus der Organisation, aktuelle Verwendung und prognostizierte Anforderungen während der durch den Plan abgedeckten Periode identifizieren
- sicherstellen, dass angemessene Monitoring-Levels für Ressourcen und Systemleistung bestimmt werden
- Analyse der Verwendungs- und Leistungsdaten und Reporting der Leistung gegen die in den SLAs beinhalteten Ziele
- Incidents und Probleme öffnen, wenn Kapazitätseinbrüche oder Leistungsgrenzwerte entdeckt werden; bei der Erhebung und Diagnose von kapazitätsbezogenen Incidents und Problemen mitarbeiten

IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT

ITIL® V3 FD v22

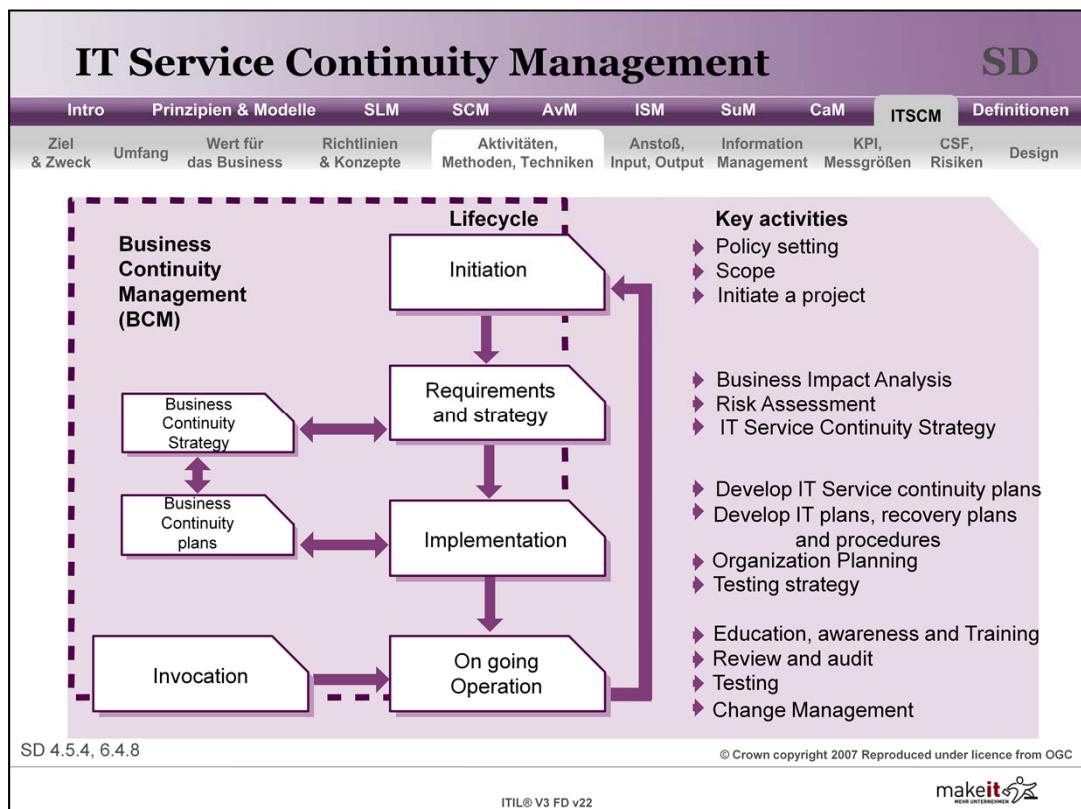


SD

Intro	Prinzipien & Modelle		SLM	SCM	AvM	ISM	SuM	CaM	ITSCM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken		Design
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sicherstellen, dass entsprechende Kontinuitäts- und Wiederherstellungsmechanismen eingesetzt werden um die vereinbarten Business Continuity Ziele zu erreichen oder zu überschreiten ▪ IT Service Continuity Pläne und IT Wiederherstellungspläne erzeugen und warten, welche die allgemeinen Business Continuity Pläne (BCM) der Organisation unterstützen ▪ planmäßige Aufgaben der Business-Auswirkungsanalyse (Business Impact Analysis, BIA) vervollständigen, um sicherzustellen, dass alle Kontinuitätspläne in Übereinstimmung mit sich verändernden Business-Einflüssen und –Anforderungen gewartet werden ▪ planmäßige Aufgaben der Risikoanalyse und des Risikomanagements durchführen, vor allem in Verbindung mit den Business-, Availability Management und Security Management Prozessen, die IT Services innerhalb eines vereinbarten Geschäftsrisiko- Levels managen 										
SD 4.5.1										
<small>ITIL® V3 FD v22</small>  make it MEHR UNTERNEHMEN										

Weitere Ziele:

- alle anderen Business- und IT-Bereiche, in allen kontinuitäts- und wiederherstellungsbezogenen Fragen beraten
- sicherstellen, dass entsprechende Kontinuitäts- und Wiederherstellungsmechanismen eingesetzt werden um die vereinbarten Business Continuity Ziele zu erreichen oder zu überschreiten
- Einfluss aller Changes auf die IT Service Continuity Pläne und die IT Wiederherstellungspläne beurteilen
- sicherstellen, dass proaktive Maßnahmen um die Verfügbarkeit von Services zu verbessern, implementiert werden, wo auch immer dies durch vertretbare Kosten möglich ist
- Die notwendigen Verträge mit Suppliern für die Bereitstellung der notwendigen Wiederherstellungsfähigkeiten aushandeln und vereinbaren, um alle Continuity Pläne in Verbindung mit dem Supplier Management Prozess zu unterstützen



Die Rolle (IT Service) Continuity Manager:

- Durchführen der Business-Auswirkungsanalyse (Business Impact Analysis, BIA)
- Implementieren und warten des ITSCM Prozesses

Grundbegriffe:

- Business Continuity Pläne
- Business Continuity Management
- Business Auswirkungsanalyse (Business Impact Analysis, BIA)
- Risiko Analysen

Achtung!:

BCM (Business Continuity Management, kein ITIL®- sondern ein Geschäftsprozess) ≠
BCM (Business Capacity Management, ein Sub-Prozess vom Capacity Management) !!

Das BCM legt die Ziele, den Umfang und die Anforderungen für das IT Service Continuity Management in der Business Continuity Strategy fest.

Für den Fall einer Unterbrechung der Geschäftsabläufe werden im BCM-Prozess die Risiken auf ein akzeptables Maß reduziert und eine Planung der Wiederherstellung von Business-Prozessen vorgenommen.

Begriffe aus Service Design

SD

Intro Prinzipien & Modelle SLM SCM AvM ISM SuM CaM ITSCM **Definitionen**

- Supplier
- Service Level Agreement (SLA), Operational Level Agreement (OLA)
- Contract
- BCM/SCM/CCM
- Service Design Package
- Availability
- Service Improvement Plan (SIP)
- SLAM Chart/Diagramm
- Service Review



ITIL® V3 FD v22

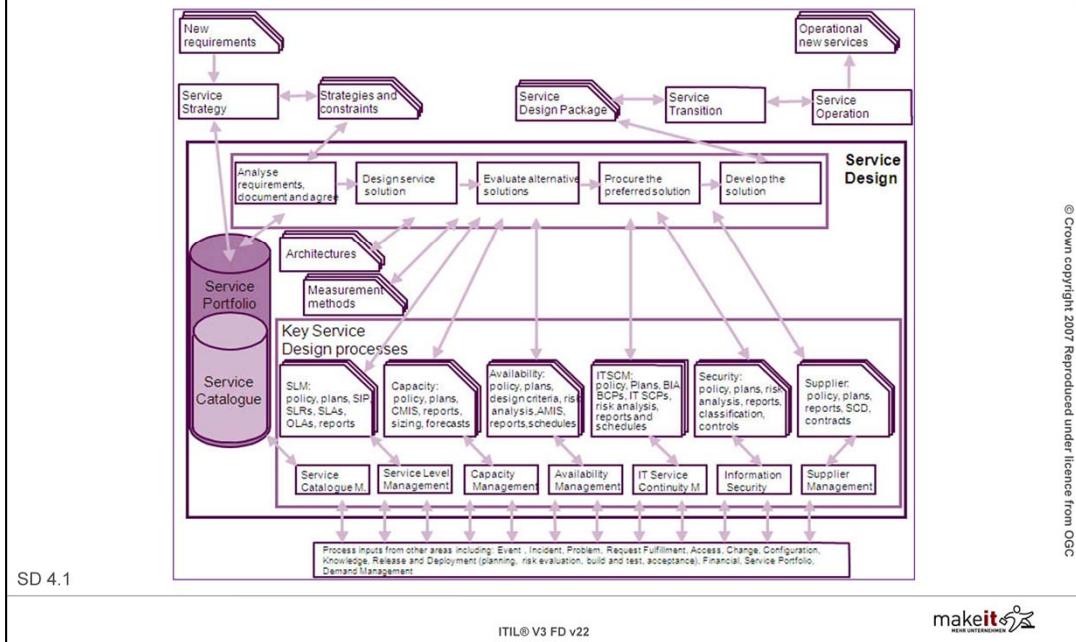
makeit  MEHR UNTERNEHMEN

Diese Begriffe sollten Sie kennen/beschreiben können.

Alles auf einen Blick: Das Service Design Big Picture

SD

Intro Prinzipien & Modelle SLM SCM AvM ISM SuM CaM ITSCM Definitionen



Service Transition

Grundlagen und Modelle

Service Asset and Configuration Management

Change Management

Release and Deployment Management



Service Transition: Zweck

ST

Intro Prinzipien & Modelle ChM SACM RDM KM Definitionen

- Planung und Management der Ressourcen und der benötigten Kapazität für das Paketieren, Zusammenstellen, Testen und Verteilen von Releases in eine Produktionsumgebung.
- Die Schaffung eines konsistenten, strengen Regelwerks zum Erkennen von Machbarkeit und Risiko VOR der Freigabe eines neuen oder zu ändernden Services.
- Bewahrung der Integrität aller Service Assets und Konfigurationen während der gesamten Transition-Phase.
- Die Lieferung hochqualitativer Informationen, so dass Change-, Release- und Deployment-Management eine valide Entscheidungsgrundlage besitzen.
- Effiziente, wiederholbare Mechanismen zur Verteilung von Releases in Test- und Produktionsumgebungen sollen zur Verfügung stehen.
- Absicherung, dass das Service entsprechend den im Service Design berücksichtigten Anforderungen betrieben und unterstützt werden kann.

ST 2.4.1

ITIL® V3 FD v22



Service Transition: Zielsetzung

ST

Intro Prinzipien & Modelle ChM SACM RDM KM Definitionen

- Erfüllung der Kundenerwartung hinsichtlich der Unterstützung ihrer „Business Changes“ durch die Änderung von Services – ermöglicht die Integration einer Service Release in die Geschäftsprozesse und Dienstleistungen der Kunden
- Reduktion der Abweichungen in der vorhergesagten und tatsächlichen Performance von Services
- Weniger bekannte Fehler („Known Errors“) und minimiertes Risiko bei Inbetriebnahmen
- Erhöhte Kundenzufriedenheit zu den Themen: Auslieferung, Kommunikation, Release Dokumentation, Schulung, Wissenstransfer
- Eindeutige Pläne zur Verfügung stellen, um den Kunden und Business Change Projektleitern zu ermöglichen, ihre Zeitpläne mit den Service Transition Plänen abzustimmen

ST 2.4.1

ITIL® V3 FD v22



Durch effektive Service Transition können Service Provider eine hohe Zahl an Changes mit geringem Risiko durchführen. Der Wert für das Geschäft der Kunden:

- Es ist gewährleistet, dass die Changes den Anforderungen entsprechen
- Die Anwender können die Services so nutzen, dass maximaler Wert für deren Organisation gegeben ist (gute Dokumentation, Schulung, wenige bekannte Fehler, geschulter und informierter Support des Services Providers)

ST 2.4.3

ITIL® V3 FD v22

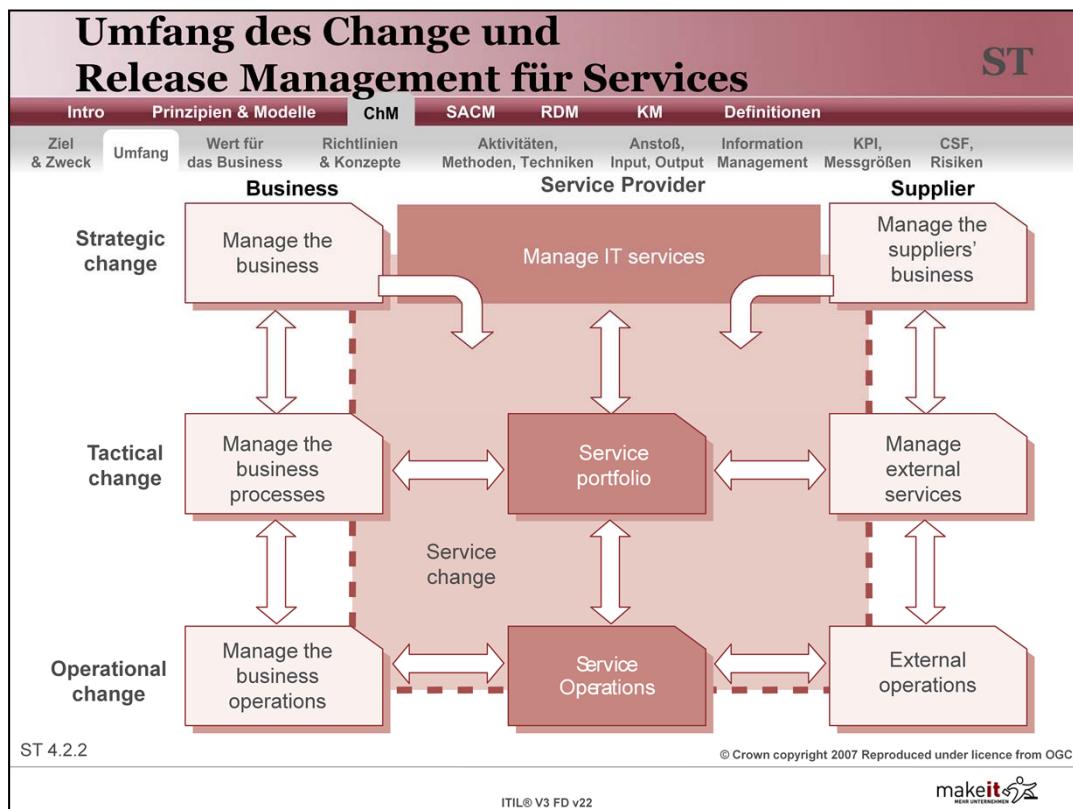


CHANGE MANAGEMENT



Prozessaktivitäten

- Changes planen und steuern
- Terminplanung von Change und Release
- Kommunikation
- Entscheidung und Autorisierung des Change
- Sicherstellen, dass Fehlerkorrekturpläne vorhanden sind
- Messung und Steuerung
- Management Berichtswesen
- Einflüsse des Changes verstehen
- kontinuierliche Verbesserung



ITIL Definition für Change bzw. „Service Change“ lt. Glossar:

„Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das Auswirkungen auf die IT Services haben könnte. Der Umfang eines Change sollte sämtliche IT Services, Configuration Items, Prozesse, Dokumentationen etc. einschließen.“

Umfang: Changes an Service Assets und CIs über den gesamten Servicelebenszyklus

Jede Organisation sollte jene Changes, die außerhalb des Umfangs ihres Service Change Prozesses liegen, definieren.

Das könnte folgendes umfassen:

Changes mit bedeutend größeren Auswirkungen als Service Changes, z.B. Abteilungsorganisation, Richtlinien und Business Operations – diese Changes würden RFCs erzeugen, um daraus folgende Service Changes zu generieren

Changes auf betrieblicher Ebene, wie z.B. Druckerinstandsetzung oder andere alltägliche Service-Komponenten

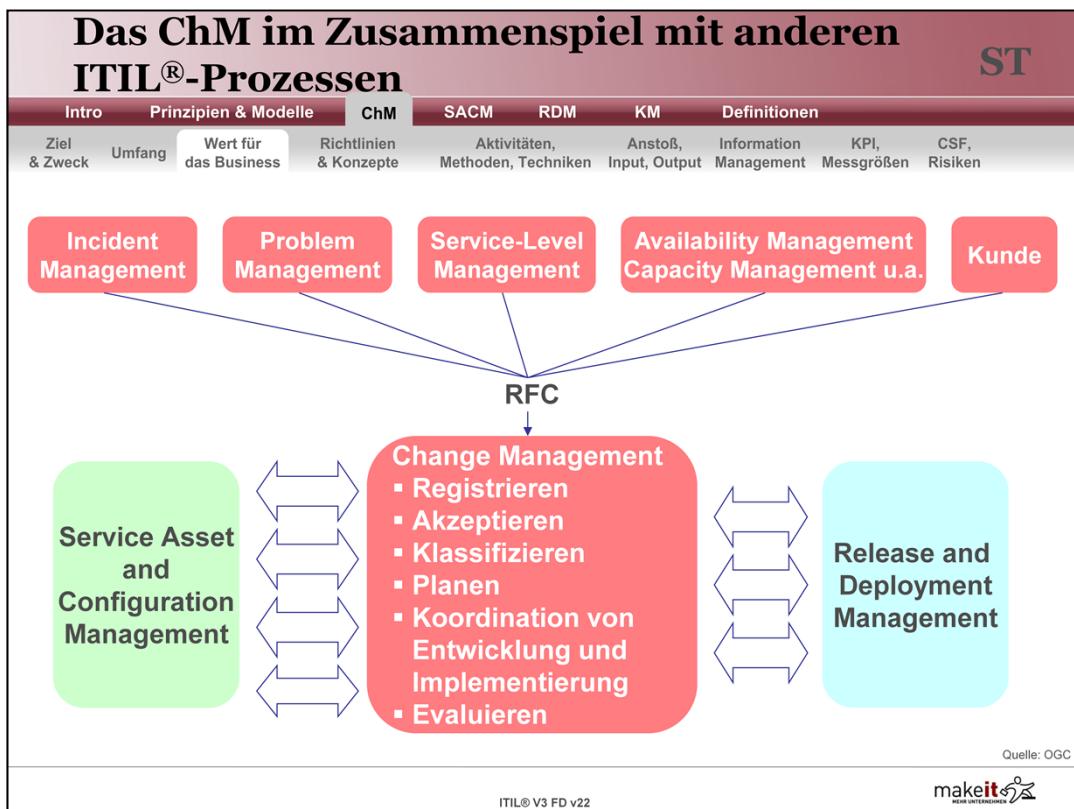
Die Grafik veranschaulicht wie der Service Change Management Prozess mit Business Change Management (links) und Supplier Change Management (rechts) auf strategischer, taktischer und betrieblicher Ebene zusammenspielt. Service Portfolio im Zentrum stellt Definitionen aller Services (aktuell, geplant, außer Kraft gesetzt) zur Verfügung, damit alle in Service Transition involvierte Gruppen mögliche Auswirkungen von Changes auf andere Services verstehen.

