

IT-Systemengineering & -Operations

Grundlagen ITIL & Service Management

Vers. 1.0

Prof. Andreas Kurmann



Lernziele

- Sie verstehen die Bedeutung des IT-Betriebs für ein Unternehmen.
- Sie kennen die Bedeutung von ITIL und wissen was ITIL ist.
- Sie verstehen die Kernidee von ITIL, das IT-Service Management.

Inhalt

- Zweck der IT im Unternehmen
- «Real World» – IT
- IT Operations & ITIL
- IT-Service & Service Management

Zweck der IT im Unternehmen



Aufgabe 1 – Das «Unternehmen» IT

Überlegen Sie:

- Mit was verdient eine IT-Firma wie IBM oder HP ihr Geld?
 - Welches sind ihre „Kern“-Prozesse?
- Mit was verdient Microsoft ihr Geld?
- Mit was verdient eine Firma wie AdNovum oder Accenture (IT Division) ihr Geld?
- Mit was verdient die Swisscom IT-Services ihr Geld?
 - Schauen Sie im Internet!

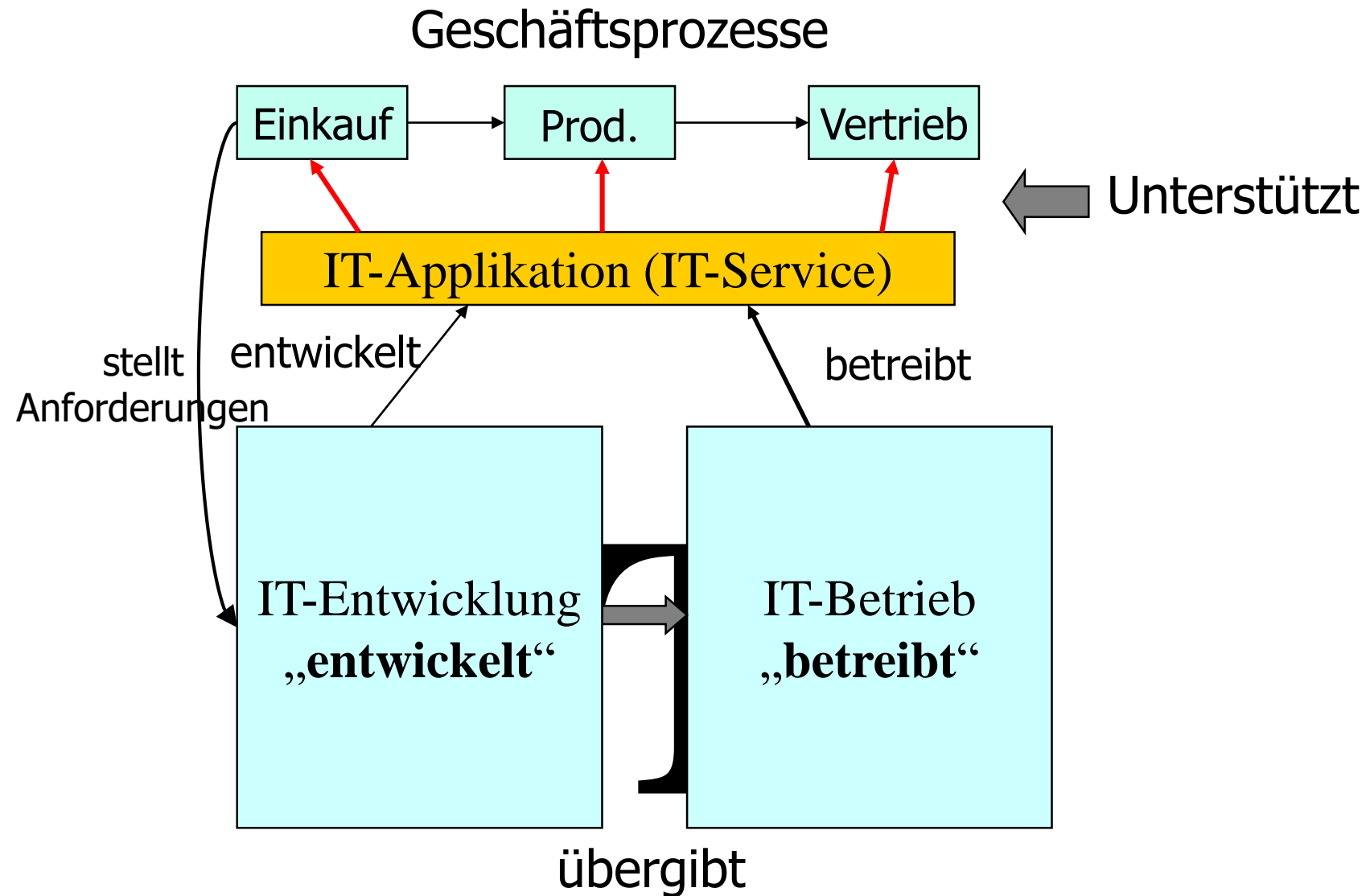


Aufgabe 1 – Das «Unternehmen» IT

- Mit was verdient eine IT-Abteilung einer Firma z.B. der UBS ihr „Geld“?
- Was sind die Hauptaufgaben der IT in einem Unternehmen?
- Welches sind die Kernprozesse der IT ?



