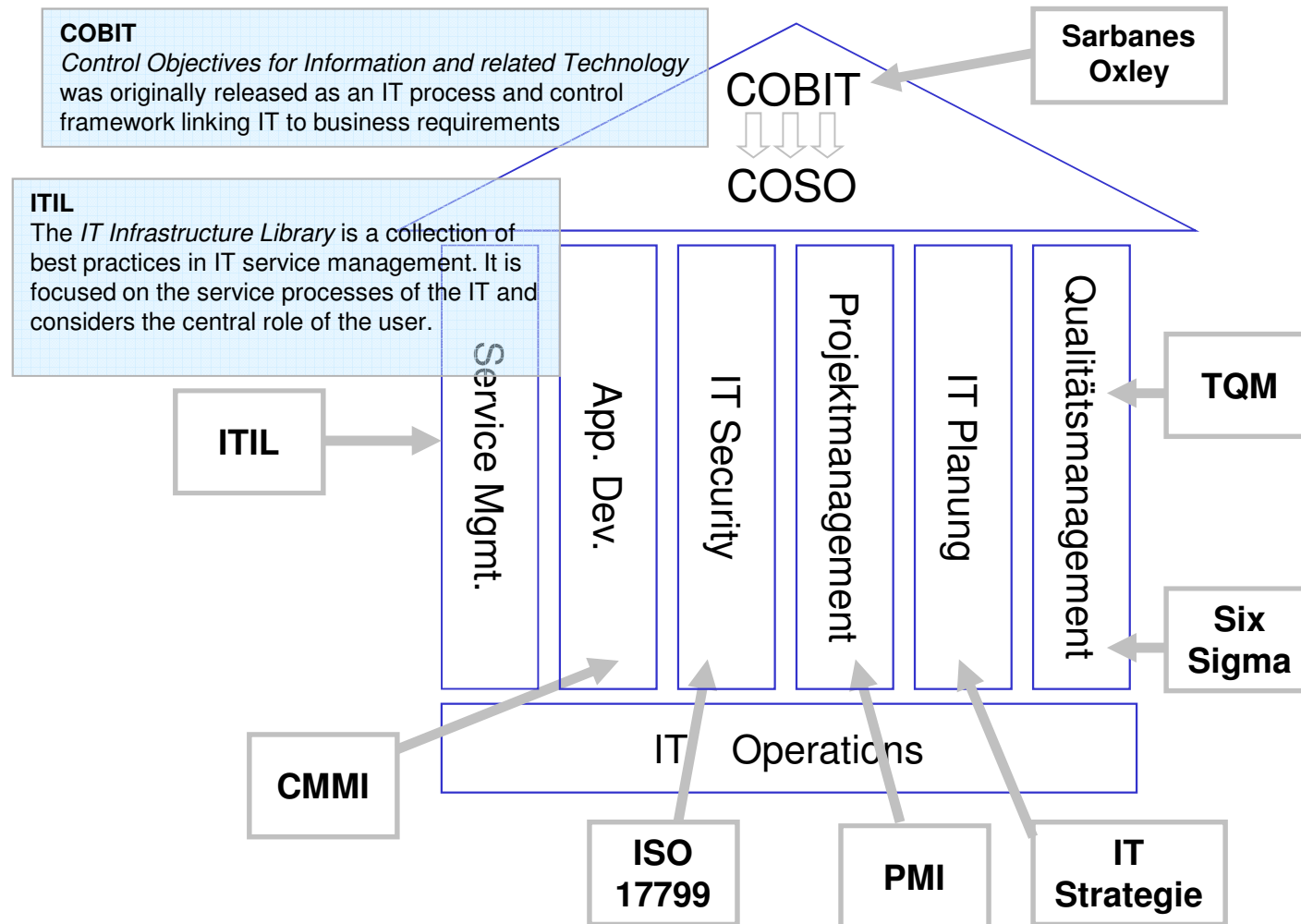


# ITIL

# Inhalt

- Grundlagen ITIL
- ITIL Prozesse
- COBIT Mapping
- ITIL Einführung

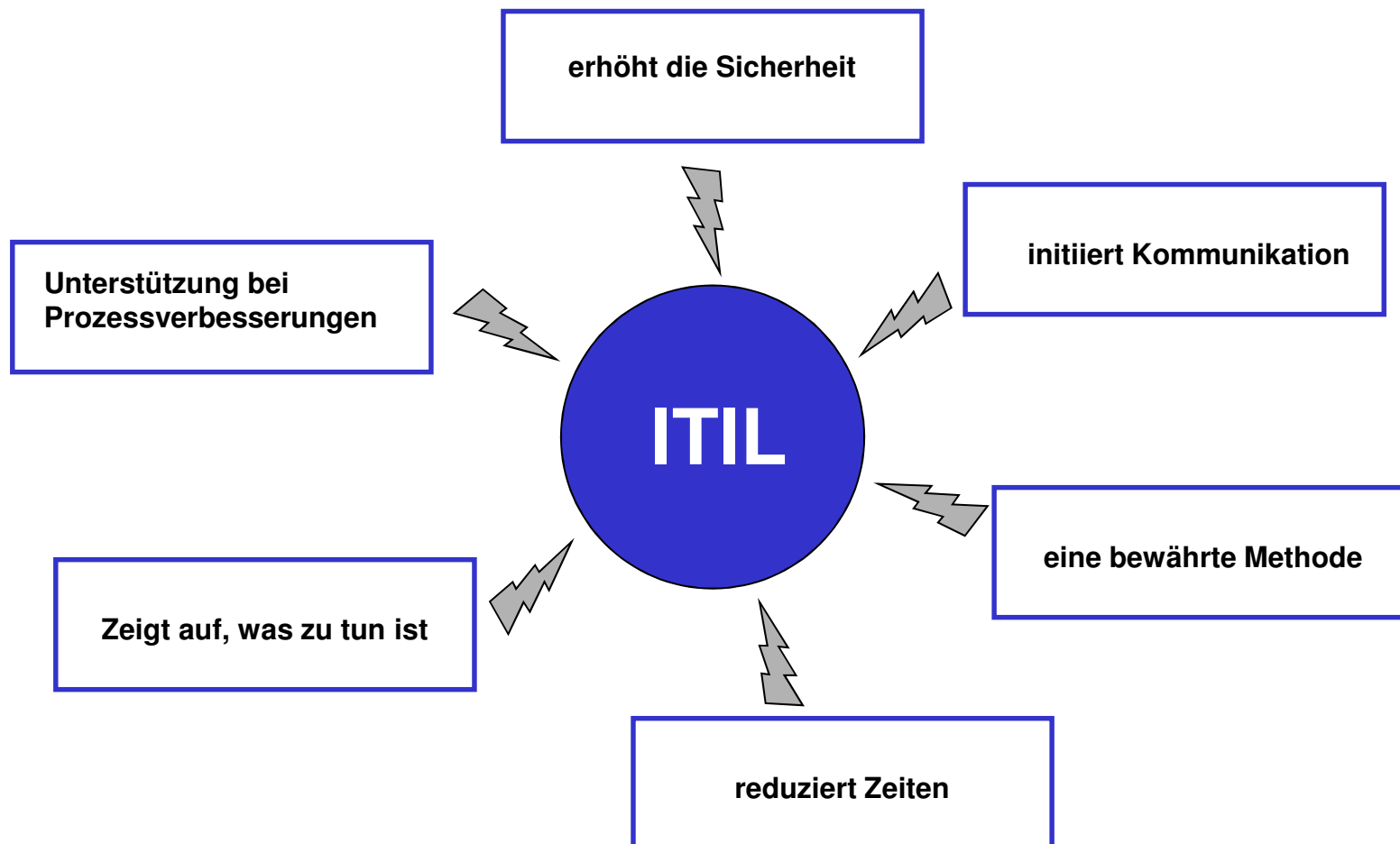
## Kontroll- und IT Management Framework



## Was ist ITIL?

- Wurde auf Anordnung der britischen Regierung entwickelt
- De-facto-Standard für das IT Servicemanagement (ITSM)
- Public Domain Framework für ITSM
- Von der OGC (Office of Government Commerce) herausgegeben
- Wird zusammen mit Vertretern aus der Praxis weiterentwickelt
- Stellt „Best Practice“ Framework aus der Praxis dar

# ITIL




## ITIL - Konzept

- Ganzheitliches Service Management
- Eindeutige und klare Kundenorientierung
- Zentrales Informationsrepository  
(CMDB - Change Management Data Base)
- Prozessorientierung

## ITIL - Ganzheitliches Service Management

### IT Service Manager können

- sicherstellen, dass die **Anforderungen** bezüglich Betrieb und Wartung der Systeme von vorneherein **berücksichtigt** werden
- **Teststrategien** für IT-Services entwickeln
- die **Auswirkungen** neuer oder geänderter Systeme auf bestehende IT-Infrastruktur und IT-Services bewerten
- von vorneherein die **zukünftigen Anforderungen** der verschiedenen Funktionen an das System kennen 