Ausgangspunkte:

Strategischer Change: Service Strategy und Business Relationship Management Prozess

Change an einem Service: Service Design (v.a. Service Level Management), Continual Service Improvement

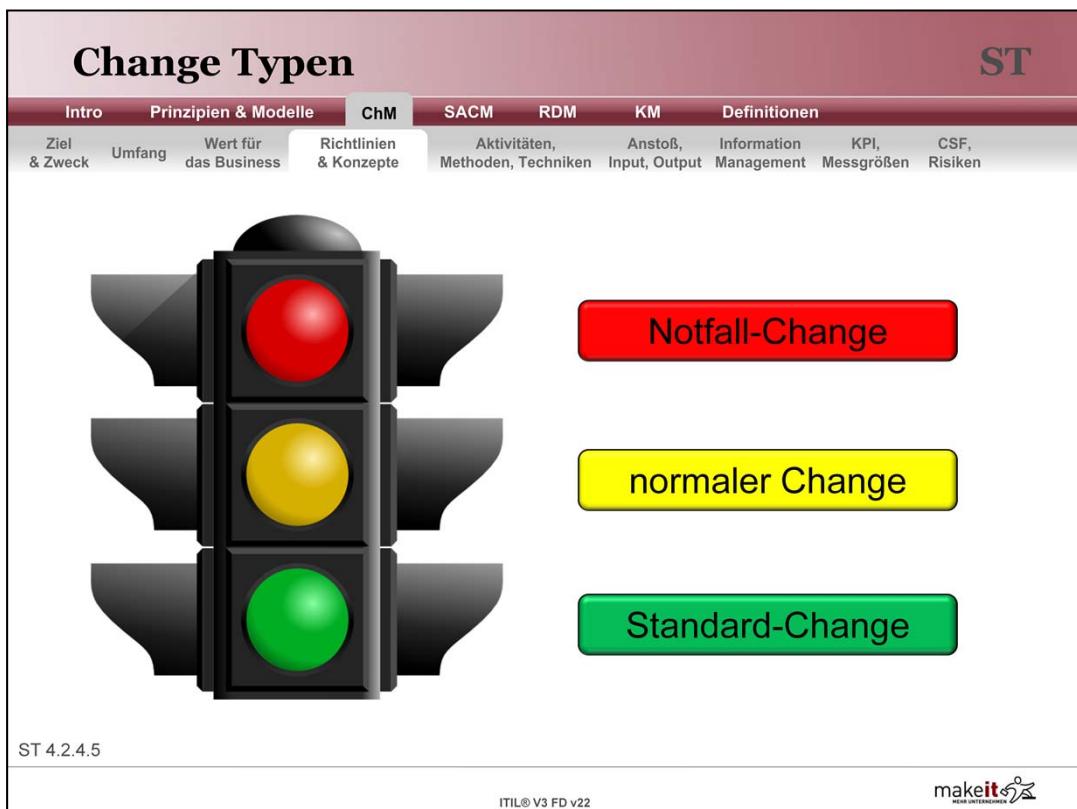
Korrigierender Change (löst Probleme, die an Service entdeckt wurden): Service Operations



Release and Deployment Management: Ausführende Rolle bei Build, Test und Deployment von einem neuen Release

Change Management: Genehmigt Rollout eines neuen Release und koordiniert mit anderen Changes

Anmerkung: In der Originalliteratur werden bei Change Management die Begriffe Klassifizieren und Kategorisieren nicht streng unterschieden.



Normal-Change

Standard-Change (vorautorisiert)

kritische Elemente:

- es gibt einen definierten Auslöser, der einen RFC veranlasst
- die Aufgaben sind bekannt, dokumentiert und erprobt
- Berechtigung ist in wirksamer Weise im Voraus gegeben
- budgetäre Bewilligung ist üblicherweise vorherbestimmt oder innerhalb der Steuerung des Change-Antragstellers
- Das Risiko ist normalerweise niedrig und wohlverstanden

Notfall-Change

- Notfall-Changes sind manchmal erforderlich und sollten sorgfältig gestaltet und vor Verwendung getestet werden, da die Auswirkung des Notfall-Changes größer sein könnte als die ursprüngliche Störung. Bei Notfall-Changes können einige Details nachträglich dokumentieren werden.

In wirksamer Weise entspricht das Notfall-Change-Verfahren dem Verfahren des Normal Changes, außer dass:

- Genehmigung wird eher vom ECAB erteilt, anstatt auf ein CAB Meeting zu warten
- Testen kann reduziert werden, oder in extremen Fällen kann komplett darauf verzichtet werden, wenn ein notwendiges Risiko berücksichtigt wird, um den Change sofort zu liefern
- Dokumentation, d.h. Aktualisieren des Change Records und der Konfigurationsdaten kann verschoben werden (üblicherweise auf die normalen Arbeitszeiten)

Change Request-Arten I								ST	
Intro	Prinzipien & Modelle		ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	
ST 4.2	Type of change with examples	Documented work procedures	Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	Continual Service Improvement		
	Request for Change to Service Portfolios – New portfolio line item – To predicted scope, Business Case, baseline – Service pipeline	Service Change Management		✓					
	Request for Change to Service or service definition – To existing or planned service attributes – Project change that impacts Service Design, e.g. forecasted warranties – Service improvement	Service Change Management		✓	✓	✓	✓	✓	

ITIL® V3 FD v22

 makeit MEHR UNTERNEHMEN

Grundbegriffe

- Change Request-Arten:
 - Request for Change (RFC) an Service Portfolios (SS)
 - RFC an Service oder Service Definition (SS, SD, ST, SO, CSI)
 - Projekt Change-Vorschlag (SD, ST, CSI)
 - User Access Request (SO)
 - Betriebs-Aktivitäten (SO)
- Change Prozess Modelle und Abläufe
 - vordefinierte Change Prozess Modelle
- Standard-Changes
 - vom Change Management „vorautorisiert“
 - akzeptierte und etablierte Methode um eine spezifische Change Anforderung zu unterstützen
 - Beispiel: Upgrade eines PC (Verwendung bestimmter „vorbudgetierter“ Standardsoftware)

Change Request-Arten II

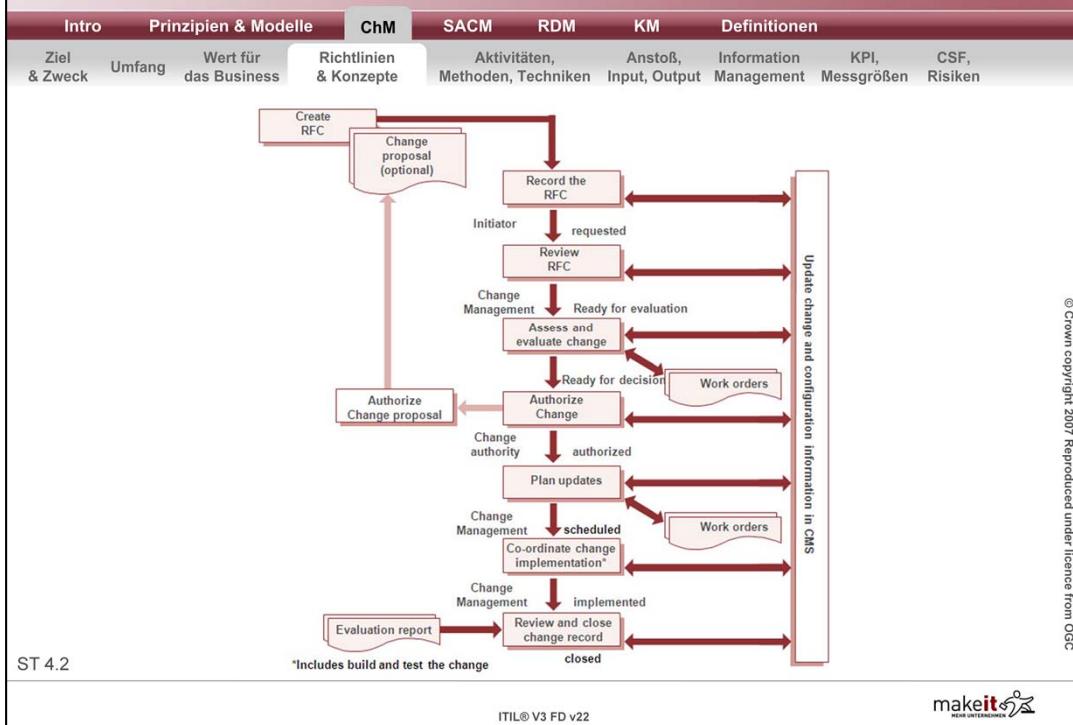
ST

Intro	Prinzipien & Modelle		ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
	Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken
ST 4.2	Type of change with examples		Documented work procedures		Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	Continual Service Improvement
	Project change proposal		Project Change Management procedure			✓	✓		✓
	– Business change								
	– No impact on service or design baseline								
	User access request		User access procedure					✓	
	Operational activity		Local procedure (often pre-authorized – see paragraph 4.2.4.4)						
	– Tuning (within specification/constraints)								
	– Re-boot hardware on failure if no impact on other services							✓	
	– Planned maintenance								

ITIL® V3 FD v22



Prozessablauf für einen normalen Change ST



© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

Typische Aktivitäten um individuelle Changes zu managen, dargestellt als Prozessflow für einen normalen Change

Die 7 R's des Change Management

ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken

- Who RAISED the change?
- What is the REASON for the change?
- What is the RETURN required from the change?
- What are the RISKS involved in the change?
- What RESOURCES are required to deliver the change?
- Who is RESPONSIBLE for the build, test and implementation of the change?
- What is the RELATIONSHIP between this change and other changes?

ST 4.2.6.4

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22

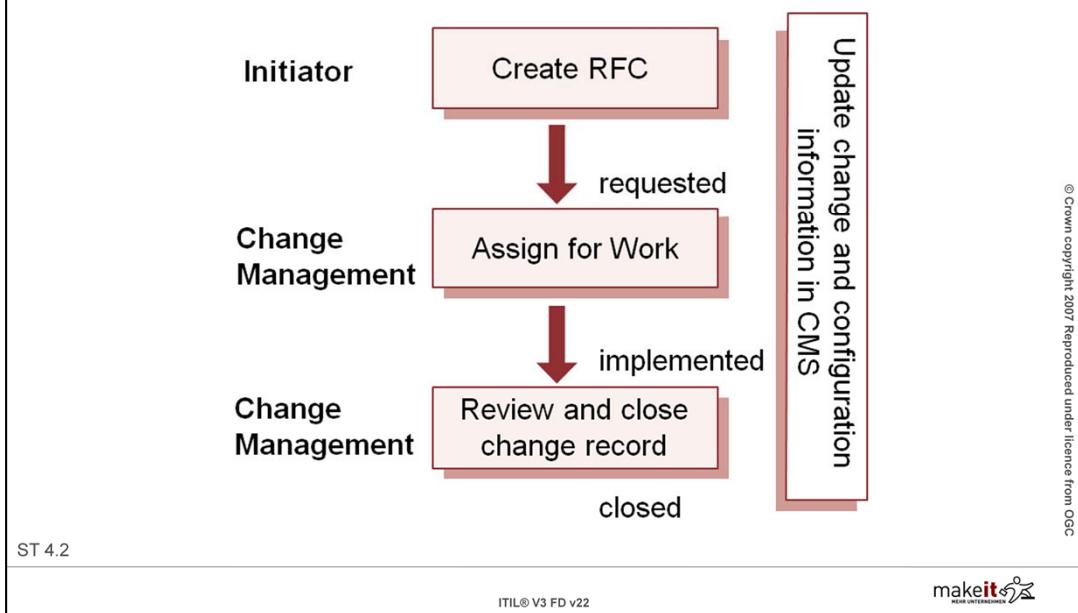


- Wer hat den Change gefordert/gemeldet/beantragt?
- Was ist der Grund für den Change?
- Welches Ergebnis wird von dem Change erwartet?
- Was sind die Risiken, die in den Change involviert sind?
- Welche Ressourcen sind erforderlich um den Change zu liefern?
- Wer ist zuständig für das Erstellen, Testen und Implementieren des Change?
- Was ist die Beziehung zwischen diesem Change und anderen Changes?

Prozessablauf eines Standard Change Request im Betrieb

ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken



Beispiel für den Prozessfluss eines Standard-Changes

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ST 4.2

ITIL® V3 FD v22



Fehlerkorrekturplanung

ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken

Frage notwendig: Was ist zu tun, wenn ein Change nicht erfolgreich ist?

→ Backout-Plan

→ Business Continuity Plan

Nur wenn Optionen zur Fehlerkorrektur vor der Durchführung des Changes berücksichtigt wurden, ist das Risiko des Changes kalkulierbar und es kann eine angemessene Entscheidung getroffen werden!

ST 4.2.5

ITIL® V3 FD v22



Bei jeder Genehmigung eines Changes sollte auch die Frage gestellt werden, was im Falle eines nicht-erfolgreichen Changes zu tun ist.

Im Idealfall liegt ein sogenannter Backout-Plan vor, über welchen die Ausgangssituation der Organisation wiederhergestellt werden kann. Dies geschieht häufig durch den Wiedereinsatz eines an der Baseline ausgerichteten Satzes von Cis (Software, Daten,...).

Nicht alle Changes können jedoch wieder rückgängig gemacht werden, so dass in diesem Fall eine alternative Vorgehensweise bei der Fehlerkorrektur erforderlich ist. Es muss hierbei bei einem Misserfolg unter Umständen der Change selbst überdacht werden.

In besonders schwerwiegenden Fällen kann auch der Business Continuity Plan in Kraft treten.

Nur wenn alle möglichen Optionen zur Fehlerkorrektur vor der Durchführung des Changes berücksichtigt werden, und auch nachgewiesen werden kann, dass diese Korrektur machbar ist (z.B. durch erfolgreiche Tests), ist das Risiko des beantragten Changes kalkulierbar und eine angemessene Entscheidung kann getroffen werden.

Das Change Advisory Board (CAB) ist ein Gremium, das die Autorisierung von Changes unterstützen und dem Change Management bei der Bewertung und Priorisierung von Changes zur Seite stehen soll.

Der Change Manager hat in der Regel den Vorsitz im CAB.

Im Falle eines Notfallchanges bleibt unter Umständen nicht genügend Zeit, um das gesamte CAB einzuberufen. In diesem Fall muss es ein kleineres, mit allen notwendigen Befugnissen ausgestattetes Gremium geben, welches alle Notfall-Entscheidungen treffen kann:

→ Emergency Change Advisory Board (ECAB)

ST 4.2.6.8

ITIL® V3 FD v22



Mögliche Mitglieder eines CAB:

- Kunden
- Anwendermanager
- Anwendungsentwickler/Wartungspersonal
- Experten/technische Berater
- Service-/Operations-Mitarbeiter (z.B. aus dem Service Desk, Test Management, Security Management,...)
- Andere Beteiligte, entsprechend der Situation (z.B. Marketing-Experten, oder Polizeipersonal bei Störungen des Straßenverkehrs,...)

Bei der Zusammensetzung des CAB ist darauf zu achten, dass es entsprechend der zu prüfenden Changes zusammengestellt wird. Die Zusammensetzung kann je nach Change sehr unterschiedlich ausfallen. Des weiteren sollten auch Supplier miteinbezogen werden, wenn dies sinnvoll ist. Das CAB muss darauf achten, bei der Prüfung sowohl die Sicht der Anwender als auch der Kunden wieder zu spiegeln. Es ist sinnvoll, zeitweise auch Problem Manager, Service Level Manager und andere für die Kundenbeziehung zuständige Mitarbeiter als Mitglieder in das CAB aufzunehmen.

Als praktischer Tipp sollten im Vorfeld bestimmte Kriterien festgelegt werden, wonach das CAB (oder ECAB) dann möglichst schnell und effizient zusammengestellt werden kann. Es ist auch sinnvoll, bereits div. Evaluierungskriterien im Vorhinein festzulegen, welche das CAB / ECAB bei der Prüfung von Changes unterstützen können.