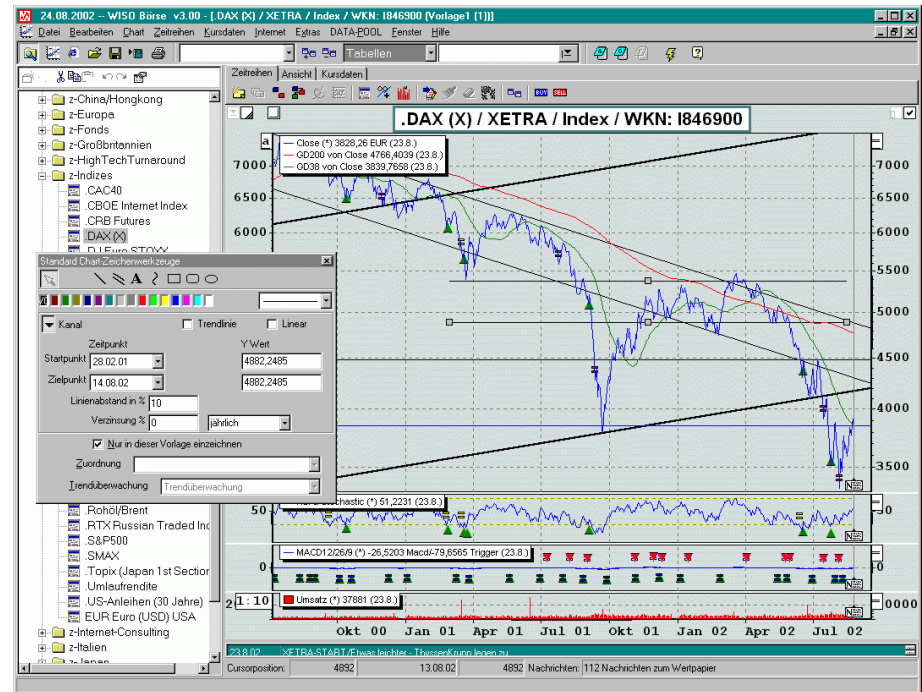
Zweck der IT



Real-World IT



Was braucht es dazu?