## ITIL - Kundenorientierung

- IT-Services sollen sicherstellen, dass die Mitarbeiter sich **jederzeit** auf die IT Systeme **verlassen** können
- ITIL betont besonders die **Qualität** der Services



Kern-Aufgaben um die Qualität sicher zu stellen:




- **Beraten** der IT-Kunden und Hilfe zur optimalen Nutzung der IT-Services
- Weiterleiten der Ansichten und **Anfragen** der Kunden
- Verfolgen von **Kundenbeschwerden**
- **Überwachen**, wie die Kunden die **Qualität** der IT-Services einschätzen





## ITIL - Kundenorientierung

Weitere Kern-Aufgaben um die Qualität sicher zu stellen:

- Fördern interner Anwender-Gruppen
- Initiieren von Customer-Care-Programmen
- Sicherstellen, dass geschulte Help Desk-Mitarbeiter zur Verfügung stehen 
- Feedback an die Mitarbeiter
- Überwachen der Geschäftsanforderungen der Kunden und Sicherstellen, dass die IT-Services diese weiterhin erfüllen

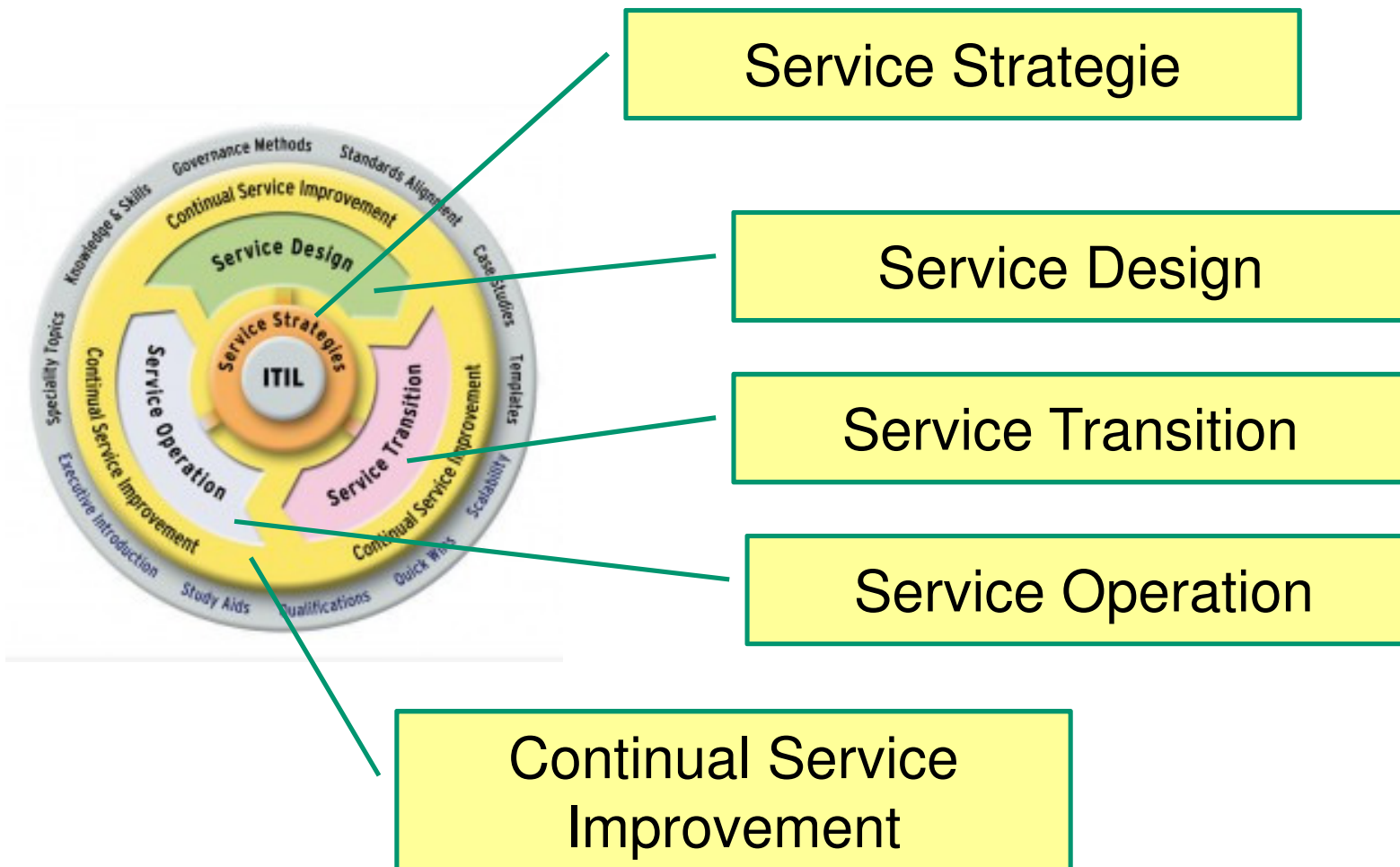
## ITIL – V3 Warum?