Teilweise kann die Arbeit des CABs auch elektronisch/telefonisch ablaufen, Meetings mit persönlicher Präsenz sind aber besonders in komplexen Fällen von Vorteil (→ Fälle mit hohem Risiko, erheblichen Auswirkungen,...)

Rolle des Change Managers

ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken



Hauptaktivitäten*:

- erhält, protokolliert und vergibt eine Priorität an alle RFCs, in Zusammenarbeit mit dem Initiator
- lehnt völlig undurchführbare RFCs ab
- beruft dringende CAB oder ECAB Meetings für alle dringenden RFCs ein
- führt den Vorsitz aller CAB und ECAB Meetings
- stellt dem Service Desk Change Schedules zur Verfügung
- schließt RFCs

* einige dieser Aktivitäten können delegiert werden

ITIL® V3 FD v22



KPI & CSF

ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management		

■ KPIs

- Anzahl der in Services implementierten Changes, welche die mit dem Kunden vereinbarten Anforderungen erfüllt haben, z.B. Qualität/Kosten/Zeit (ausgedrückt als Prozentsatz aller Changes)
- Senkung der Anzahl nicht autorisierter Changes
- Senkung der Anzahl und des Prozentsatzes von ungeplanten Changes und Notfallbehebungen

■ CSFs

- Schnittstellen mit Business und Lieferanten managen

ST 4.2, 6.3.2.3

ITIL® V3 FD v22



SERVICE ASSET AND CONFIGURATION MANAGEMENT

ITIL® V3 FD v22



Wozu SACM?

ST

Intro Prinzipien & Modelle ChM SACM RDM KM Definitionen

Ziel
& Zweck Umfang Wert für das Business Richtlinien & Konzepte Aktivitäten, Methoden, Techniken Anstoß, Input, Output Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken

- Identifizierung, Dokumentation und Steuerung von Service-Assets und CIs einschl. Versionen, Baselines, Komponenten und vor allem die Relationen und Attribute der CIs und Service Assets
- Nachweis, Verwaltung und Schutz der Integrität von Service-Assets und CIs – „autorisierte Changes“
- Etablierung und Verwaltung eines genauen, vollständigen CMS

ITIL® V3 FD v22



Ziel des Configuration Management

ST

Intro Prinzipien & Modelle ChM SACM RDM KM Definitionen

Ziel & Zweck Umfang Wert für das Business Richtlinien & Konzepte Aktivitäten, Methoden, Techniken Anstoß, Input, Output Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken

Komponenten von Services und Infrastruktur definieren und steuern und genaue Configuration-Informationen über den historischen, geplanten und aktuellen Zustand der Services und der Infrastruktur verwalten.

ITIL® V3 FD v22



Service Asset and Configuration Management (SACM)

ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken

- Stellt genaue und aktuelle Informationen über CIs und ihre Zusammenhänge zur Verfügung
- Überprüft die Übereinstimmung der physischen CIs mit den Aufzeichnungen und korrigiert Abweichungen
- Dokumentiert und speichert die CI Historie in der CMDB
- Unterstützt andere Service Management Prozesse, insbesondere Incident Mgmt., Problem Mgmt., Change Mgmt. und Release Mgmt.

Beispiel: IT Konfigurationsplan

```

graph TD
    ITInfra[IT Infrastruktur] --> Hardware
    ITInfra --> Netzwerk
    ITInfra --> Software
    ITInfra --> Doku
    Hardware --> GS1[Geschäfts-system 1]
    Netzwerk --> GS1
    Software --> GS1
    Software --> GS2[Geschäfts-system 2]
    Doku -.-> GS1
    Doku -.-> GS2
    GS1 --> Applikation11[Applikation 1-1]
    GS1 --> Applikation12[Applikation 1-2]
    GS2 --> Applikation12
  
```

Der IT Konfigurationsplan bildet mehrfache Parent-Child Beziehungen ab

Quelle: OGC

ITIL® V3 FD v22
makeit
MEHR UNTERNEHMEN

CMS ...Configuration Management System

CMDB ...Configuration Management Database

CI ...Configuration Item

Configuration Item:

Komponente einer IT Infrastruktur (Hardware, Software, Dokumentation). Im weiteren Sinne auch bestimmte Prozesselemente, z.B. ein Request for Change oder ein Incident Record, der mit Komponenten dieser Infrastruktur in Verbindung steht. Die Festlegung, was in einer Organisation als CI angesehen wird, hängt stark von der Art der erbrachten Services ab.

Ziele des Configuration Managements:

- Informationen liefern über die CIs und ihre Zusammenhänge
 - an andere Prozesse
 - an das Management
- Informationen kontrollieren
 - Audit (Überprüfung): Soll/Ist-Vergleich

Configuration Baseline (Ausgangs-Konfiguration):

Eine Gruppe von CI zu einem bestimmten Zeitpunkt, die eine funktionierende Konfiguration bilden. Verwendbar für Produktkataloge, als Backout-Strategie wenn sich nach einem Change Zwischenfälle ergeben, oder auch für die Zusammenstellung von Standardarbeitsplätzen.

Configuration Item

ST

Intro Prinzipien & Modelle ChM SACM RDM KM Definitionen

Ziel & Zweck Umfang Wert für das Business Richtlinien & Konzepte Aktivitäten, Methoden, Techniken Anstoß, Input, Output Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken



CI (Configuration Items)

Alle Komponenten, die verwaltet werden müssen, um einen IT-Service bereitstellen zu können.

CIs unterstehen der Steuerung und Kontrolle des Change-Managements.

Sie umfassen Hardware, Software, Gebäude, Personen und formale Dokumentationen (z.B. SLAs)

- Kategorien von CIs:

- Servicelebenszyklus-CIs
- Service-CIs
- Organisations-CIs
- Interne CIs
- Externe CIs
- Schnittstellen-CIs

ST 4.3.4.2

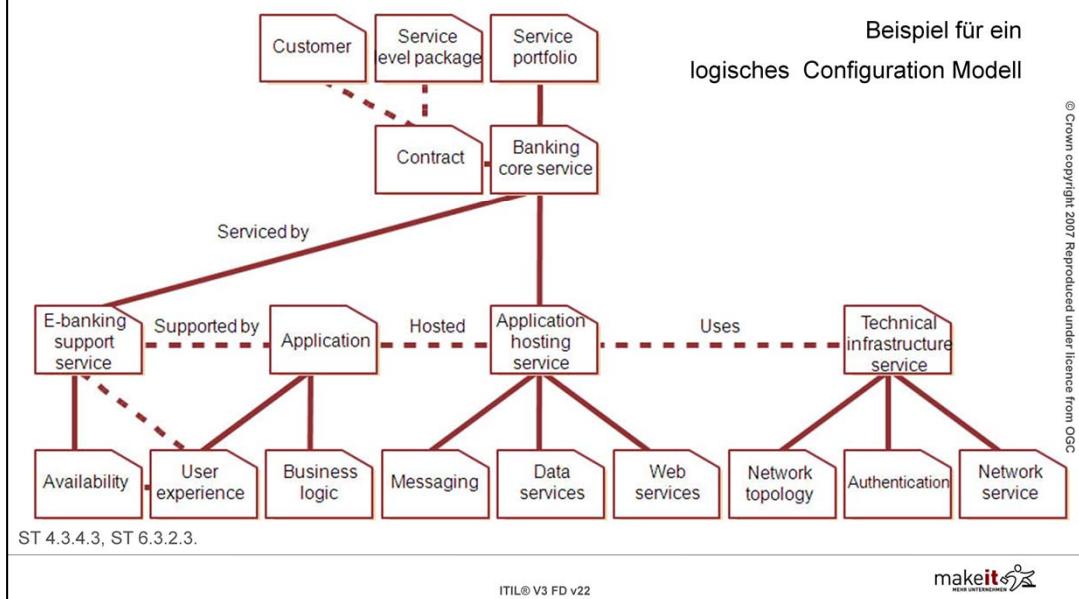
ITIL® V3 FD v22



Service Asset and Configuration Management (SACM)

ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken

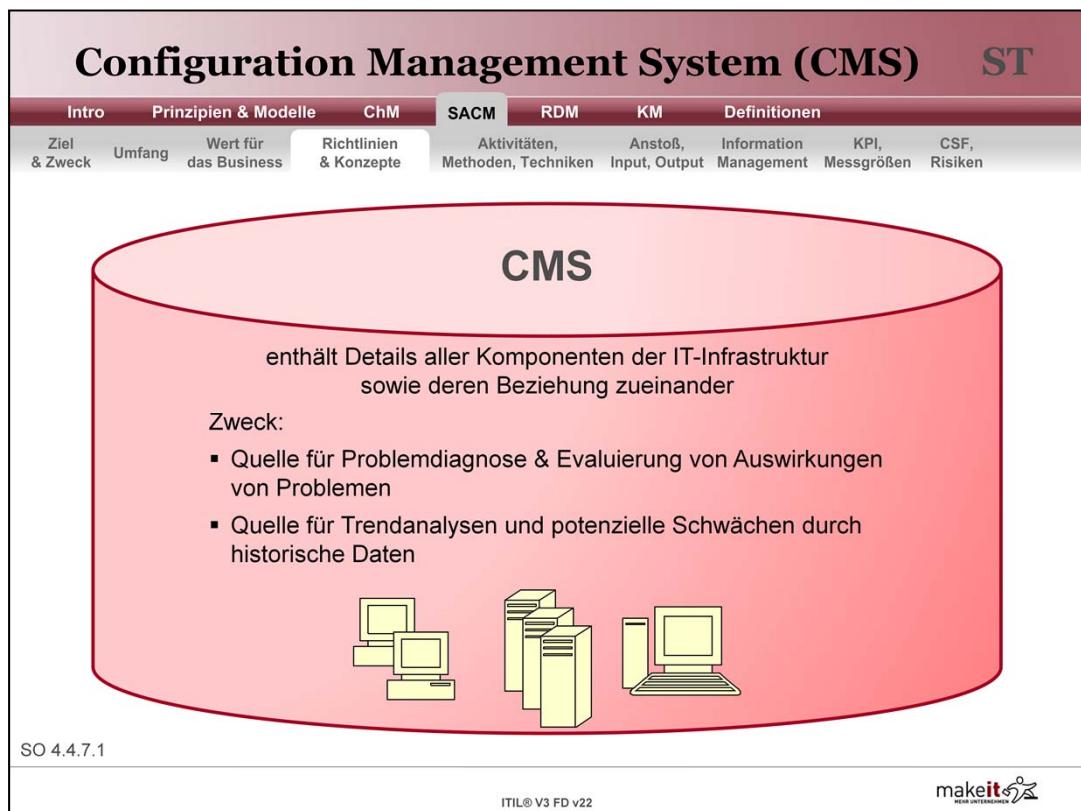


Service Asset Manager

- implementiert Service Asset Management Richtlinie und Standards der Organisation
- evaluiert bestehende Asset Management Systeme und entwickelt, implementiert und verwaltet neue Systeme

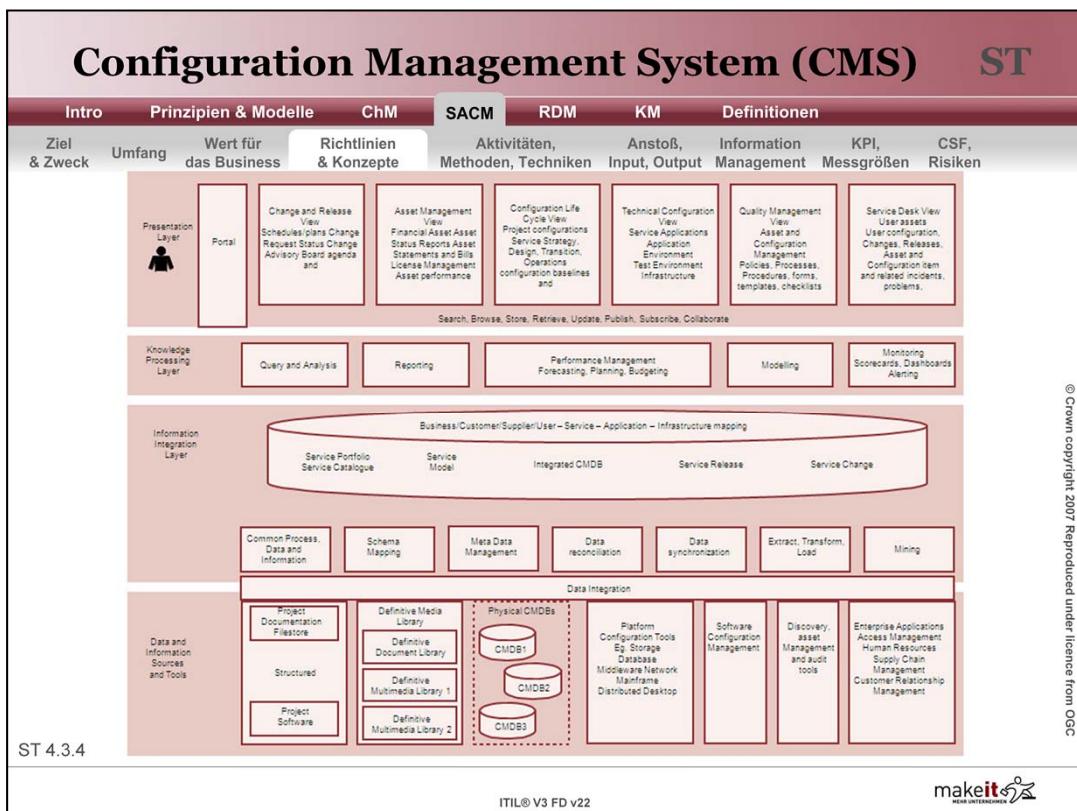
Configuration Manager

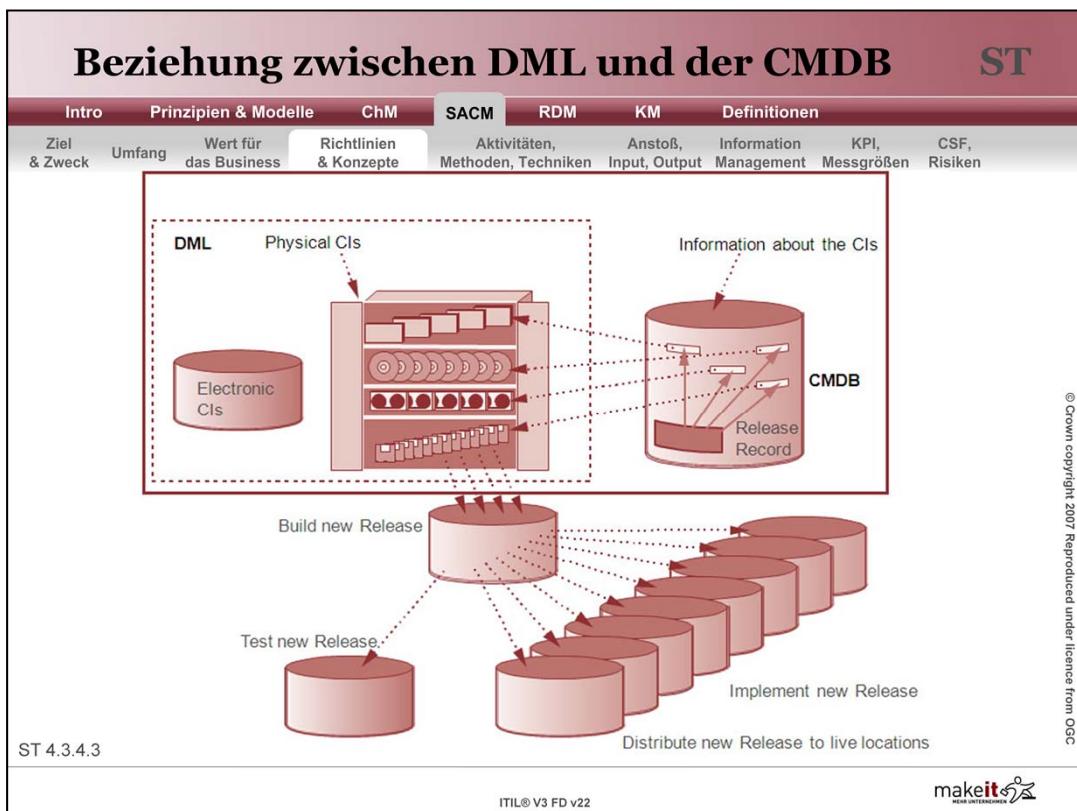
- implementiert Configuration Management Richtlinie und Standards der Organisation
- evaluiert bestehende Configuration Management Systeme
- vereinbart Umfang des Configuration Management Prozesses, Funktion, Items die gesteuert werden müssen, Information die aufgenommen werden muss
- verwaltet den Configuration Management Plan, Prinzipien, Prozesse und deren Implementierung



Das CMS enthält Details aller Komponenten der IT Infrastruktur sowie die Beziehungen zwischen diesen Komponenten. Es dient als wertvolle Quelle für die Problemdiagnose und für die Evaluierung der Auswirkungen von Problemen (z.B. falls diese Platte nicht zur Verfügung steht, welche Daten befinden sich auf der Platte; welche Services verwenden diese Daten; welche Anwender verwenden diese Services?).

Da es auch Details von vorausgegangenen Aktivitäten enthält, kann es auch als wertvolle Quelle historischer Daten verwendet werden um dabei zu helfen, Trends und potenzielle Schwächen zu identifizieren – ein Hauptteil des proaktiven Problem Management (siehe Teil Continual Service Improvement).