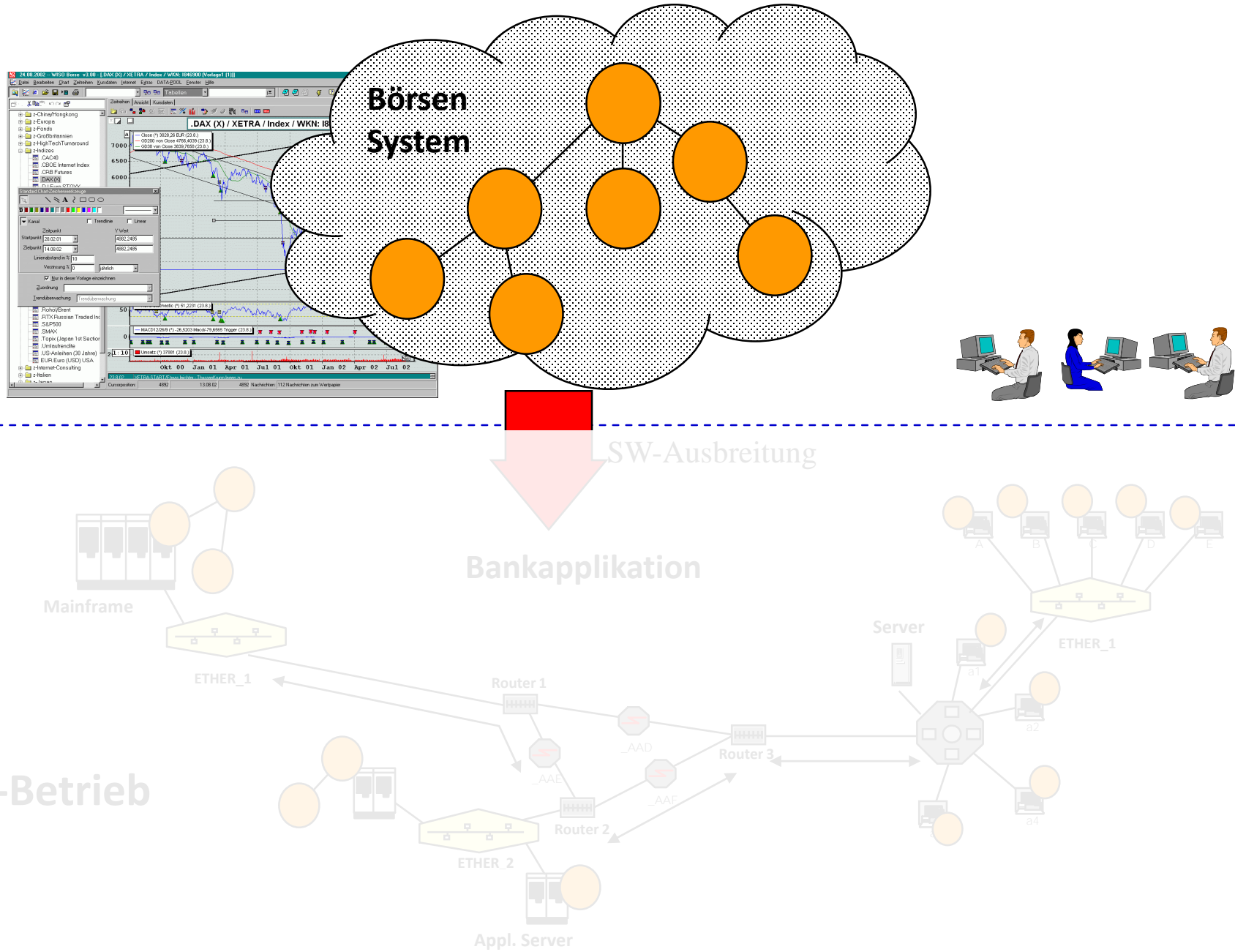
Aufgabe 2 – «Börsen-Applikation»

- Diskutieren Sie im 2er-Team welche „Elemente“ benötigt werden, damit Händler einer Bank an der Börse handeln können.
- Machen Sie Notizen.

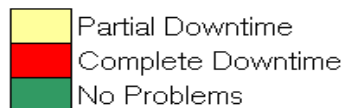
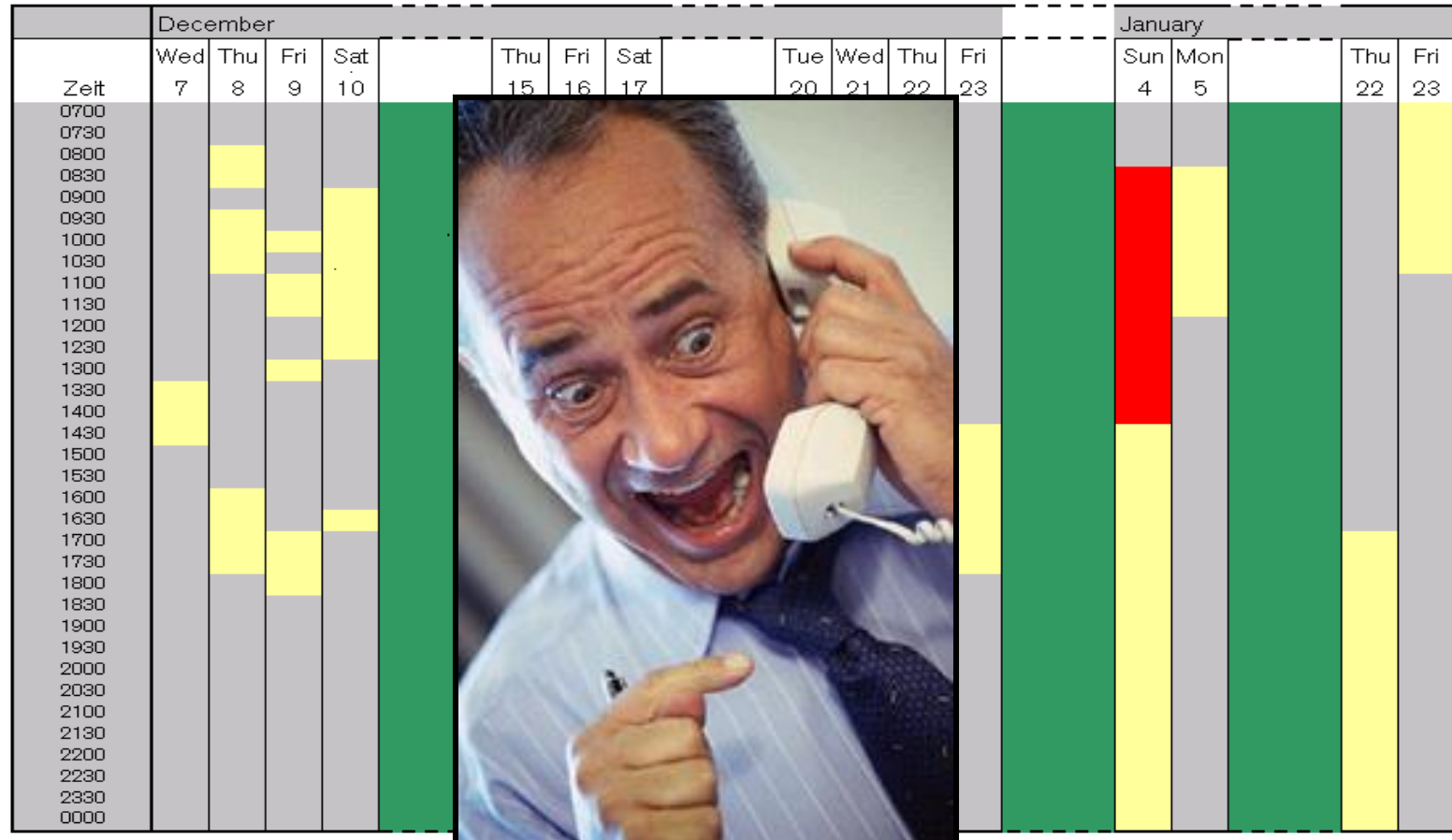
Zeit: 5 Minuten