- Stärkung der Zusammenarbeit zwischen den IT-Abteilungen und die Fachabteilungen des Unternehmens
- ITIL v3 – IT als Service
- IT-Lebenszyklus rückt stärker in den Mittelpunkt
- Verstärkter Fokus auf die strategische IT-Planung und das IT-Design
- ständige Optimierung der IT-Services
- ITIL V3 wurde gleichgestellt mit dem ISO/IEC 20000 Standard
- V2 Prozesse finden sich weiterhin in V3

## ITIL – V3 Erweiterungen

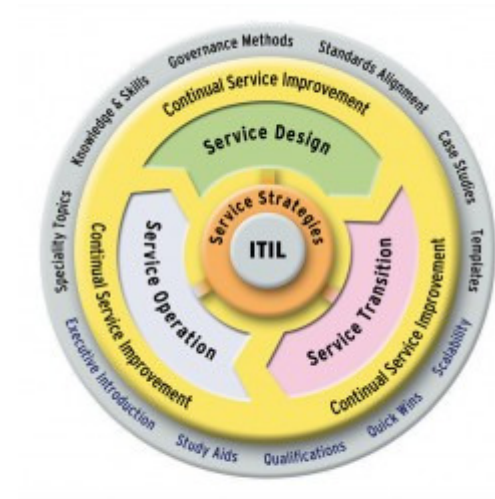
- Service Strategien für
  - Outsourcing
  - Insourcing
  - Co-Sourcing
- Shared Service Modelle
- ROI Berechnung von Businessprozessen
- Service Design Beispiele
- Service Management Wissens Datenbank
- Request Management

## ITIL – V3



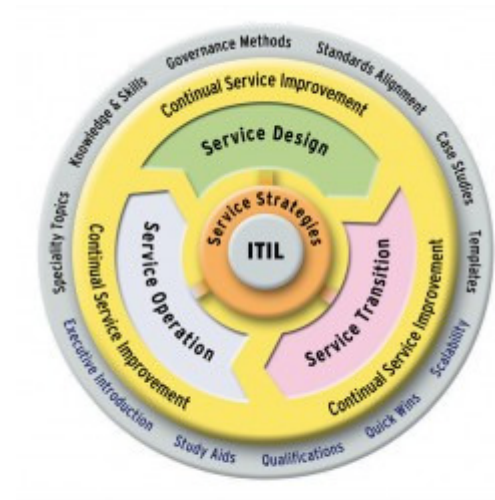
## Service Strategie

- Service Management Life Cycle
  - Service Strategie Prozesse
  - Strategie Entwicklung
  - **IT Finanz Management**
- Service Portfolio Management
- Nachfrage Management
- Organisations Entwicklung & Design
- Einführung einer Service Strategie



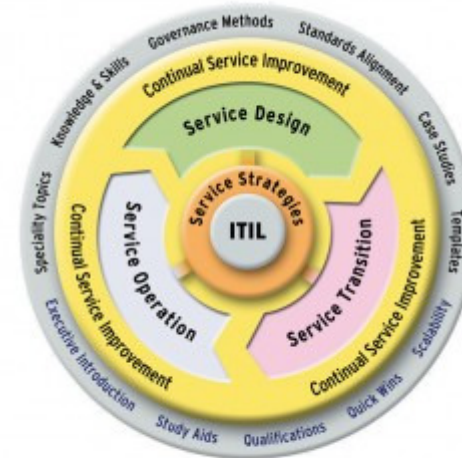
## Service Design

- Service Design Prozesse
  - Service Portfolio Design
  - Service Katalog Mgmt
  - **Service Level Mgmt**
  - **Kapazitäts Mgmt**
  - **Availability Mgmt**
  - **Service Continuity Mgmt**
  - Information Security Mgmt
  - Supplier Mgmt
- Service Design Technology
- Service Design Implementation