Die DML (Definitive Media Library) ist eine sichere Bibliothek, in der autorisierte Versionen aller Medien-CI gespeichert und geschützt werden.. Im Detail:

- Speicherung von qualitätsgesicherten Master Copies von CI Versionen
- Die DML umfasst auch die Lagerung von physischen Cls (Datenträger, Hardware)
- Die DML ist eine wichtige Grundlage für den Release and Deployment Management Prozess
- Planung: Umfang, Namenskonventionen, unterstützte Umgebungen, Speicherorte, Archivierungsperioden, Schutz vor irrtümlichen Changes, Audit Prozeduren

RELEASE & DEPLOYMENT MANAGEMENT

Release and Deployment Management

ST

Intro Prinzipien & Modelle ChM SACM RDM KM Definitionen

Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken
--------------	--------	-----------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	------------------------	-----------------	--------------

- Klare und umfassende Release & Deployment Pläne
- Release Packages gemäß Zeitplan erfolgreich aufbauen, installieren, testen und effizient entwickeln
- Neue oder veränderte Services hinsichtlich vereinbarter Anforderungen an Utility, Warranty und Service Levels liefern
- Minimalen Einfluss auf bestehende Produktivservices, den Betrieb und die Organisation sicherstellen
- Kunden- und Anwenderzufriedenheit mit den ST-Outputs sicherstellen

ST 4.4.1

ITIL® V3 FD v22



Ziele im Detail

Sicherstellen, dass...

- klare und umfassende Release und Deployment Pläne vorhanden sind, die den Kunden- und Business-Change-Projekten ermöglichen, ihre Aktivitäten mit diesen Plänen abzugleichen
- ein Release Package für eine Deploymentgruppe oder eine Zielumgebung erfolgreich und im Zeitplan aufgebaut, installiert, getestet und effizient entwickelt werden kann
- ein neues oder verändertes Service und seine ermöglichen Systeme, Technologie und Organisation dazu fähig sind, die vereinbarten Service Anforderungen an Utility, Warranty und Service Levels zu liefern
- es einen minimalen unvorhersehbaren Einfluss auf die Produktionsservices, den Betrieb und die Support Organisation gibt
- Kunden, Anwender und Service Management Personal mit den Service Transition Praktiken und Outputs, wie z.B. Anwenderdokumentation und –Training, zufrieden sind

Release-Richtlinie

ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken
<p>Eine Release-Richtlinie sollte für ein oder mehrere Services definiert werden und folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eindeutige Identifizierung, Nummerierung, Namenskonventionen für unterschiedliche Releasetypen, Beschreibung ▪ Rollen und Zuständigkeiten für jede Phase des Release & Deployment Prozesses ▪ Ansatz für die Abnahme und Gruppierung von Changes in einem Release ▪ Mechanismen zur Automatisierung der Build-, Installations- und Release-Verteilungsprozesse ▪ Prüfungskriterien für Configuration Baselines und Inhalte von Releases ▪ Eingangs- und Ausgangskriterien, Autorisierung für die Abnahme in allen Phasen und diversen Umgebungen (z.B. Test-, Schulungs-, Desaster Recovery-, Produktionsumgebung, etc.) ▪ Kriterien und Autorisierung zur Beendigung des Early Life Support und zum ST 4.1.4.2 Übergang in die Service Operation 								
<small>ITIL® V3 FD v22</small> 								

Ziele, die mit der Erstellung einer Release Policy erreicht werden sollen:

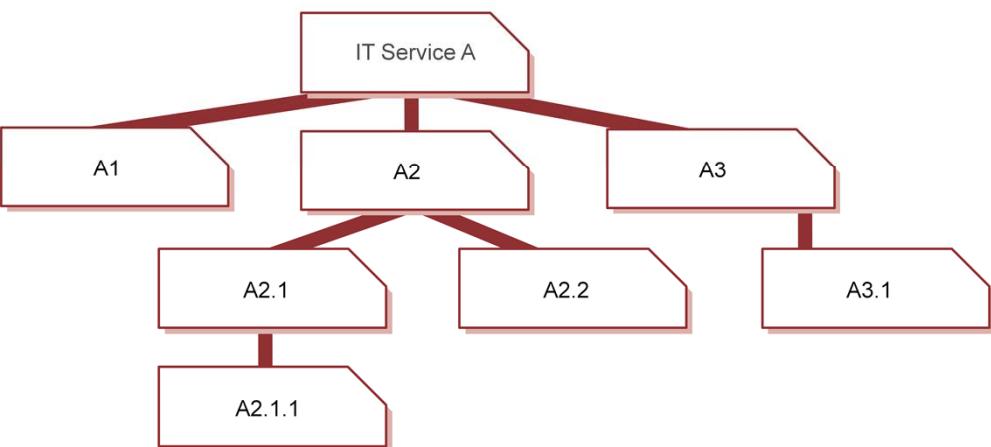
- Wiederverwendbarkeit
- Wiederholbarkeit
- Verbesserung der Effizienz

Vereinfachtes Beispiel von Release Units für ein IT Service

ST

Intro Prinzipien & Modelle ChM SACM RDM KM Definitionen

Ziel & Zweck Umfang Wert für das Business Richtlinien & Konzepte Aktivitäten, Methoden, Techniken Anstoß, Input, Output Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken



ST 4.4.4

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22

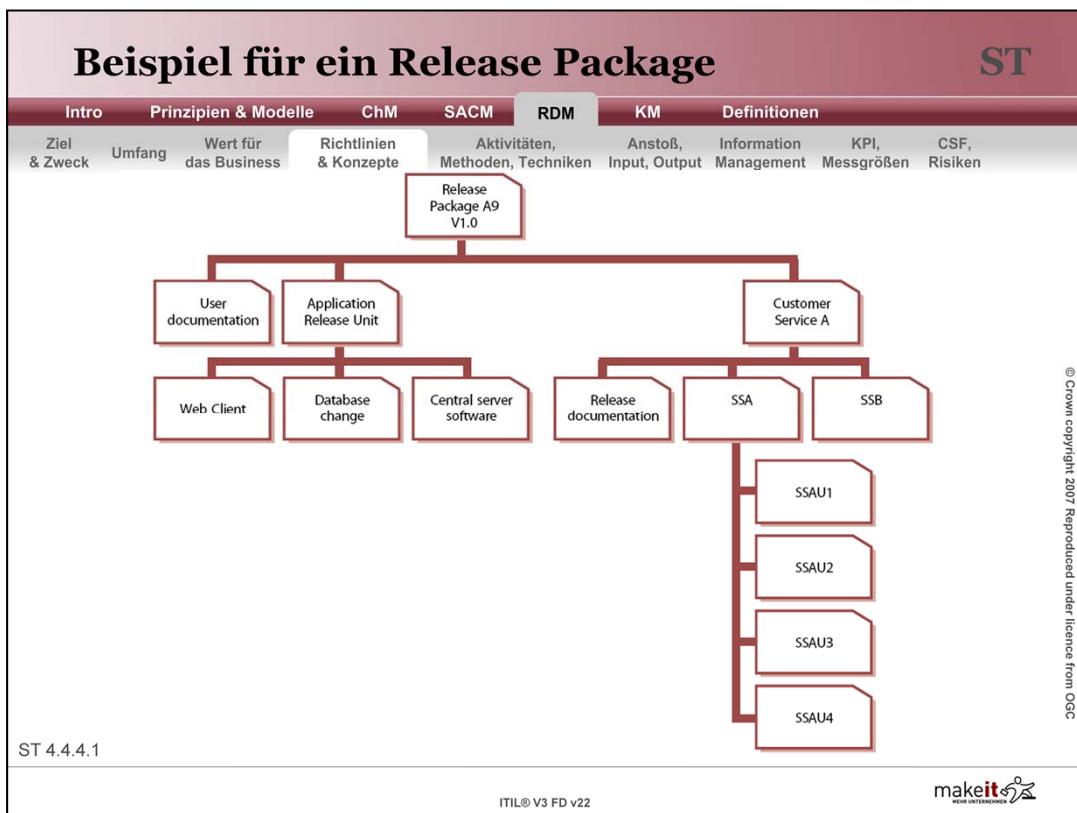


Grundbegriffe

- Release Unit und Identifizierung

Eine 'Release Unit' beschreibt den Anteil eines Service oder der IT Infrastruktur das normalerweise gemeinsam, gemäß der Release-Richtlinie der Organisation, „released“ wird. Die Unit kann, abhängig von Typ oder Element des Service Asset oder der Service Komponente wie z.B. Software und Hardware, variieren.

- Release Design Optionen für das Deployment (Auslieferung, Verteilung)
 - ‘Big bang’ vs. in Phasen
 - Push vs. pull
 - Automation vs. Manuell



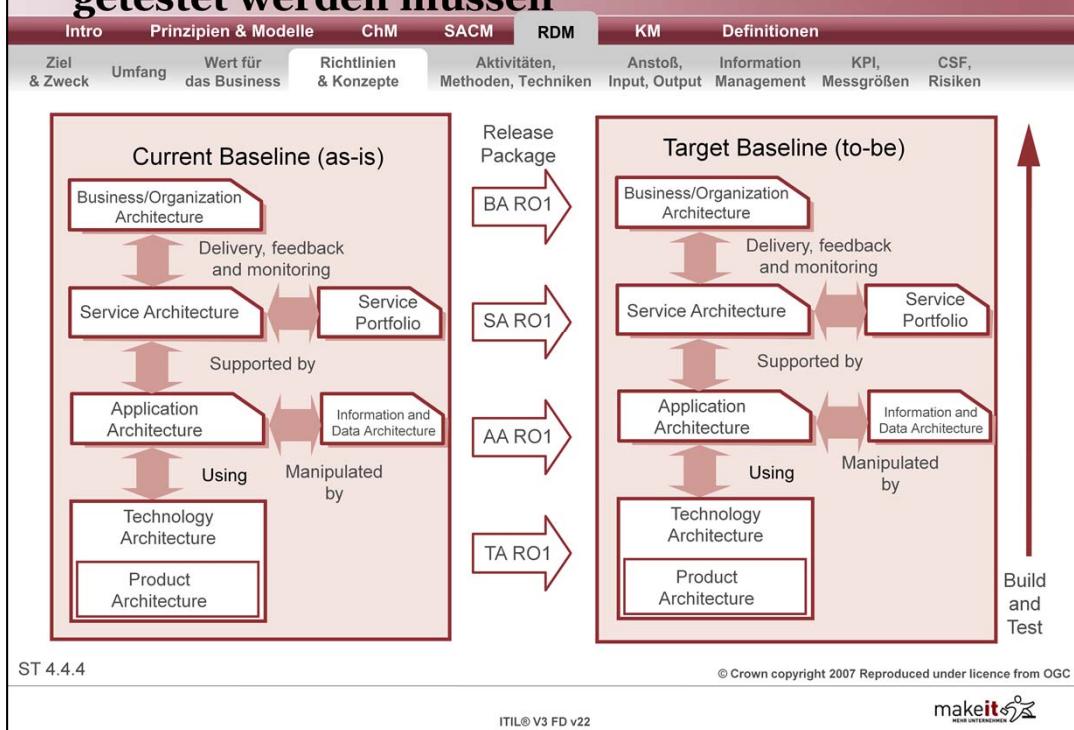
Ein Release Package besteht aus ein oder mehreren Release Units.

Auf der rechten Seite ist das Kundenservice-Asset dargestellt, das von zwei unterstützenden Services SSA (Supporting Service A) und SSB (Supporting Service B) unterstützt wird. Diese Release Units enthalten Informationen zum Service, zu den zugehörigen Utilities und Warranties sowie die Release-Dokumentation. Für das Release eines Release Packages gibt es oft verschiedene Ansätze, die gewählte Methode sollte aber in jedem Fall so gut wie möglich auf die jeweiligen Umstände, Stakeholder und Möglichkeiten Rücksicht nehmen und abgestimmt sein.

Wenn möglich sollten Release Units so zusammengestellt werden, dass einzelne Release Units daraus entfernt werden können, wenn sie beim Testen Probleme verursachen.

Architekturelemente, die gebaut und getestet werden müssen

ST



Aufzubauende und zu testende Architekturelemente –
Design von Releases und Release Packages

Die Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, wie die Architekturelemente eines Service mit Releases auf jeder Ebene von der aktuellen zur neuen Baseline geändert werden können. Die Release und Deployment Teams müssen jeweils die relevante Architektur nachvollziehen können, um Planung, Package, Build und Test für in Release zur Unterstützung des neuen oder geänderten Service durchführen zu können. So können sie entsprechende Prioritäten für Release und Deployment Aktivitäten festlegen und Abhängigkeiten besser verwalten und steuern.

Rollen im RDM								ST
Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken
<p>Release & Deployment Manager:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planung, Aufbau, Konfiguration & Test der gesamten SW und HW um das Release Package ▪ Verwaltung aller Aspekte der End-to-End-Prozesse ▪ Managementberichte über Release-Fortschritte 								
<p>Release Packaging and Build Manager:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Festsetzen der Konfiguration der Final Release ▪ Aufbau und Test der Lieferung der Final Release ▪ Bericht über Known Errors und Workarounds ▪ Input für den finalen Implementierungs Sign-Off Prozess 								
ST 6.3.2.7. ST 6.3.2.8. ST 6.3.2.9.								
ITIL® V3 FD v22								
								

Release and Deployment Manager

- zuständig für Planung, Design, Aufbau, Konfiguration und Test der gesamten Software und Hardware um das Release Package für die Erbringung des (oder Changes im) designierten Service, zu erstellen
- verwaltet alle Aspekte der End-to-End Release Prozesse
- Updates der SKMS und CMS
- stellt Managementberichte über Release Fortschritt zur Verfügung

Release Packaging and Build Manager

- setzt Konfiguration der Final Release fest
- baut Lieferung der Final Release auf
- testet finale Lieferung bevor unabhängige Tests durchgeführt werden
- erstellt und berichtet ausstehende Known Errors und Workarounds (Umgehungslösungen)
- stellt Input für den finalen Implementierungs Sign-Off Prozess zur Verfügung

Deployment Personal

- mit der finalen physischen Lieferung der Serviceimplementierung umgehen
- Feedback der Effektivität der Release zur Verfügung stellen

KNOWLEDGE MANAGEMENT

ITIL® V3 FD v22



ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken
 <p>Der Prozess, der für die Sammlung, die Analyse, das Speichern und die gemeinsame Nutzung von Wissen und Information innerhalb einer Organisation verantwortlich ist. Wichtigster Zweck des Knowledge Managements ist eine gesteigerte Effizienz, indem bereits vorhandenes Wissen nicht erneut entwickelt werden muss.</p>								
<small>ST 4.7.1</small>								
<small>ITIL® V3 FD v22</small> 								

Ziel: Sicherstellen, dass die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort oder für die richtigen Personen bereitgestellt werden, damit eine sachkundige Entscheidung getroffen werden kann.

Organisationen sollen in die Lage versetzt werden, die Qualität der Entscheidungsfindungen im Management zu verbessern, um dadurch sicherzustellen, dass zuverlässige und sichere Informationen und Daten während des ganzen Servicelebenszyklus zur Verfügung stehen.

Ziele im Detail:

- Die Befähigung des Service Providers, seine Effizienz zu steigern, die Servicequalität und die Zufriedenheit zu verbessern und die Servicekosten zu reduzieren
- Sicherstellen, dass die Mitarbeiter ein einheitliches und klares Verständnis für den Wert der bereitgestellten Services aus Kundensicht haben
- Sicherstellen, dass die Mitarbeiter des Service Providers zu einem bestimmten Zeitpunkt und an einem bestimmten Ort über adäquate Informationen über folgende Themen besitzen:
 - Derzeitige Nutzer ihres Services
 - Status der Nutzung
 - Einschränkungen bei der Service Delivery
 - Schwierigkeiten des Kunden, den vom Service erwarteten Nutzen vollständig realisieren und erkennen zu können

Knowledge Management Umfang

ST

Intro Prinzipien & Modelle ChM SACM RDM KM Definitionen

Ziel & Zweck Umfang Wert für das Business Richtlinien & Konzepte Aktivitäten, Methoden, Techniken Anstoß, Input, Output Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken

- „lebenszyklusweiter“ Prozess, der alle Phasen betrifft
- Umfasst:
 - Übersicht über Management von Wissen, Information und Daten, aus denen dieses Wissen abgeleitet wird
- Beinhaltet nicht:
 - detaillierte Aufmerksamkeit auf Erfassen, Warten und Verwenden von Asset und Configuration-Daten
(→ siehe dafür: Service Asset and Configuration Management)