Real World-Applikationen: Verteilt & komplex



DIRECTNET: GEDULDSPROBE FÜR KUNDEN



IT-Betrieb

Was ist passiert?

Was braucht es für eine stabile und hochverfügbare IT-Produktion?

- Hochstehende Applikationsentwicklung
- Qualitäts-Management und -Kontrolle
- Infrastruktur
- Aufbau-Organisation
- **IT Betriebsprozesse und vieles mehr!**
- **Was?**

IT-Operations & ITIL



Was heisst IT Betrieb / IT Operations?

„Normal“
Operation

„Change“
Operation

„Problem“
Operation



Aufgabe 3 – «Laptop/PC-Unterhalt»

- Welche Tätigkeiten führen Sie im Verlaufe eines Jahres aus, wenn Sie ihren PC und/oder Laptop unterhalten, sprich am Laufen halten.
- Was müssen Sie tun, damit Sie immer und jederzeit Ihre Applikationen (Services) auf dem Laptop nutzen können.
- Ordnen Sie die Tätigkeiten den drei Bereichen «Normal-», «Change-» und «Problem-Operations»

Diskutieren Sie 5-10 Minuten in der Gruppe und machen Sie Notizen!
Einsammeln der Erkenntnisse im Plenum



Anforderungen an einen modernen IT-Dienstleister

- Über die letzten Jahre hinweg entwickelten sich **IT Abteilungen** immer mehr **zu einem Dienstleister** (innerhalb oder außerhalb des Unternehmens), der die Arbeit der **Fachbereiche** der jeweiligen Organisation möglichst **effektiv und effizient unterstützen soll**.
- Dadurch entsteht eine Reihe von Anforderungen an den IT Dienstleister:
 - Die Dienstleistungen leiten sich aus den **Anforderungen des Geschäfts** ab
 - Die Dienstleistungen müssen einen **qualifizierbaren** und **quantifizierbaren Mehrwert** liefern.
 - Auf die Wünsche und Anforderungen des Kunden muss flexibel eingegangen werden können
 - Die **Kunden** müssen **als Partner** und nicht als Bittsteller behandelt werden