## Service Transition

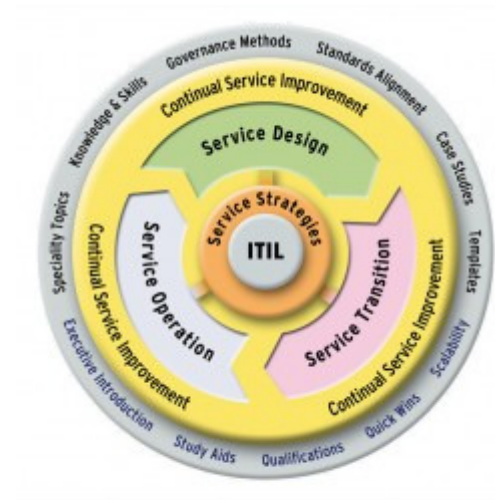
- Service Transition Prozesse
  - **Change Management**
  - Service Asset & Configuration Mgmt
  - Knowledge Management
  - Service Release Planning
  - Performance and Risk evaluation
  - Acquire Assets, Build and Test Release
  - Service Release Acceptance Test and Pilot
  - Entwicklung, Stilllegung und Transfer
- Common Operation Activities
- Technologische Überlegungen
- Implementierungsplanung



## Service Operation 1

### ➤ Service Operation Prozesse

- Event Management
- **Incident Management**
- Request Fulfilment
- **Problem Management**
- Access Management



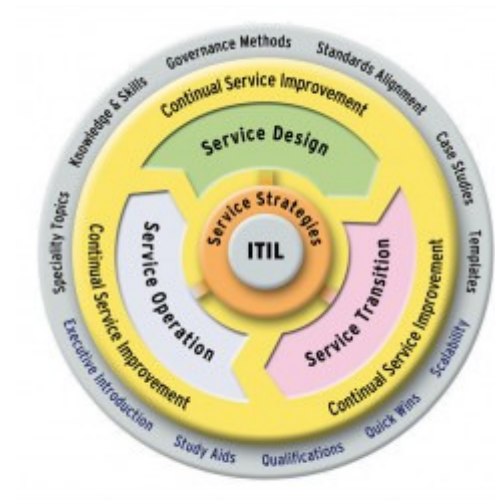
### ➤ Common Service Operation Activities

- IT Operations (Console, Job Scheduling etc.)
- Mainframe Support
- Server Mgmt and Support
- Desktop Support, Middleware Mgmt, Internet/Web Mgmt
- Application Mgmt Activities




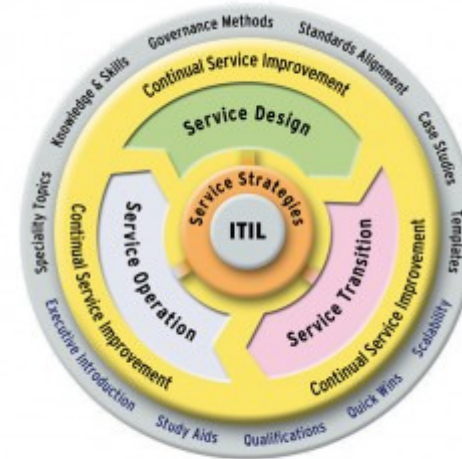
## Service Operation 2

- IT Security
- Organization Service Operation
  - **Service Desk**
  - Technical Management
  - IT Operations Management
- Application ManagementService  
Design Implementation


























## Continual Service Improvement

- Continual Service Improvement Prozesse
  - Measurement and Control
  - Service Measurement
  - Service Assessment and Analysis
  - **Service Level Management** 
- Organizing for Service Continual Improvement



## ITIL V3-V2 Mapping

ITIL V2	ITIL V3	SS Service Strategy 70% new	SD Service Design 40% new	ST Service Transition 40% new	SO Service Operation 30% new	CSI Continuous Service Improvement 70% new
70%	Service Support					
70%	Service Delivery					
40%	App Mgmt					
30%	Software Asset Mgmt					
20%	Sec Mgmt					
40%	Business Perspective					
40%	ICTIM					

# Inhalt

- Grundlagen ITIL
- ITIL Prozesse
- COBIT Mapping
- ITIL Einführung

# Inhalt

## ➤ ITIL Prozesse

- Service Strategie – Financial Management
- Service Design – Configuration Management
- Service Design – Availability Management
- Service Design – Capacity Management
- Service Design – Service Level Management
- Service Transition – Change Management
- Service Operation – Incident Management
- Service Operation – Service Desk
- Service Operation – Problem Management