ST 4.7.2

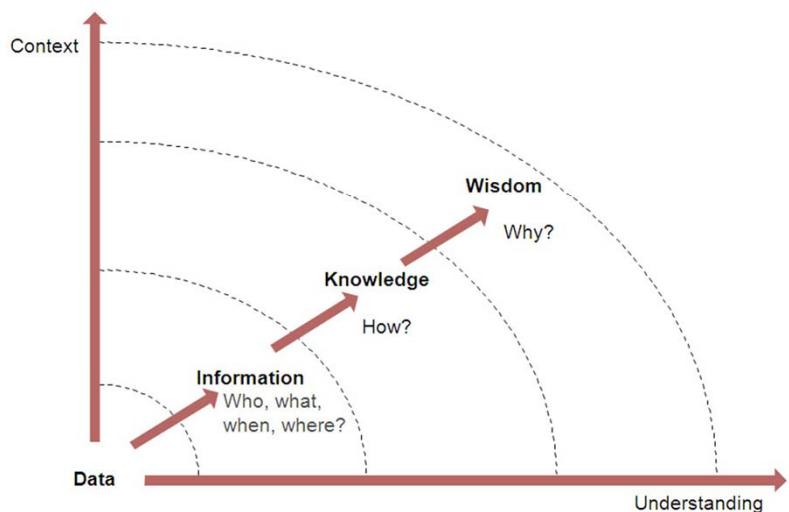
ITIL® V3 FD v22



Das DIKW-Modell

ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken



ST 4.7.4

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC



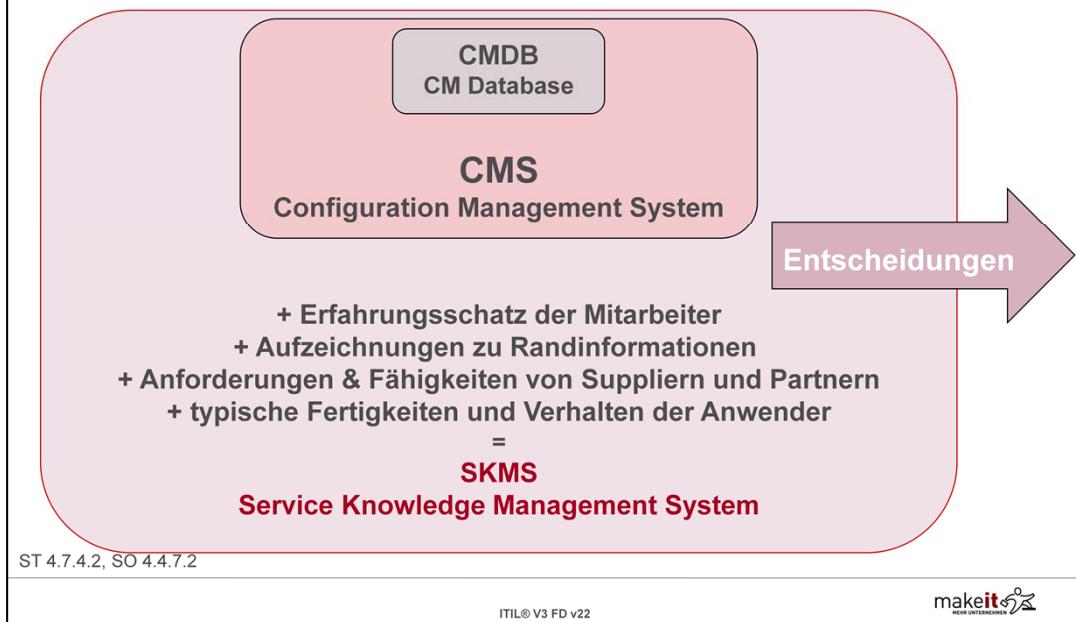
ITIL® V3 FD v22

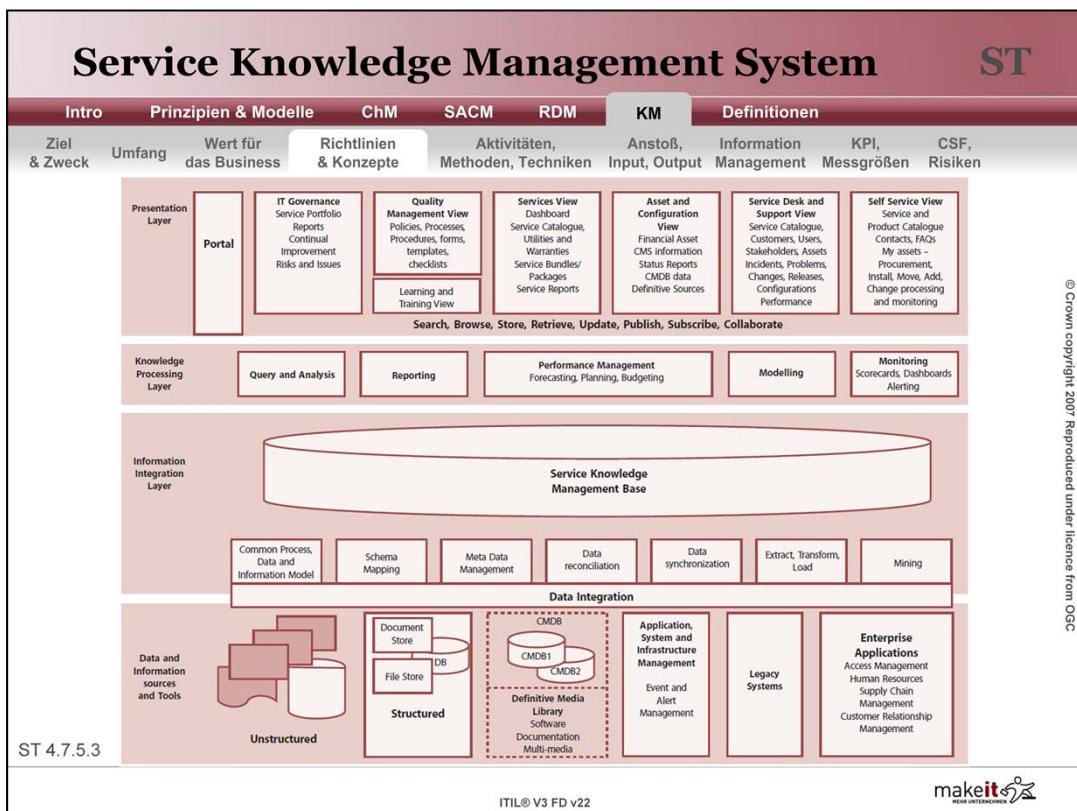
- | | |
|-----------|-------------|
| Data | ...Daten |
| Knowledge | ...Wissen |
| Wisdom | ...Weisheit |

Beziehung zw. CMDB, CMS und SKMS

ST

Intro	Prinzipien & Modelle	ChM	SACM	RDM	KM	Definitionen		
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken





Um die Daten effektiv nutzen und das erforderliche Wissen bereitstellen zu können, ist eine auf die Situation der Organisation und auf die Wissensanforderungen abgestimmte Architektur unbedingt notwendig. Die obenstehende Grafik zeigt ein Beispiel einer Wissens-, Informations- und Datenarchitektur.

Begriffe aus Service Transition

ST

Intro Prinzipien & Modelle ChM SACM RDM KM Definitionen

- Service Knowledge Management System (SKMS)
- Configuration Item (CI)
- Configuration Management System (CMS)
- Configuration Management Database (CMDB)
- Definitive Media Library (DML)
- Service Change
- Change Typen (Normal, Standard, Emergency)
- Release Unit
- DIKW-Modell



ITIL® V3 FD v22

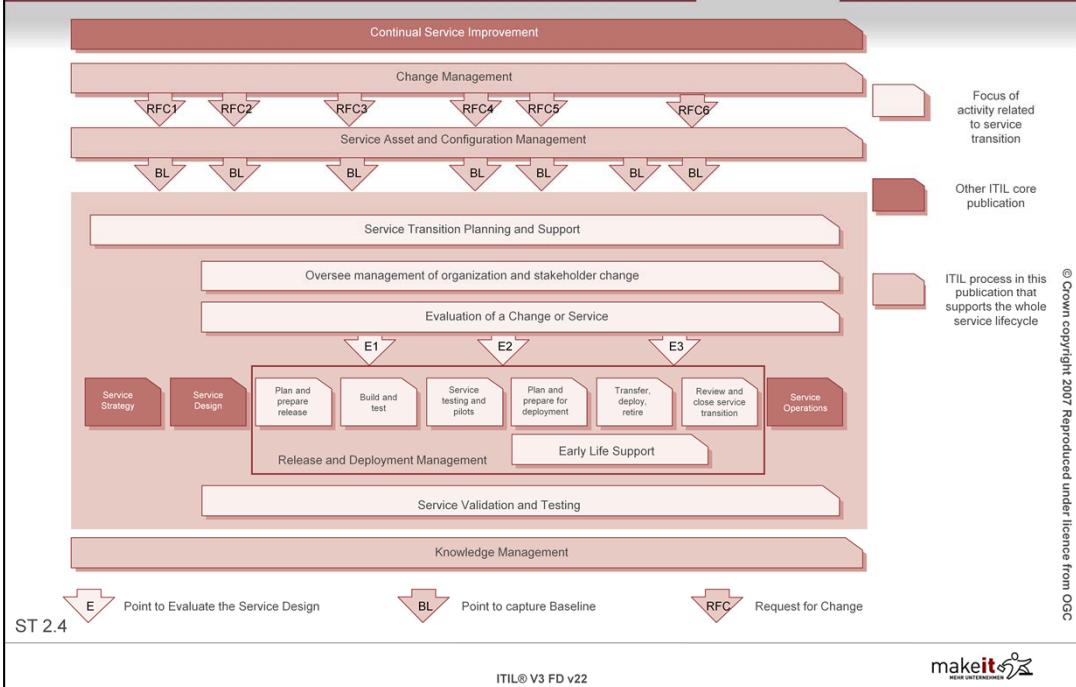
makeit MEHR UNTERNEHMEN

Diese Begriffe sollten Sie kennen/beschreiben können.

Das Service Transition Big Picture

ST

Intro Prinzipien & Modelle ChM SACM RDM KM Definitionen



Service Operation

Grundlagen und Modelle

Incident Management

Event Management

Request Fulfilment

Access Management

Problem Management



Service Operation: Management Summary SO

Intro EM IM RF PM AcM Definitionen

- Koordination und Ausführung der notwendigen Aktivitäten und Prozesse, um Services in der zugesagten Qualität an den Kunden und die Anwender zu liefern
- Fortwährendes Management der zur Service-Erbringung notwendigen Technologie: Monitoring, Messung, Sammeln von Daten
- Management der für die Service-Erbringung notwendigen Facilities (Rechenzentren und deren Infrastruktur)

SO 2.4.1

ITIL® V3 FD v22



Service Operation: Wert für das Business SO

Intro EM IM RF PM AcM Definitionen

- Aus Kundensicht ist „Service Operation“ die Phase, in welcher der Wert für das Geschäft am deutlichsten sichtbar ist
- Durch effektives Event-, Incident- und Problem-Management können Design-Schwächen erkannt werden, ebenso durch die Auswertung der in der Service Operation Phase gesammelten Daten
- Die Kundenzufriedenheit wird durch zielgerichtetes, professionelles Request Fulfilment und Access Management hoch sein
- Die Betreuung der Anwender durch den Service Desk erleichtert den Anwendern die Kommunikation mit dem Service Provider und bietet schnellstmögliche Unterstützung bei Änderungswünschen oder Service-Unterbrechungen

SO 2.4.3

ITIL® V3 FD v22



EVENT MANAGEMENT

Event Management: Ziel								SO	
Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen			
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ermöglicht die Erkennung von Events, deren logische Einordnung und die Festlegung geeigneter Maßnahmen ▪ Bietet die Möglichkeit, tatsächliche Performance / Verhalten mit Design Standards bzw. SLAs zu vergleichen ▪ Grundlage für operatives Monitoring und operative Steuerung ▪ Operative Informationen: <ul style="list-style-type: none"> • Ausnahmen • Warnungen 									
SO 4.1.1. SO 4.1.4.									
ITIL® V3 FD v22									
									

Grundbegriffe

- Verschiedene Arten von Events:
 - Events, die regulären Betrieb bezeichnen
 - Anwender hat sich angemeldet um Anwendung zu verwenden
 - Events, die Ausnahmen bezeichnen
 - Anwender versucht sich mit falschem Passwort anzumelden
 - Events, die ungewöhnlichen, aber nicht außergewöhnlichen Betrieb kennzeichnen
 - Beendigungszeit der Transaktion ist 10% länger als normal

Event Management

SO

Intro

EM

IM

RF

PM

AcM

Definitionen

Ziel
& Zweck

Umfang

Wert für
das Business

Richtlinien
& Konzepte

Aktivitäten,
Methoden, Techniken

Anstoß,
Input, Output

Information
Management

KPI,
Messgrößen

CSF,
Risiken

Design

- stellt Einstiegspunkt für die Ausführung vieler Service Operation (Servicebetrieb) Prozesse und Aktivitäten zur Verfügung
- bietet einen Weg um aktuelle Performance und aktuelles Verhalten mit Design-Standards und SLAs zu vergleichen
- bietet eine Basis für Serviceversicherung und Berichterstattung; und Serviceverbesserung

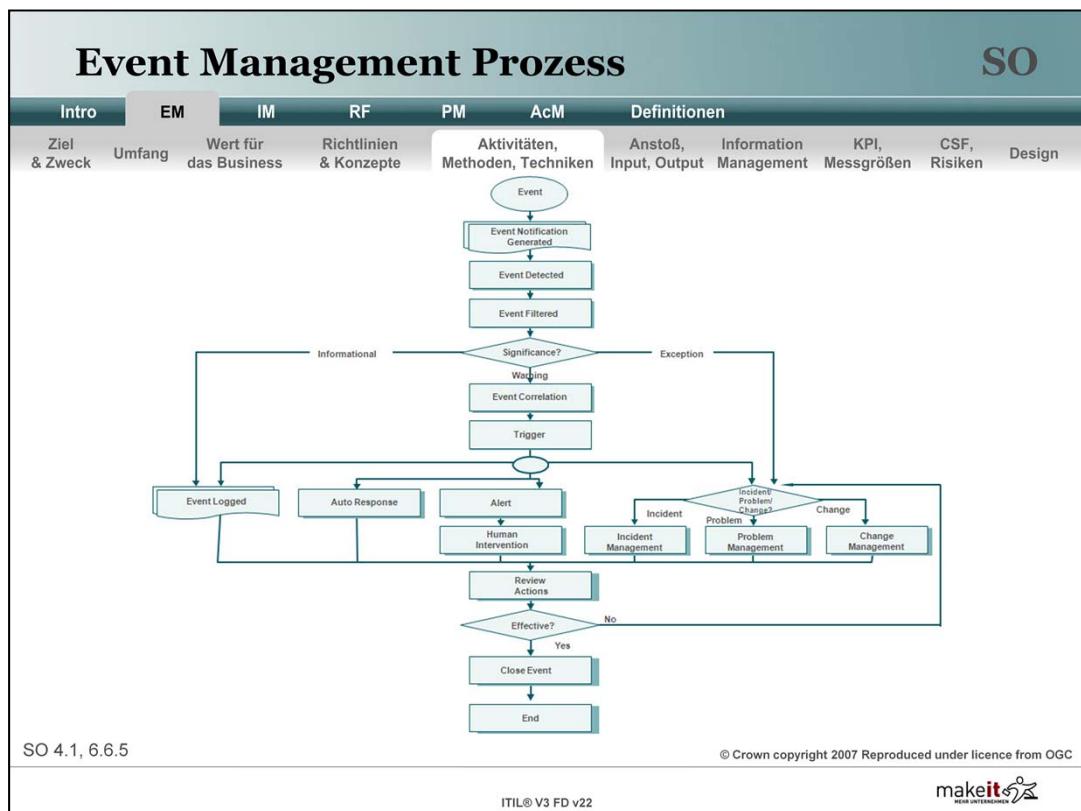
Verschiedene Arten von Events:

- Events, die regulären Betrieb bezeichnen
- Events, die Ausnahmen bezeichnen
- Events, die ungewöhnlichen, aber nicht außergewöhnlichen Betrieb kennzeichnen

SO 4.1.1. SO 4.1.4.

ITIL® V3 FD v22





Funktionen in ihrer Eigenschaft als First oder Second Level Support führen Event Management aus (z.B. Service Desk).

Event: ist üblicherweise eine von einem IT Service, CI oder Monitoring Tool erstellte Benachrichtigung.

Alert: Zweck des Alert ist es, sicherzustellen, dass jene Person, die aufgrund ihrer Qualifikationen mit dem Event angemessen umgehen kann, benachrichtigt wird.

Der Alert wird alle Informationen, die für diese Person notwendig sind, um die angemessene Aktion festzulegen, enthalten – inklusive Referenzen zu allen benötigten Dokumentationen (z.B. Benutzerhandbuch).