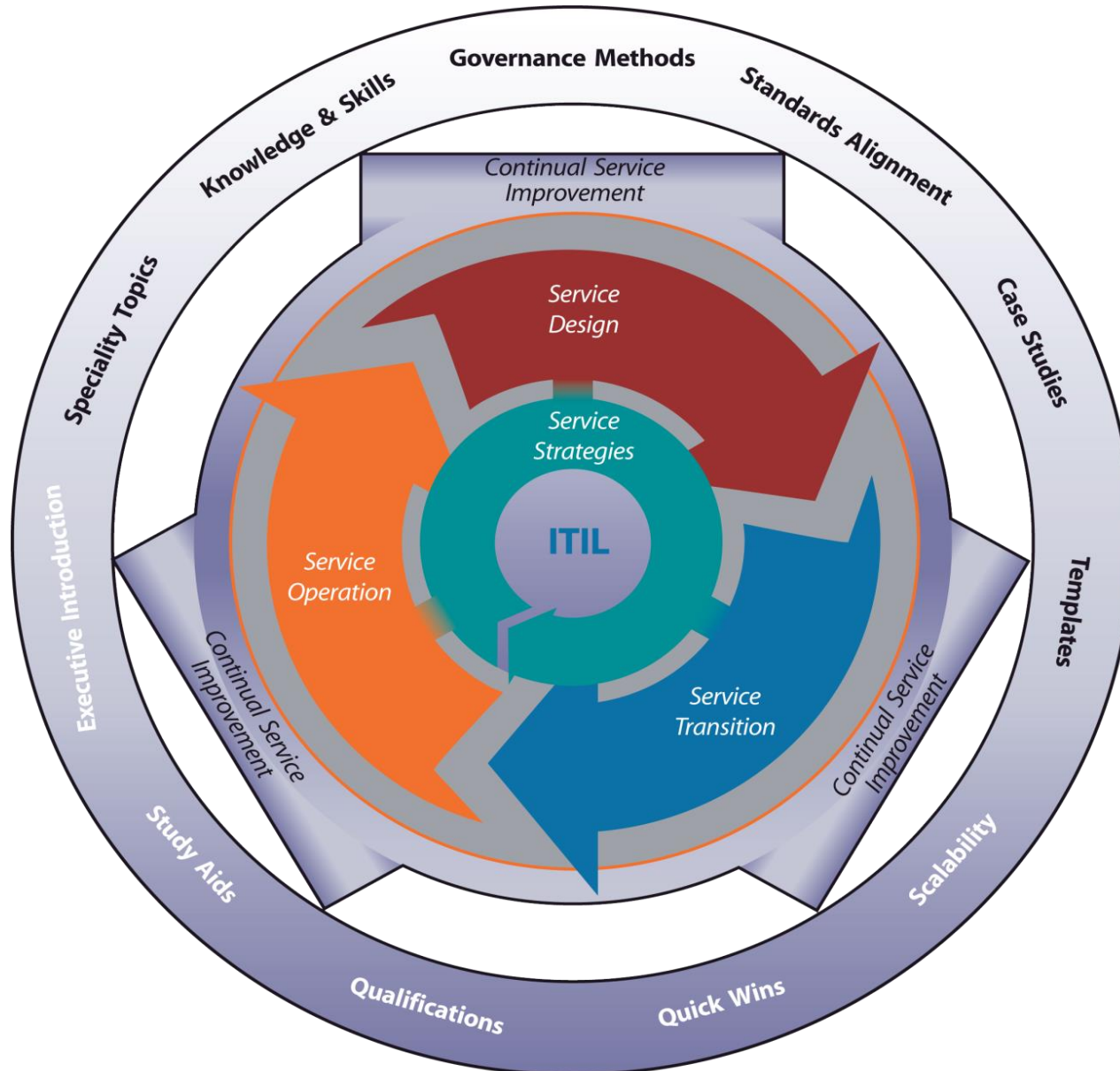
Anforderungen an einen modernen IT-Dienstleister

- Entsprechend wird ein IT Dienstleister gemessen an
 - Der **Qualität** der erbrachten Dienstleistungen
 - Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit, Funktionalität
 - Anpassungsfähigkeit, Reaktionszeit für die Bereitstellung neuer Services, u.a.
 - Der **Wirtschaftlichkeit** der erbrachten Dienstleistungen.