## Financial Management

### ITIL Definition

- Ermittlung der effektiven Kosten eines IT Services und diese den Kostenverursachern zuzuordnen
- IT Services kostenwirksam gestalten
- Finanzplanung erstellen
- Preise festlegen
- Kostenrechnung für IT Services durchführen
  - Kostenarten definieren
  - Kosten den Services zuordnen
- Leistungen verrechnen
  - Kostenstellen definieren
  - Kosten den Leistungsempfängern zuordnen
- Kosten langfristig reduzieren

## Financial Management

### Nutzen

- Die Kostenrechnung unterstützt:
  - fundierte IT Investitions-Strategie
  - fundiertere Entscheidungen über die einzelnen IT-Services
  - Festlegen von Performance-Zielen und Überwachung der Kosten - Ist vs. Soll
  - Priorisierung der Ressourcen
  - Reaktion auf Change in Kenntnis der damit verbundenen Kosten
  - Planung und Budgetierung
  - Begründung der Aufwendungen für neue und bessere Services
- Die Leistungsverrechnung unterstützt:
  - Bewertung der IT-Services und Investitionspläne
  - Weiterverrechnung der IT-Kosten
  - Beeinflussung des Anwenderverhaltens

## Financial Management

### Kosten



- Die Kosten bestehen aus Arbeitszeit und Software für die Durchführung des Prozesses

### Potentielle Schwierigkeiten

- unzureichende Informationen über die Kostenrechnung
- Abhängigkeit von Planungsdaten anderer Prozesse
- Schwierigkeiten, Mitarbeiter mit Buchhaltungs- und IT-Erfahrung zu finden
- keine klare IT-Strategie, keine Übereinstimmung mit den Zielen der Organisation
- fehlende Unterstützung durch das Management