INCIDENT MANAGEMENT

Incident Management: Ziel										SO	
Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen					
Ziel & Zweck	Umfang	Vert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Hauptziel des Incident Management Prozesses ist es, den normalen Servicebetrieb (Service Operation) so schnell wie möglich wiederherzustellen und die nachteiligen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb auf ein Minimum zu begrenzen, so dass Verfügbarkeit und Qualität des Services auf möglichst hohem Niveau erhalten bleiben ▪ ‘Normaler Servicebetrieb’ ist hier definiert als Servicebetrieb, bei dem die Vorgaben der SLA eingehalten werden 											
SO 4.2											
ITIL® V3 FD v22											
 MEHR UNTERNEHMEN											

ITIL Definition für Incident lt. Glossar:

“Eine nicht geplante Unterbrechung eines IT Service oder eine Qualitätsminderung eines IT Service. Auch ein Ausfall eines Configuration Item ohne bisherige Auswirkungen auf einen Service ist ein Incident. Beispiel: Ein Ausfall einer oder mehrerer Festplatten in einer gespiegelten Partition.“

Incident Management							SO		
Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen			
Ziel & Zweck	Umfang	Vert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident Management enthält jeden Event, der eine Unterbrechung des Services verursacht oder zu verursachen droht ▪ die Kommunikation kann erfolgen durch: <ul style="list-style-type: none"> • den Anwender direkt • den Service Desk • eine Schnittstelle vom Event Management <p>Grundbegriffe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incident Modelle • Major Incidents 									
SO 4.2									
<small>ITIL® V3 FD v22</small> 									

Umfang

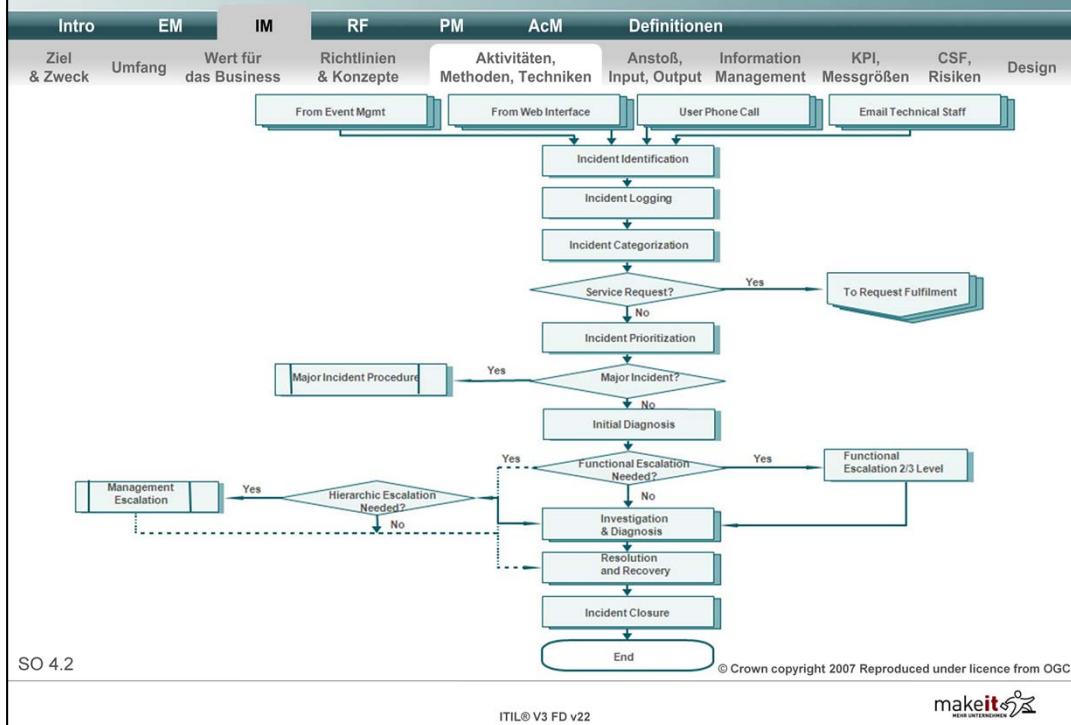
- Incident Management enthält jeden Event, der eine Unterbrechung des Services verursacht oder zu verursachen droht
- die Kommunikation kann erfolgen durch
 - den Anwender direkt
 - den Service Desk
 - eine Schnittstelle vom Event Management

Grundbegriffe

- Incident Modelle (vordefinierte Workflows für Incidents abhängig von deren Klassifizierung)
- Major Incidents (Schwerwiegende Incidents, größere Dringlichkeit. Erfordern ein eigenes Incident Modell)
- Zeitskalen (Zeit von Erkennen bis zum Abschluss, Eskalationszeiten, ...)

Incident Management: Prozessfluss

SO



Von diesem generellen Prozessfluss sind die Incident Modelle abzuleiten.

Impact, Urgency und Priority

SO

Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen	
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen CSF, Risiken Design

- **Impact (Auswirkung)**

Ein Maß für die Folgen eines Incident, Problems oder Change auf die Business-Prozesse. Die Auswirkung basiert häufig darauf, inwieweit Service Levels betroffen sind. Mithilfe der Auswirkung und der Dringlichkeit erfolgt die Zuweisung einer Priorität.

- **Urgency (Dringlichkeit)**

Ein Wert, der wiedergibt, wie lange es dauert, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Auswirkungen auf das Business hat. Ein Incident mit erheblichen Auswirkungen kann beispielsweise von geringer Dringlichkeit sein, wenn die Auswirkungen das Business bis zum Ende des Geschäftsjahrs nicht beeinträchtigen. Auf der Grundlage der Auswirkung und Dringlichkeit werden Prioritäten zugewiesen.

- **Priority (Priorität)**

Ist die relative Wichtigkeit eines Incident, Problems oder Change. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln. Ein SLA kann beispielsweise angeben, dass Incidents der Priorität 2 innerhalb von 12 Stunden behoben werden müssen.

SO 4.2.5.4, 4.4.5.4, GLO

ITIL® V3 FD v22





Rollen im Incident Management

- Incident Manager
 - Effizienz und Effektivität des Incident Management Prozesses verantworten
 - Erstellung von Management-Information
 - Monitoring (Überwachung) der Effektivität des Incident Managements und Empfehlungen zur Verbesserung
 - Verwaltung der Arbeit der Support-Mitarbeiter (First- und Second-Level)
 - Entwickeln und Pflegen der Systeme für das Incident Management
 - Verwalten der Major Incidents (Schwerwiegender Incidents)
 - Entwickeln und Pflegen der Prozesse und Verfahren des Incident Managements
- First-Level Support
 - Service Desk
- Second-Level Support
 - Personal mit besseren technischen Qualifikationen und Zeit, um sich der Incident Diagnose und Lösung zu widmen ohne durch Telefonunterbrechungen beeinträchtigt zu sein.
- Third-Level Support
 - interne Gruppen und/oder externe Lieferanten

KPI & CSF										SO
Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen				
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken		
<ul style="list-style-type: none"> ■ KPIs <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtanzahl an Incidents (als Steuerungsmaß) • Aufschlüsselung von Incidents in jeder Phase [z.B. erfasst, in Arbeit (Work in Progress, WIP), geschlossen, etc] ■ CSFs <ul style="list-style-type: none"> • ein guter Service Desk ist der Schlüssel zu erfolgreichem Incident Management • klar definierte Ziele auf die hingearbeitet werden kann – wie in SLAs definiert 										
SO 4.2.8, 4.2.9, 6.6.6										
<small>ITIL® V3 FD v22</small> 										

Herausforderung:

Fähigkeit , Incidents so früh wie möglich zu erkennen

REQUEST FULFILMENT

Request Fulfilment: Ziele

SO

Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken Design

- Einen Weg für Anwender zur Verfügung zu stellen, um Standard Services für die ein vordefinierter Bewilligungs- und Qualifikationsprozess existiert, anzufordern und zu erhalten.
- Anwendern und Kunden Informationen über die Verfügbarkeit von Services sowie die Prozedur, wie diese zu erhalten sind zur Verfügung stellen.
- Komponenten angeforderter Standard Services (z.B. Lizenzen und Softwaremedien) beziehen und übergeben.
- Unterstützen bei allgemeinen Informationen, Beschwerden oder Anmerkungen.

SO 4.3.1. SO 4.3.4.

ITIL® V3 FD v22



Grundbegriffe

- Request Modelle
 - ähnliches Konzept wie bei Incident Modellen, angewandt auf Service Requests (Serviceanträge)

Request Fulfilment

SO

Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen			
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design

- Prozessaktivitäten
 - Menüauswahl (Self-Help-Tool)
 - via Webinterface
 - vordefinierte Liste
 - finanzielle Bewilligung
 - andere Bewilligungen
 - Ausführung
 - Abschluss

```

graph TD
    SR([Service Request]) --> FA[Financial Approval]
    FA --> OA[Other Approval]
    OA --> F[Fulfilment]
    F --> C[Closure]
  
```

SO 4.3.5 © Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC
 ITIL® V3 FD v22 makeit

Service Desk und Incident Management übernehmen folgende Aufgaben im Rahmen des Request Fulfilment:

Der Single Point of Contact (SPOC) für die Kommunikation zwischen Service Provider und Anwendern. Ein Service Desk bearbeitet in der Regel Incidents und Service Requests (Serviceanträge) und ist für die Kommunikation mit den Anwendern zuständig

Service Operation Teams / Abteilungen / ext. Supplier übernehmen in der Regel das Fulfilment von Service Requests

PROBLEM MANAGEMENT

Problem Management: Ziele

SO

Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken Design

- Ursachen und daraus resultierende Incidents verhindern
- Wiederkehrende Incidents eliminieren
- Auswirkungen von Incidents, die nicht verhindert werden können, minimieren

SO 4.4.1, SO 4.4.4, SO 4.4.5

ITIL® V3 FD v22



Wichtige Definitionen										SO
Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen				
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte		Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken	Design
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem: <ul style="list-style-type: none"> • Die Ursache für einen oder mehrere Incidents ▪ Workaround (Umgehungslösung): <ul style="list-style-type: none"> • Die Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen von Incidents oder Problemen, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar sind ▪ Known Error: <ul style="list-style-type: none"> • Ein Problem, für das die zugrunde liegende Ursache und ein Workaround dokumentiert wurden ▪ Known Error Data Base (KEDB) <ul style="list-style-type: none"> • Eine Datenbank, die sämtliche Records bekannter Fehler enthält 										
SO 4.4.1, SO 4.4.4, SO 4.4.5										
ITIL® V3 FD v22										
										

Problem:

Zum Zeitpunkt der Erstellung eines Problem Record ist die Ursache in der Regel unbekannt. Für die weitere Untersuchung ist der Problem Management Prozess verantwortlich.

Workaround (Umgehungslösung):

Workarounds für Probleme werden in Known Error Records dokumentiert. Workarounds für Incidents, die nicht über zugeordnete Problem Records verfügen, werden in Incident Records dokumentiert.

Known Error:

Das Problem Management ist verantwortlich für die Erstellung und Verwaltung von bekannten Fehlern während ihres gesamten Lebenszyklus. Bekannte Fehler können auch von der Entwicklung oder den Lieferanten identifiziert werden.

Known Error Data Base (KEDB)

Diese Datenbank wird vom Problem Management erstellt und vom Incident und Problem Management eingesetzt. Die Known Error Database ist Teil des Service Knowledge Management Systems.

Die zentralen Arbeitsobjekte des PM

SO

Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken Design

Problem

Unbekannte Ursache einer oder mehrerer (potenzieller) Störungen

Known Error (Bekannter Fehler)

Problem, dessen Ursache festgestellt u. für das ein Workaround definiert wurde

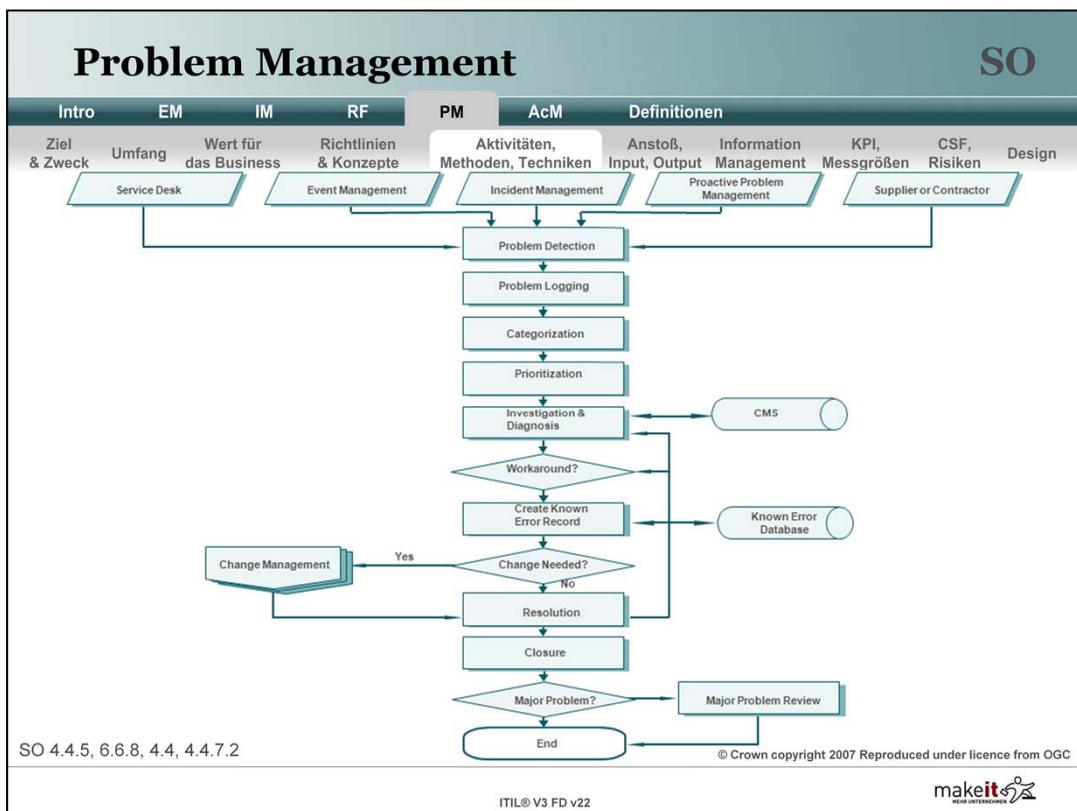
Request for Change (RFC)

Auftrag zur Änderung, um den Known Error zu beseitigen

ITIL® V3 FD v22



SO									
Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen			
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte		Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management	KPI, Messgrößen	CSF, Risiken Design
<p>Prozessaktivitäten:</p> <p>2 Hauptprozesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reaktiv (Teil von Service Operation) • Proaktiv (Teil von Continual Service Improvement) 									
<small>ITIL® V3 FD v22</small> 									

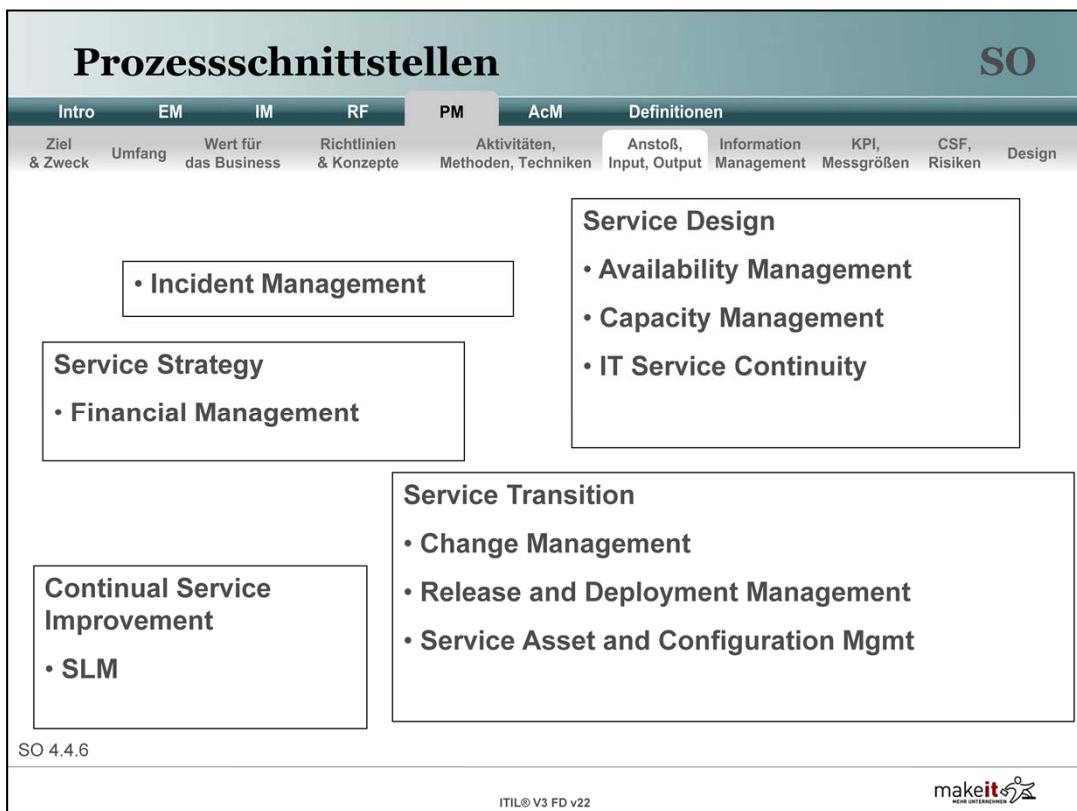


Der reaktive Problem Management Prozess

In diesem Diagramm ist der normale Prozessfluss abgebildet. In der Praxis können sich einige der Zustände wiederholen oder müssen modifiziert werden, um an bestimmte Situationen angepasst zu werden.