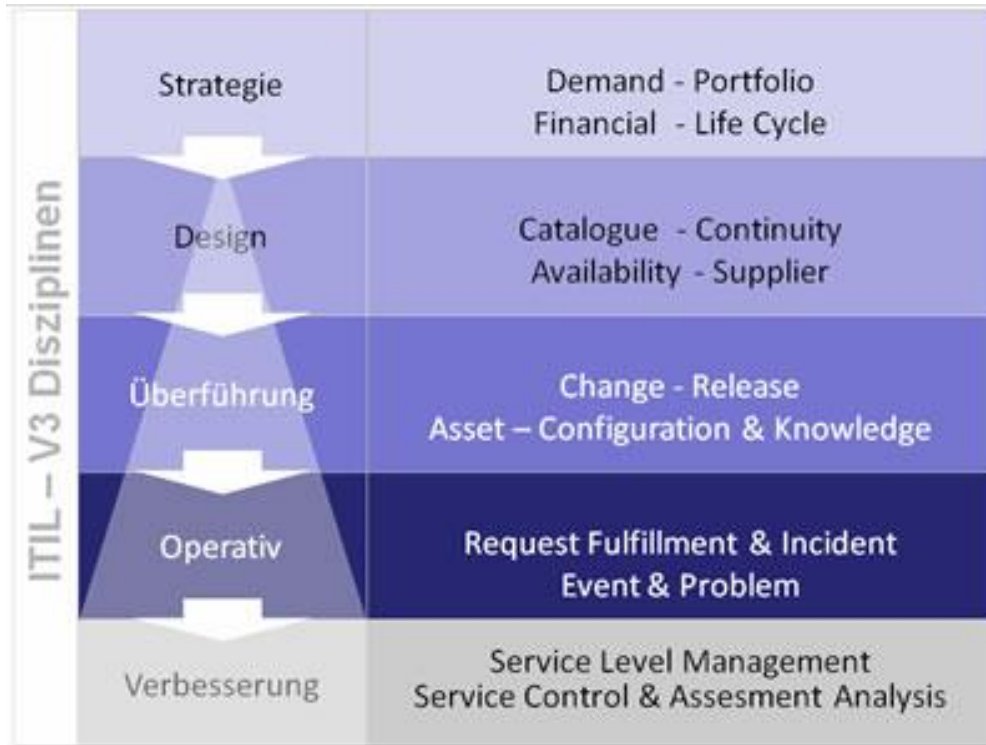
Die Antwort auf die Herausforderungen:

➤ **IT-Servicemanagement & ITL**

ITIL (Version 3) - Überblick



ITIL (Version 3) – Überblick



Veröffentlicht 2007
Überarbeitung 2011



Weg von der Technik hin zum IT-Service: ITIL

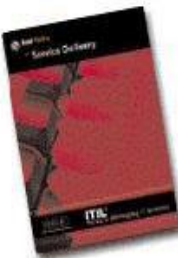
ITIL ist....

- **IT Infrastructure Library**
- Ein „best practice“ Framework um IT Applikationen/Services zu managen
- De facto Standard
- Mehrere Bücher / DVD

... ein generisches Prozess- und Rollenmodell

- Rollenmodell
- Organisationsneutral
- Umfassend und vollständig (alle Aspekte und Funktionsbereiche sind berücksichtigt)
- Auf grössere IT-Organisationen ausgelegt
- Fokus: Weg von Technik-Orientierung hin zu KUNDEN-Orientierung

Herkunft von ITIL: Information Technology Infrastructure Library



- ITIL wurde Ende der 80er Jahre durch die CCTA Central Computer and Telecommunications Agency (heute OCG Office of Government Commerce) in UK entwickelt
 - Basis: Erfahrungen von Fachleuten aus Entwicklung, Betrieb und Consulting
 - Veröffentlichung der ersten Disziplin 1989
 - Zunächst nur ein „Guide for Government“, in der Folge schnelle Verbreitung (Industrieunternehmen)
 - Ausgelöst durch den Wandel der IT vom Technik- zum Kundenfokus
- **ITIL stellt den IT-Service und den Kunden in das Zentrum**

IT-Service & Service-Managment



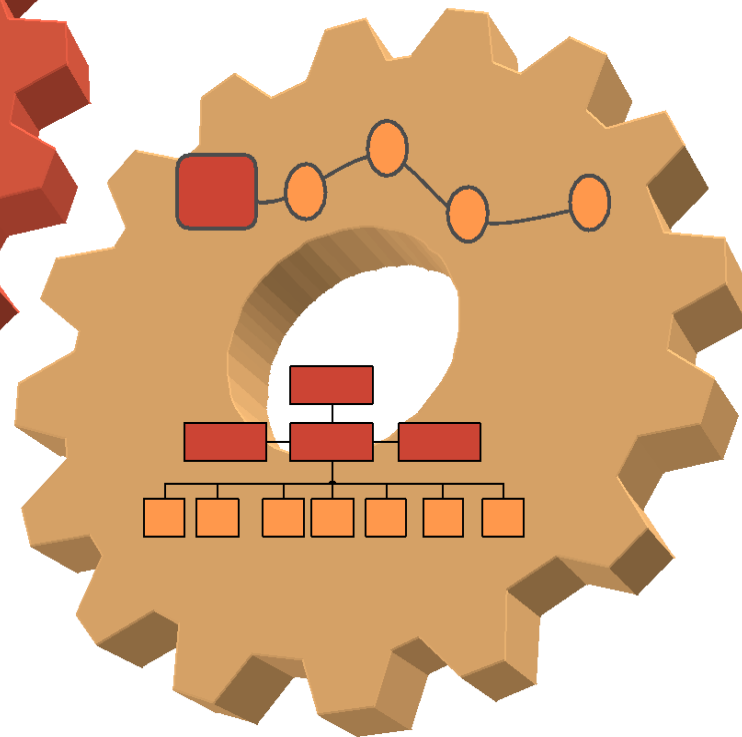
IT Service Management

Idee: Strukturiertes Zusammenführen von IT-Dienstleistungen und Business-Prozessen