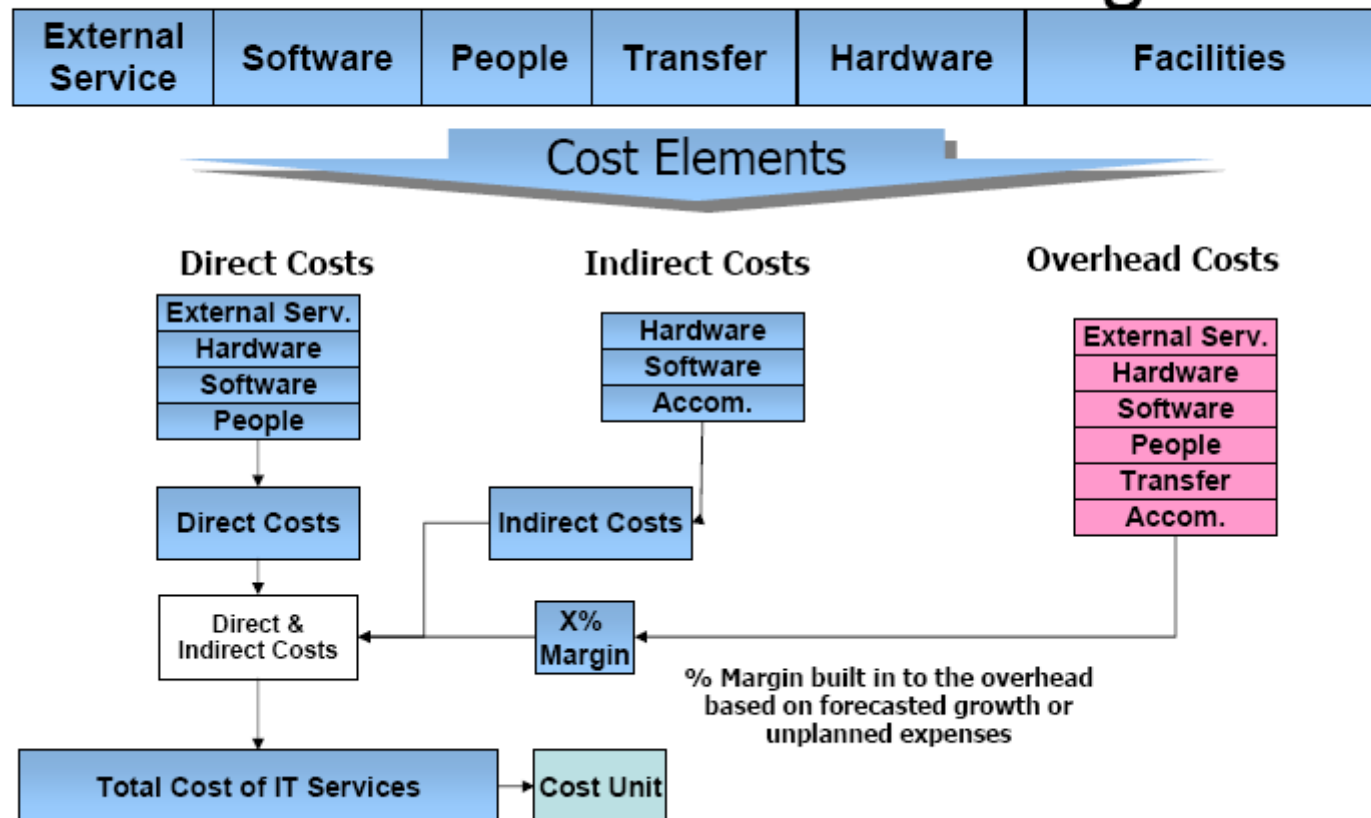
## Financial Management

	Kostenrechnung	Leistungsverrechnung
Planung (jährlich)	Ermitteln der Standardkosten für alle wesentlichen IT-Services	Festlegen der Gebühren für die Services und Erstellen einer 'Preisliste'
Betrieb (evtl. monatlich)	Überwachen der Aufwendungen und Soll/Ist-Vergleich je Kostenträger	Erstellen von Rechnungen