Schritte:

- Problemerkennung
- Problemkategorisierung
- Problempriorisierung
- Problemuntersuchung und –diagnose
- Workarounds
- Erstellen eines Known Error Record
- Problemlösung
- Problemabschluss
- Review nach schwerwiegenden Problemen



Change Management

- Problem Management stellt sicher: alle Lösungen od. Workarounds, die Change an CI erfordern werden über RFC bei Change Management eingereicht
- Change Management überwacht Fortschritt der Changes u. hält Problem Management auf dem Laufenden
- Problem Management hilft bei Verbesserung einer Situation, die durch fehlgeschlagene Changes verursacht wurde

Financial Management

- Financial Management hilft bei Bewertung der Auswirkungen vorgeschlagener Lösungen od. Workarounds u. bei der Schadenswertanalyse
- Problem Management stellt Management-Informationen über die bei Lösung und Vermeidung von Problemen anfallenden Kosten bereit → Input für Finanzplanungs- u. Kostenrechnungssysteme u. für Berechnungen der Total Cost of Ownership

Problem Manager

SO

Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken Design

Hauptaktivitäten:



- Zusammenarbeit mit allen Problemlösungsgruppen um eine rasche Lösung des Problems innerhalb der SLA Ziele sicherzustellen
- Verantwortung für die Known Error Datenbank (KEDB)
- Abschluss aller Problem Records
- Verwalten von Major Problems

SO 4.4.1, SO 4.4.4, SO 4.4.5

ITIL® V3 FD v22

makeit MEHR UNTERNEHMEN

Im Detail:

Problem Manager

- Zusammenarbeit mit allen Problemlösungsgruppen um eine rasche Lösung des Problems innerhalb der SLA Ziele sicherzustellen
- Verantwortung für die Known Error Datenbank (KEDB)
- Informationsregulator für die Einbeziehung aller Known Errors und Management von Suchalgorithmen
- formeller Abschluss aller Problem Records
- Zusammenarbeit mit Supplier, Auftragnehmern, etc. um sicherzustellen, dass Drittparteien ihre vertraglichen Verpflichtungen einhalten, besonders in Bezug auf die Bereinigung von Problemen und die Bereitstellung problembezogener Informationen und Daten
- Aufbauen, Betreiben, Dokumentieren und alle Nachfolgeaktivitäten in Bezug auf Major Problem Reviews

Weitere Rolle:

Problemlösungsteams

ACCESS MANAGEMENT

Access Management

SO

Intro	EM	IM	RF	PM	AcM	Definitionen
Ziel & Zweck	Umfang	Wert für das Business	Richtlinien & Konzepte	Aktivitäten, Methoden, Techniken	Anstoß, Input, Output	Information Management KPI, Messgrößen CSF, Risiken Design

Ermöglicht den Anwendern das Recht, ein Service oder eine Gruppe von Services zu verwenden → Ausführung von Richtlinien und Aktionen, die im Security und Availability Management definiert sind

Grundbegriffe:

- Zugriff
- Identität
- Rechte
- Services und Service Gruppen
- Directory-Service

SO 4.5.1. SO 4.5.4. SO 4.4.5

ITIL® V3 FD v22





Prozess Aktivitäten im Detail:

- Zugriff anfordern
- Verifizierung
- Berechtigung erteilen
- Identitätsstatus überwachen
- Zugriff erfassen und verfolgen
- Berechtigung entfernen oder begrenzen

Beteiligte Funktionen:

- Service Desk
 - bestätigt die Anfrage
 - kommuniziert mit dem Anwender
 - erfasst und berichtet zugriffsbezogene Incidents
- Technical und Application Management
 - einige wichtige Rollen während Service Design, Transition und Operation
- IT Operations Management

Begriffe aus Service Operation

SO

Intro EM IM RF PM AcM Definitionen

- Event
- Alert
- Incident
- Impact, Urgency, Priority
- Service Request
- Problem
- Workaround
- Known Error, Known Error Database (KEDB)



ITIL® V3 FD v22

makeit  MEHR UNTERNEHMEN

Continual Service Improvement

Grundlagen und Modelle

7-Step Improvement Process



Continual Service Improvement: Management Summary

CSI

Intro

Prinzipien & Modelle

7-Step Improvement Process

Definitionen

- Ständiger Abgleich der Services mit dem geänderten Bedarf der Kunden
- CSI sucht fortwährend nach Möglichkeiten, um Effizienz, Effektivität und Kosten-Nutzen-Verhältnisse von Services zu verbessern
- CSI greift auf Daten aus allen Phasen des Lebenszyklus zu, um sie zu analysieren und daraus Empfehlungen für Verbesserungen zu gewinnen
- CSI identifiziert und implementiert Aktivitäten zur Erhöhung der Service-Qualität und Verbesserung der ITSM Prozesse
- CSI setzt bewährte Methoden aus dem Qualitätsmanagement ein

CSI 2.4.1, 2.4.2

ITIL® V3 FD v22



Continual Service Improvement Modell

CSI

Intro

Prinzipien & Modelle

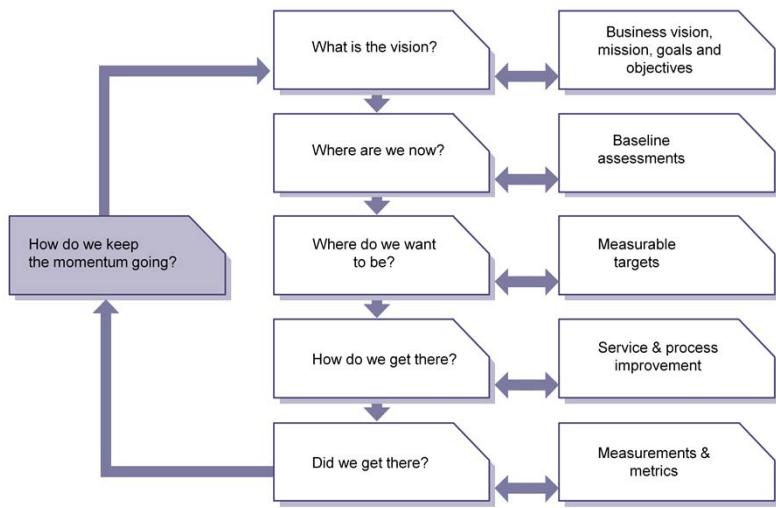
7-Step Improvement Process

Definitionen

CSI Modell

PDCA

KPI & Messgrößen



CSI 2.4.4.

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22



Das CSI Modell beschreibt ein generisches Vorgehen für immer wiederkehrende Verbesserungsmaßnahmen.

Der Qualitätszyklus nach Deming

CSI

Intro

Prinzipien & Modelle

7-Step Improvement Process

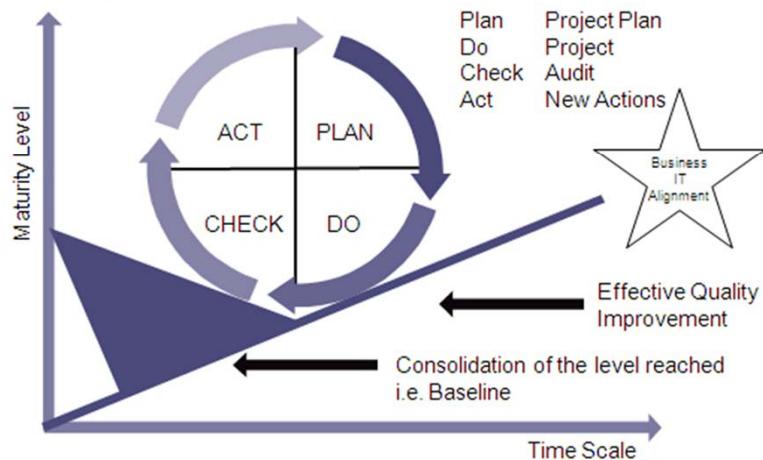
Definitionen

CSI Modell

PDCA

KPI & Messgrößen

Continuous quality control and consolidation



CSI 3.6, CSI 5.5

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22



PDCA Modell, um Qualität zu steuern und zu verwalten (auf Grundlage des „Deming Cycle“)

Die vier Schlüsselphasen des Zyklus:

- Plan (Planen)
- Do (Durchführen)
- Check (Überprüfen)
- Act (Handeln, im Sinn von Verbessern)

Die Phase der Konsolidierung bewahrt davor den Berg hinunter zu rollen.

Ziel der Verwendung des Qualitätszyklus nach Deming ist stetige, permanente Verbesserung!

CSI Schlüssel Elemente

CSI

Intro

Prinzipien & Modelle

7-Step Improvement Process

Definitionen

CSI Modell

PDCA

KPI & Messgrößen

▪ Baselines

- Markierungen oder Startpunkte für spätere Vergleiche
- Wichtig: Baselines sollen dokumentiert, bekannt und anerkannt sein

▪ Arten von Messgrößen

- Technologie-Messgrößen
- Prozess-Messgrößen
- Service-Messgrößen

CSI 3.7.2, 3.7.1, 4.1.2

ITIL® V3 FD v22



Key Performance Indicators (KPIs)

CSI

Intro

Prinzipien & Modelle

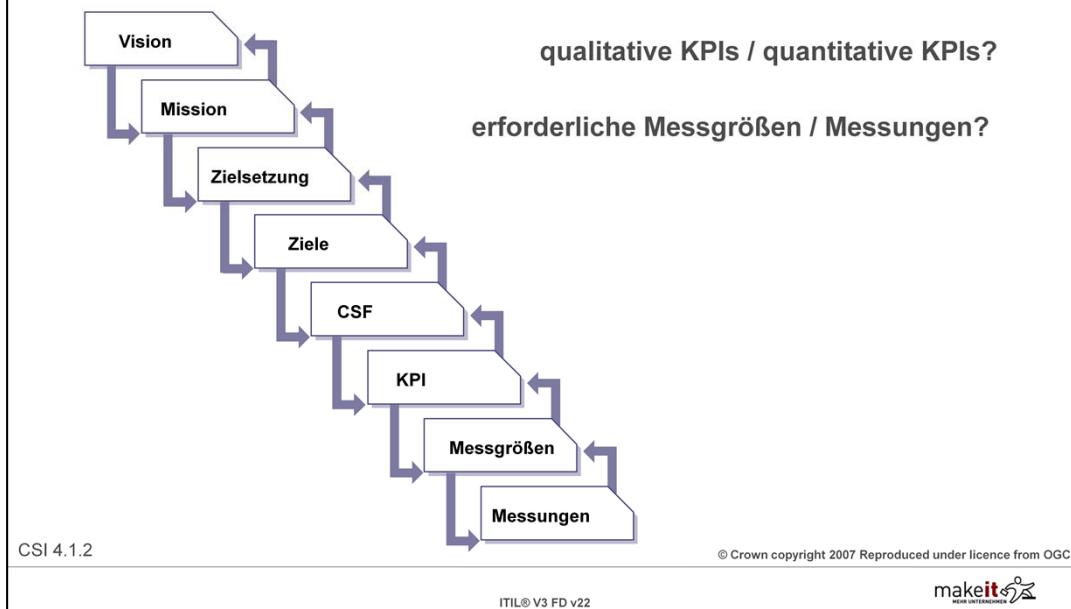
7-Step Improvement Process

Definitionen

CSI Modell

PDCA

KPI & Messgrößen



Beispiele:

CSF: Verbesserung der Qualität eines IT Service

Qualitativer KPI: 10%ige Steigerung der Kundenzufriedenheit mit der Behandlung von Incidents im Zeitraum der nächsten 6 Monate

Erforderliche Messgrößen:

- Anfänglicher Wert der Kundenzufriedenheit mit der Behandlung von Incidents
- Abschließender Wert der Kundenzufriedenheit mit der Behandlung von Incidents

Messungen:

- Umfrageergebnisse zur Incident-Behandlung
- Anzahl der Umfrageergebnisse

CSF: Reduzierung der IT-Kosten

Quantitativer KPI: 10%ige Kostenreduktion für die Behandlung von Drucker-Incidents

Erforderliche Messgrößen:

- Anfängliche Kosten für die Behandlung von Drucker-Incidents
- Abschließende Kosten für die Behandlung von Drucker-Incidents
- Kosten für Verbesserungsmaßnahmen

Messungen:

- Zeitaufwand für den Incident durch operative First Level Mitarbeiter und ihr Durchschnittsgehalt
- Zeitaufwand für den Incident durch operative Second Level Mitarbeiter und ihr Durchschnittsgehalt
- Zeitaufwand für Problem Management Aktivitäten durch operative Second Level Mitarbeiter und ihr Durchschnittsgehalt
- Zeitaufwand für Workaround-Schulungen von operativen First Level Mitarbeitern
- Kosten von Serviceanrufen bei externen Lieferanten
- Zeit und Material von externen Lieferanten

Bedeutung von KPIs

CSI

Intro

Prinzipien & Modelle

7-Step Improvement Process

Definitionen

CSI Modell

PDCA

KPI & Messgrößen

Wichtiger Aspekt: Was kennzeichnet einen geeigneten KPI? Folgende Fragen sollten beantwortet werden:

- Was sagt der KPI über die Erreichung des Gesamtziels aus?
- Interpretation von KPIs: hilft er, bestimmte Vorgehensweisen festzulegen?
- Wann wird die Information benötigt? Wie häufig? Wie schnell?
- Grad der Genauigkeit und Stabilität? Sensible Reaktion auf externe unkontrollierbare Einflüsse?
- Wer ist für den KPI verantwortlich? Wer sammelt, wer analysiert Daten? Wer nimmt Verbesserungen aufgrund dieser Daten vor?
- In welchem Umfang lässt sich der KPI messen? Unter welchen Bedingungen sind die Ergebnisse brauchbar/bedeutungslos?

CSI 4.1.2

ITIL® V3 FD v22



7-STEP IMPROVEMENT PROCESS

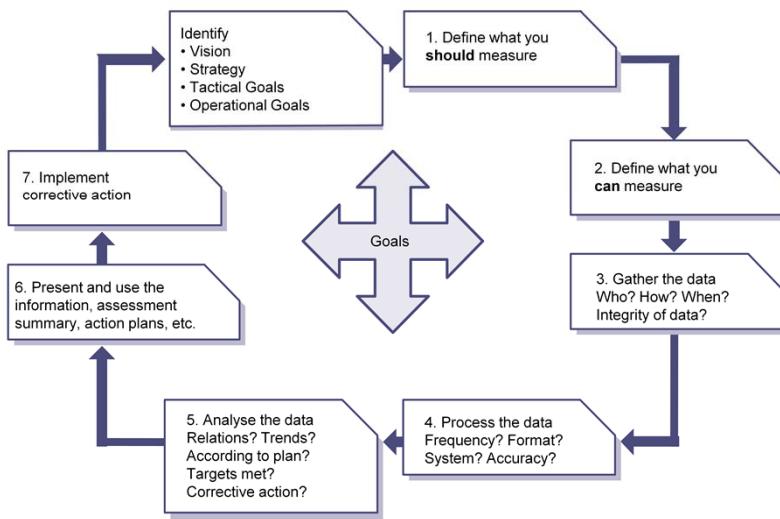
ITIL® V3 FD v22



7-Step Improvement Process

CSI

Intro Prinzipien & Modelle 7-Step Improvement Process Definitionen



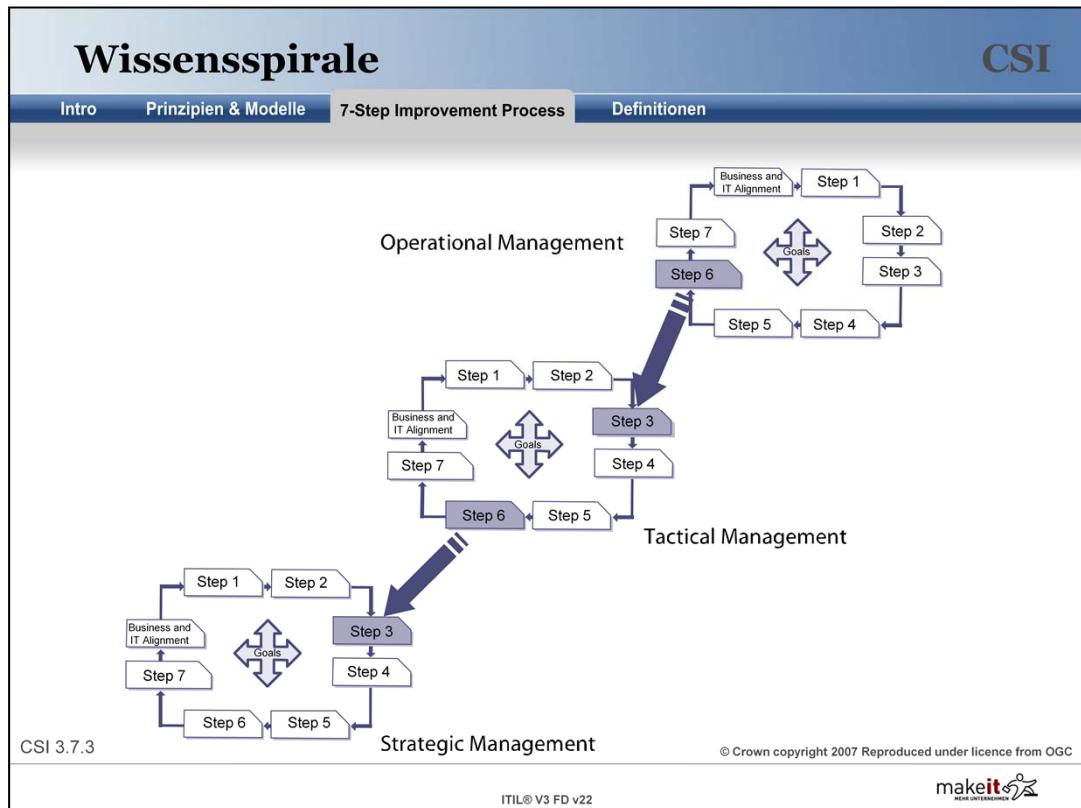
CSI 4.1.

© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC

ITIL® V3 FD v22



Der konkrete Prozess gibt unternehmensweit vor, wie einheitlich aus Daten Reports zu gestalten sind.



Viele Reports werden auf der Ebene verwendet auf der sie erstellt werden:

- Technologie Reports auf der betrieblichen Ebene (Operational Management), z.B. Anzahl der Incidents, die von Festplatten eines bestimmten Typs verursacht wurden.
- Prozess Reports auf der taktischen Ebene, die der jeweilige Prozess Manager benötigt, um seinen Prozess zu steuern (z.B. die Anzahl der offenen Incidents um 17 Uhr im Vergleich zum Vortag).

Eine Anzahl an Reports wird an eine höhere Ebene, entsprechend dem Kennzahlenmodell, weitergeleitet und fließt dort im „Schritt 3“ des 7-Step-Improvement Prozesses in die Report-Erzeugung ein. Das ist z.B: für die Erstellung von Service Reports für die Kunden so.