IT-Services



Geschäftsprozesse



Aufgabe 4 – IT-Service «Festnetz-Telefonie»

- Welche Funktionen bietet die Swisscom im Bereich „Festnetz-Telefonieren“ an?
- Welche Mittel sind notwendig damit die Swisscom den Service „Festnetz-Telefonieren“ anbieten kann?

Zeit: 5 Minuten

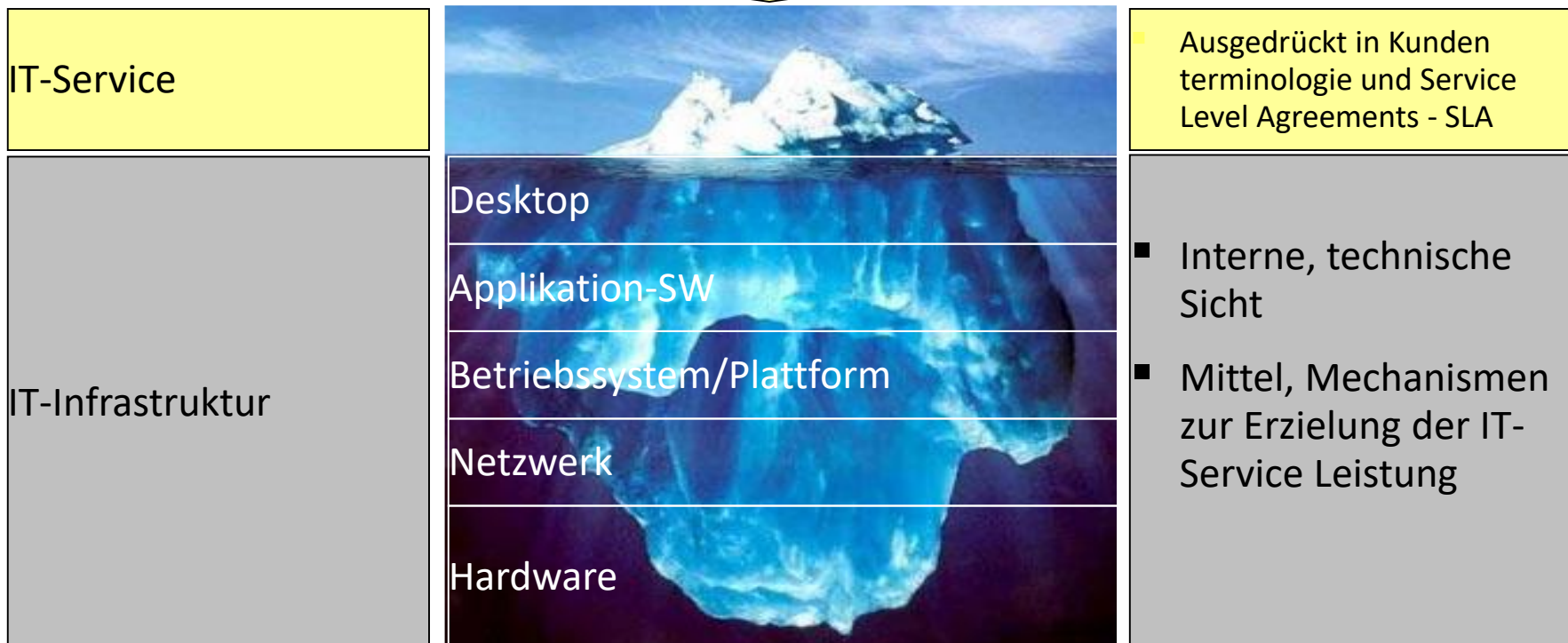
Diskutieren Sie im 2er-Team und machen Sie Notizen