Rollen im CSI

CSI

Intro

Prinzipien & Modelle

7-Step Improvement Process

Definitionen



Service Manager:

- Leitet die Entwicklung der Geschäftsfälle und der Strategie und Architektur einer Produktlinie, neues Service Deployment und Lebenszyklus-Managementkalender
- Führt Managementaktivitäten bzgl. Servicekosten in enger Zusammenarbeit mit anderen Organisationen wie Operations (Betrieb), Technik & Finanz durch



CSI Manager:

- Zuständig für die Entwicklung der CSI Domäne und dafür, die CSI Vision IT-organisationsweit bekanntzumachen
- Sicherstellen, dass CSI Rollen erfüllt (besetzt) werden
- Arbeitet mit dem Service Owner (Serviceverantwortlichen) um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und zu priorisieren
- Arbeitet mit dem Service Level Manager um sicherzustellen, dass die Anforderungen an das Monitoring definiert werden

ITIL® V3 FD v22



In die einzelnen Schritte involviert sind: **CSI**

Intro Prinzipien & Modelle **7-Step Improvement Process** Definitionen

1. Service Manager, Service Owner, Service Level Manager, CSI Manager, Process Owner, Prozess-Manager, Kunden, Business/IT-Analysten und Senior IT-Manager.
2. Service Manager, Service Owner, Process Owner, Prozess-Manager, interne und externe Provider.
3. Service Desk Personal, Technical Management Personal, Application Management Personal, IT Security Personal.
4. wie Punkt 3.
5. Service Owner, Process Owner, Prozess-Manager, Business/IT-Analysten, Senior IT Analyst, Vorgesetzte und Team Leiter.
6. CSI Manager, Service Owner, Service Manager, Service Level Manager, Process Owner, Prozess-Manager, Kunden, Business/IT-Analysten, Senior IT-Manager, interne und externe Provider.
7. CSI Manager, Service Owner, Service Manager, Service Level Manager, Process Owner, Prozess Manager, Kunden, Business/IT-Analysten, Senior IT-Manager, interne und externe Provider.

CSI 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3

ITIL® V3 FD v22



Service Knowledge Management System

CSI

Intro Prinzipien & Modelle 7-Step Improvement Process Definitionen

- ITSM Wissen soll in einem SKMS gesammelt und verwaltet werden
- Das Wissen soll über Daten und Informationen aus CMDBs und CMS hinausgehen!
 - Erfahrung der Belegschaft
 - Peripherie Umstände (z.B. Verhalten von Anwendern)
 - Erwartungen von und an Lieferanten und Partner
 - Typische Skill Level von Anwendern
- Besonders wichtiger Bestandteil des SKMS: Die Known Error Database (KEDB)

ST 4.7.4.2, SO 4.4.7.2.

ITIL® V3 FD v22



- IT-Governance

- umfasst Führung, Organisationsstrukturen und Prozesse die sicherstellen, dass die IT die Ziele und Strategien der Organisation unterstützt
- ist wesentlicher Bestandteil der Enterprise Governance

- IT unter Druck

- Konformität mit Gesetzen gefordert (Audits, ...)
- Gleichzeitig: mit geringeren Mitteln mehr leisten
- → IT muss sich daher in einen IT Service Provider verwandeln
- → das passt zur Grundaussage von ITIL:

„IT ist ein Service-Business“

CSI 3.10

ITIL® V3 FD v22



„Enterprise Governance“ beschreibt ein Framework, dass bei der Führung und Steuerung von Unternehmen hilft – strategische Ziele und der Weg dorthin werden hinsichtlich der Erreichung überwacht

Enterprise Governance besteht aus:

- Corporate Governance (z.B. Konformität mit Gesetzen)
- Business Governance (z.B. Performance von Prozessen)

Enterprise Governance benötigt:

- Klar geregelte Verantwortung
- Absicherung aller relevanten Aktivitäten (z.B. Risiko Analysen)
- Wertschöpfung (optimales Nutzen der Service Assets zur Steigerung oder zumindest Beibehaltung des Unternehmenswerts)
- Nutzung der Ressourcen

Governance lt. ITIL® Glossary:

Sicherstellen, dass Richtlinien und Strategien auch tatsächlich implementiert werden und die erforderlichen Prozesse korrekt eingehalten werden. Die Governance umfasst die Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten, Maßnahmen und Berichte sowie Aktionen zur Lösung identifizierter Anlagen.

Diesen Begriff sollten Sie kennen/beschreiben können.

Begriffe aus Continual Service Improvement CSI

Intro Prinzipien & Modelle 7-Step Improvement Process Definitionen

- PDCA / Deming Cycle
- Baseline
- CSI Modell
- 7-Step Improvement Process
- 3 Arten von Messgrößen
- IT Governance



ITIL® V3 FD v22

make it
MEHR UNTERNEHMEN

Diese Begriffe sollten Sie kennen/beschreiben können.

Implementierung von Service Management

Kommunikation

RACI Modell

Technologie & Architektur

Phasen und alle Prozesse



Die Bedeutung der Kommunikation in Service Operation

IMPL

- Keine Kommunikation ohne Ziel!
- Kommunikation erfordert Regeln!
 - Medien (E-Mail, Meeting,...)
 - Dokumentation (vorher Agenda, danach Protokoll)
 - Frequenz
 - Erforderliche Teilnehmer
- Typische Kommunikation in Service Operation:
 - Routine Kommunikation („Jour fixe“)
 - Schichtübergabe
 - Performance Reporting
 - Kommunikation in Projekten
- SO 3.6. • ...

ITIL® V3 FD v22



Ergänzung - typische Kommunikation in Service Operation:

- Routine Kommunikation („Jour fixe“)
- Schichtübergabe
- Performance Reporting
- Kommunikation in Projekten
- Kommunikation in Verbindung mit Changes
- Kommunikation in Verbindung mit Fehlern
- Kommunikation in Verbindung mit Notfällen
- Kommunikation mit Anwendern und Kunden

... als Basis für durchdachte und abgesicherte Entscheidungsprozesse

RACI ist eine Abkürzung für:

- **R** Responsible (zuständig für die Durchführung)
- **A** Accountable (letztlich verantwortlich für die Aktivität)
- **C** Consulted (muss/soll beteiligt werden, liefert Input)
- **I** Informed (muss informiert werden)

Table 6.1 Example RACI matrix

	Director Service Management	Service Level Manager	Problem Manager	Security Manager	Procurement Manager
Activity 1	AR	C	I	I	C
Activity 2	A	R	C	C	C
Activity 3	I	A	R	I	C
Activity 4	I	A	R	I	
Activity 5	I	I	A	C	I
SD 6.	© Crown copyright 2007 Reproduced under licence from OGC				
	ITIL® V3 FD v22				
	 make it MEHR UNTERNEHMEN				

- **Die Erstellung eines RACI-Diagramms erfordert die folgenden Schritte:**
 - Aktivitäten/Prozesse identifizieren
 - Funktionale Rollen identifizieren/definieren
 - Meetings leiten und RACI Codes zuordnen
 - Lücken oder Überschneidungen identifizieren – z.B., dort wo zwei R sind oder kein R
 - Diagramm verteilen und Feedback einbeziehen
 - sicherstellen, dass die Zuordnungen eingehalten werden
- **Der Nutzen, neben der Dokumentation der Prozesse: Potenzielle Schwierigkeiten werden aufgezeigt**

SD 6, 6.1, 6.2, CSI 6.2

ITIL® V3 FD v22



Analyse des Diagramms:

- Funktionale Rollenanalyse (Spalten)
 - Viele „As“: Bessere Aufteilung? Engpässe, die Entscheidungen verzögern?
 - Viele „Rs“: Aufgabe zu umfangreich für eine Rolle?
 - Keine leeren Felder: muss diese Rolle bei allen Aufgaben beteiligt sein?
 - Entspricht Typ od. Grad an Beteiligung den Qualifikationen der Rolle?
- Aktivitätsanalyse (Zeilen)
 - Mehr als ein „A“
 - Kein „A“
 - Mehr als ein „R“
 - Kein „R“
 - Viele „Cs“
 - Kein „C“ und „I“

Potenzielle Schwierigkeiten:

- Sobald mehr als eine Person für einen Prozess verantwortlich ist, heißt das in der Praxis, dass niemand verantwortlich ist → pro Aktivität nur ein „A“ und die „As“ sollten pro Prozess für alle Aktivitäten bei derselben Person liegen
- Delegation von Zuständigkeit oder Verantwortlichkeit ohne erforderliche Genehmigungskompetenz
- Fokus auf Zuweisung von Prozessen und Aktivitäten zu Abteilungen
- Fehler in der Aufteilung/Kombination von Funktionen und unvereinbaren Zeitplanungen oder Zielen
- Kombinierte Zuständigkeiten für eng miteinander verwandte Prozesse wie z.B. Incident Management, Problem Management, Configuration Management, Change Management und Release Management

Die Erstellung eines RACI-Diagramms kann mühsam und zeitaufwendig sein, ist aber äußerst wichtig!!!

- Kapazitäten von automatisierten Ressourcen können leichter angepasst werden
- automatisierte Ressourcen können Kapazitäten mit geringeren Einschränkungen der Zugriffszeit bewältigen
- automatisierte Systeme bieten eine gute Basis für Messung und Verbesserung von Serviceprozessen
- Unterstützung bei Optimierungsschwierigkeiten von Ressourcen
- Automatisierung ist ein Mittel zur Erfassung von Wissen, das für einen Serviceprozess erforderlich ist

SS 8.1

ITIL® V3 FD v22



geringere Einschränkungen der Zugriffszeit →

- Zeitzonen
- After hours (außerhalb der Geschäftszeiten)

viele Optimierungsschwierigkeiten wie

- Planung
- Weiterleitung und
- Zuweisung von Ressourcen erfordern enorme Rechenleistung

... in folgenden Bereichen:

- Design und Modellierung
- Servicekatalog
- Mustererkennung und -analyse
- Klassifizierung, Priorisierung und Weiterleitung
- Erkennung von Events und Monitoring von Systemen, Komponenten, Services
- Optimierung

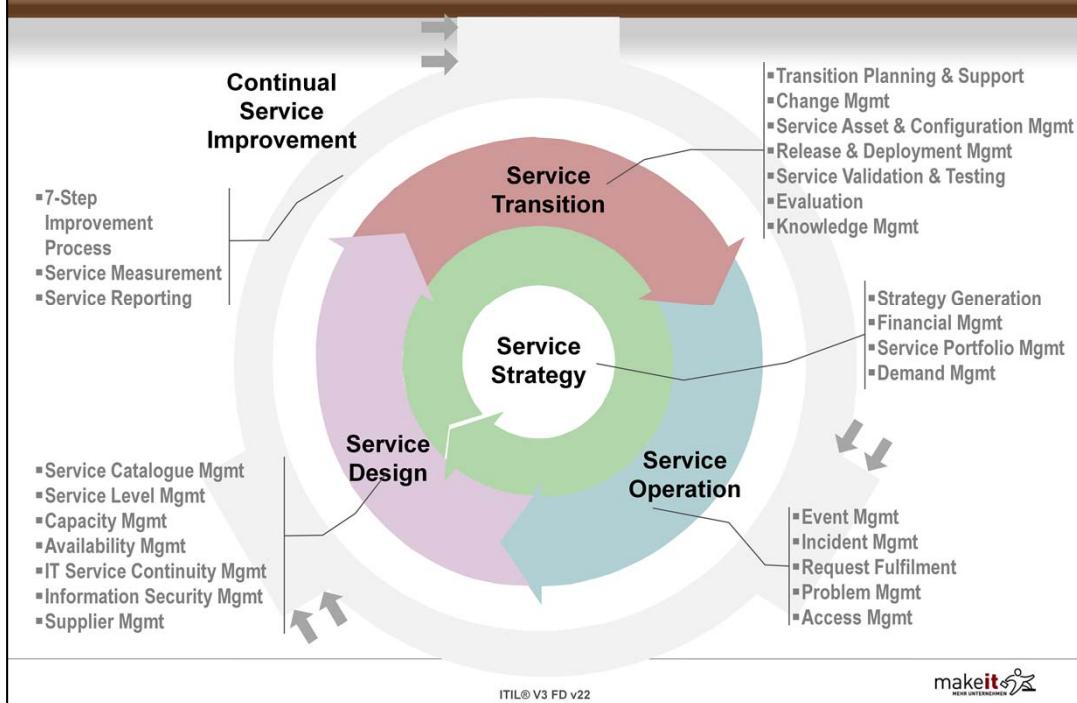
SS 8.1

ITIL® V3 FD v22



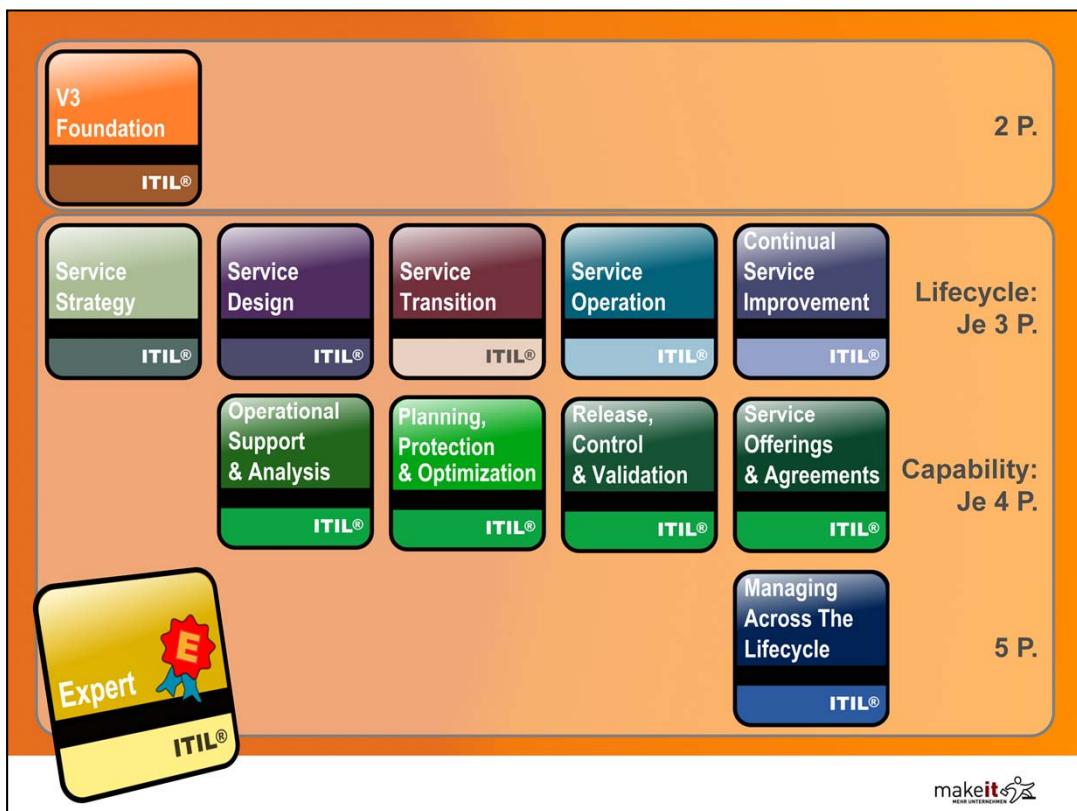
Phasen und alle Prozesse des IT Service Management

IMPL



ITIL® V3 Qualification Scheme





ITIL® V3 Foundation:

Dieses Modul bildet die Basis für die ITIL® Ausbildung und bietet einen Überblick über allgemeine Konzepte und die ITIL® Terminologie. Vorkenntnisse sind nicht erforderlich, aber von Vorteil.

ITIL® V3 Lifecycle Stream:

Im Lifecycle Stream werden die Inhalte der ITIL V3 Bücher Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement in der Tiefe behandelt. Jedes Modul hat eine auch Gesamtübersicht über den Service-Lebenszyklus zum Inhalt. Voraussetzung für die Teilnahme an Lifecycle Stream Trainings ist ein Foundation V3 Zertifikat oder ein Foundation Bridge Zertifikat. Ca. 2 Jahre Praxiserfahrung in der IT Branche werden empfohlen.

ITIL® V3 Capability Stream

Der Capabilty Stream geht mit starkem Fokus auf die Praxis aus Rollen- und Funktionssicht an den Inhalt der neuen ITIL Bücher heran. Das vermittelte Wissen ist immer über Buchgrenzen hinausgehend:

Planning Protection and Optimization: Hier geht es um Service Strategie, die Planung und das Design von Services und um die laufende Optimierung des Service Management

Service Offerings and Agreements: Vom Bedarf der Kunden zum Vertrag

Release, Control and Validation: Die geordnete Betriebsübergabe von Services

Operational Support and Analysis: Der Betrieb von Services, reaktive und proaktive Maßnahmen und notwendige Funktionen wie Service Desk, Application Management und Infrastructure Management.

Voraussetzung für die Teilnahme an Capability Stream Trainings ist ein Foundation V3 Zertifikat oder ein Foundation Bridge Zertifikat. Ca. 2 Jahre Praxiserfahrung in der IT Branche werden empfohlen.

ITIL® V3 Managing Across The Lifecycle

Dieses Seminar vermittelt den Teilnehmern vertieftes Wissen über den Service-Lebenszyklus, vor allem der Nutzen und die Wirtschaftlichkeit stehen hier im Mittelpunkt. Voraussetzung für die Teilnahme an dieser Ausbildung ist der Nachweis von Zertifizierungen aus zumindest vier Seminaren des Lifecycle oder Capability Streams (im Wert von 15 Punkten + 2 Punkte Foundation = 17 Punkte).

ITIL® Service Management Expert Certification ("ITIL Expert")

Das ITIL® Expert Zertifikat wird an jene verliehen, die durch bestandene Prüfungen mindestens 22 Punkte erreicht haben.

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