Definition IT Service

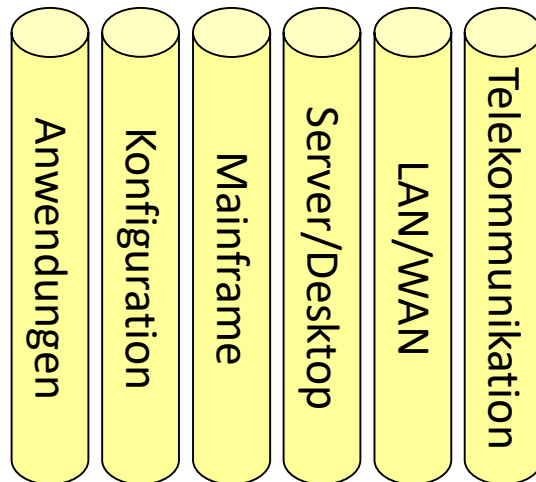
- Ein IT-Service besteht aus einem oder mehreren Elementen, die einen Geschäftsprozess unterstützen
- Elemente = Hardware, Software, Prozesse, Personen und Einrichtungen

■ Kundensicht

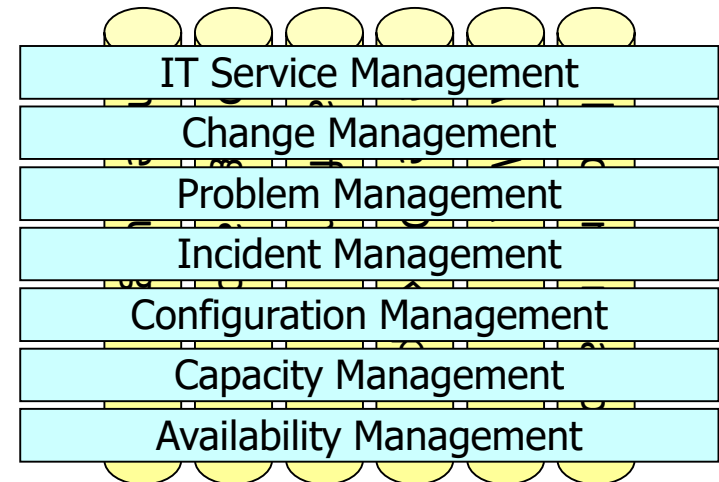


Das service- und prozessorientierte IT Management

Systemorientierte Sicht



Prozessorientierte Sicht



Prozessorientiertes Service Management **fasst gleichartige und übergreifende Funktionen und Aufgaben** für verschiedene IT-Komponenten in **Prozessen zusammen**.

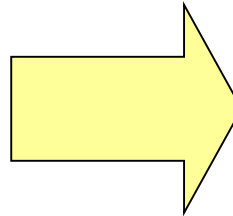
Dies verbessert die **Definition von Verantwortlichkeiten** und verlagert die Ausrichtung von einer **Systemkultur hin zu einer Service-Kultur**.

Warum Prozess- und Serviceorientiert ?

Wandel des IT-Fokus

Früher:

- Technik-orientiert
- Feature-minded



Heute:

- Kunden-orientiert
- Business-aware

Getrieben von:

- Hohen Kundenanforderungen
- Kostendruck
- Outsourcing
- Nachweis der Leistung

Zusammenfassung

- IT Services / Applikationen stehen im Vordergrund
- IT Service: Ist eine Menge von IT-Funktionen, für die Unterstützung eines Business-Prozesses: Applikation!
- ITIL
 - Ist ein de facto Standard für den ICT-Betrieb
 - Viele Toolhersteller (BMC, HP, CA, IBM) richten sich danach aus
 - Weg von TECHNIK Orientierung → hin zu KUNDEN Orientierung
- Kernbereiche sind:
 - Service Support: effiziente Erbringung von IT-Services
 - Service Delivery: Planung und Bereitstellung von IT-Services

Selbststudium: ITIL Einführung

Buch: IT-Service Management in der Praxis mit ITIL

- 1 IT-Service Management
- 2 IT Infrastructure Library (ITIL)

T05 Aufgabe - Zusammenfassung

Lesen Sie die Kapitel 1 und 2 im Selbststudium und notieren Sie allfällige Fragen. Beantworten Sie diese Fragen im Team.

Erstellen Sie eine kurze Zusammenfassung der wesentlichen Punkte der beiden Kapitel, maximal 1 Seite.

Termin siehe Testatblatt



Quellenangaben, Literatur

- [1] Martin Beims, IT-Servicemanagement in der Praxis mit ITIL, Carl Hanser Verlag, 2014
- [2] <http://www.ital-officialsite.com/>, offizielle ITIL Homepage
- [3] <http://wiki.de.it-processmaps.com/>, Deutsches Wiki zu ITIL V2 und V3
- [4] Peter T. Köhler, ITIL Das IT-Servicemanagement Framework, Springer Verlag Berlin, ISBN: 3540228934
- [5] Nadine Ebel, ITIL V3 Basis-Zertifizierung, Addison-Wesley 2008
- [6] Kurmann Andreas, Service- & Systems-Management, HS 2016, Hochschule Luzern - Informatik