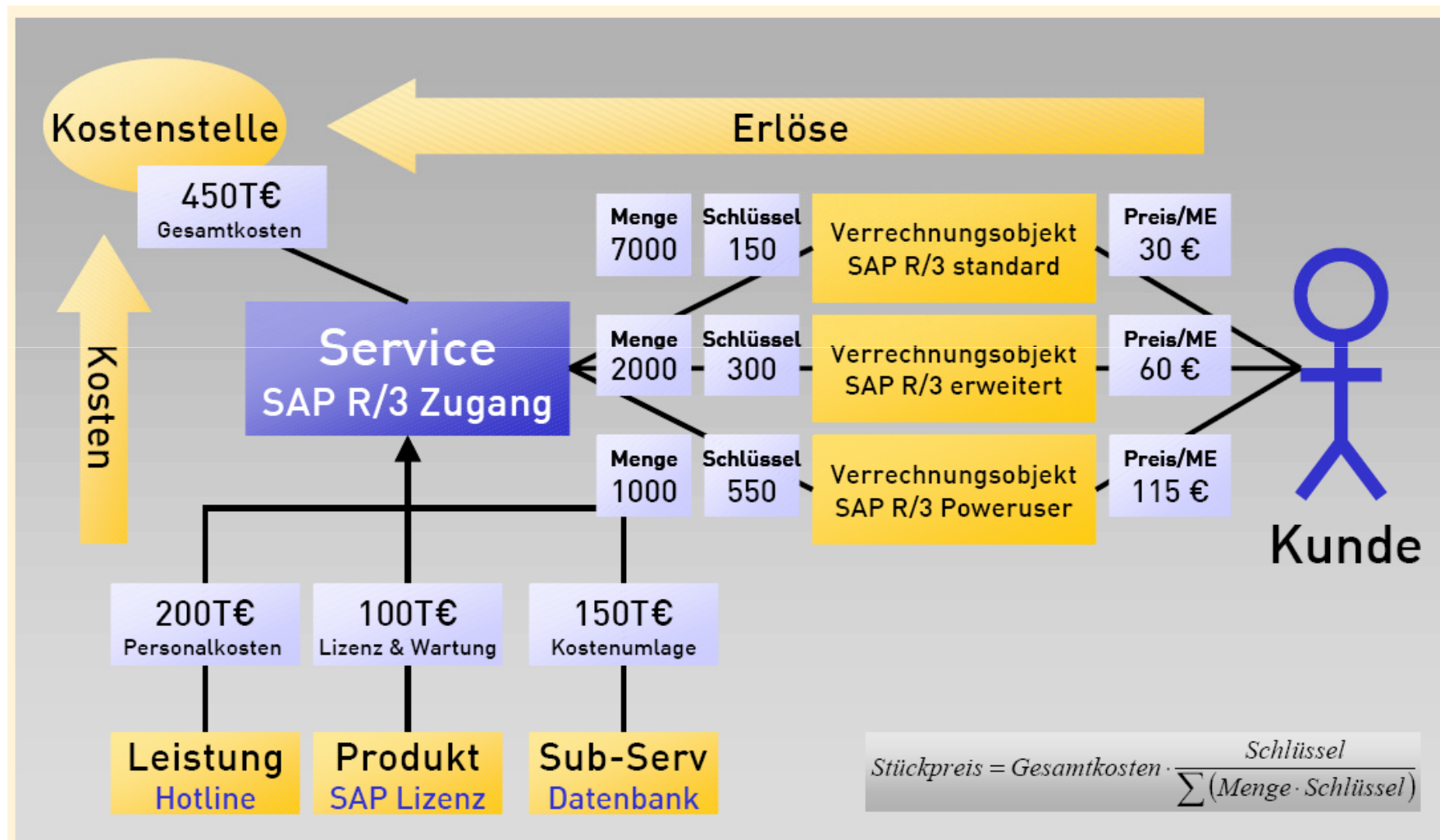
# Financial Management



## Service Based Costing



## Financial Management



# Inhalt

## ➤ ITIL Prozesse



- Service Strategie – Financial Management
- Service Design – Configuration Management
- Service Design – Availability Management
- Service Design – Capacity Management
- Service Design – Service Level Management
- Service Transition – Change Management
- Service Operation – Incident Management
- Service Operation – Service Desk
- Service Operation – Problem Management

## Configuration Management

### Warum Configuration Management?

- ein wichtiger Prozeß für Software-Entwickler, IT Service Provider und Manager
- Ermöglicht direkte Kontrolle der IT-Vermögenswerte
- kostengünstige Erbringung erstklassiger IT-Services

### Aufgaben des Configuration Management

- Identifizierung
- Pflege
- Statusnachweis
- Verifizierung
- Identifizierung
- Aller Komponenten der IT-Infrastruktur

## Configuration Management

- Festlegen des Umfangs der zu überwachenden CIs
- Festlegen der Detaillierungstiefe der zu überwachenden CIs
- Erfassen aller CIs, ihrer Attribute und der Relationen zwischen ihnen in einer Configuration Management Database (CMDB).
- Pflege der CIs
- regelmäßige Überprüfung

## Configuration Management

### Nutzen

- bessere Kontrolle der IT-Vermögenswerte
- bessere IT-Service-Erbringung durch Unterstützung für Bewältigung von Changes
- besseres Change Management
- bessere Bearbeitung von Incidents und Problemen
- bessere Kontrolle von Changes der Software und Hardware
- erhöhte Sicherheit vor böswilligen Changes der Software
- einfacheres Erkennen gesetzlicher Verpflichtungen
- einfachere Budget-Planung
- Unterstützung von Contingency Planning

## Configuration Management

### Potentielle Schwierigkeiten

- Detaillierungsgrad der Configuration Items
- Überlastung manueller Systeme
- fehlende Mitarbeiter für Notfall-Changes, meist außerhalb der normalen Arbeitszeiten
- zu wenig Zeit für vorschriftsmäßige Durchführung von Changes
- Manager sehen nicht die Notwendigkeit eines Configuration Management
- Mitarbeiter umgehen System
- Zeitaufwand für Einführung des Change Management wird unterschätzt



# Inhalt

## ➤ ITIL Prozesse

- Service Strategie – Financial Management
- Service Design – Configuration Management
- [Service Design – Availability Management](#)
- Service Design – Capacity Management
- Service Design – Service Level Management
- Service Transition – Change Management
- Service Operation – Incident Management
- Service Operation – Service Desk
- Service Operation – Problem Management

## Availability Management

### Warum Availability Management?

- Verfügbarkeit (Availability) bedeutet, daß die Anwender die IT nutzen können, wann immer sie wollen
- niedrige Ausfallrate und schnelle Behebung auftretender Probleme
- Availability Management nutzt die bestehende IT-Infrastruktur und die bestehenden IT-Services optimal

### Aufgaben des Availability Management

- Reliability (Zuverlässigkeit)
- Maintainability (Wartbarkeit)
- Serviceability (Unterstützende Vertragsvereinbarungen)

## Availability Management

### Nutzen

- Management der IT-Services, um spezifizierte Verfügbarkeits-Ziele zu erfüllen
- Bessere Qualität der IT-Services durch stärkere Kontrolle
- weniger Bedarf für reaktiven Support
- reduzierter Wartungsaufwand und niedrigere Kosten von Ausfallzeiten
- verbesserte Leistung der Lieferanten
- genaue Daten für Verhandeln der Service Level
- effizienterer Einsatz bestehender IT-Ressourcen

## Availability Management

### Kosten

- Die Kosten bestehen aus Anlaufkosten – Arbeitszeit, Schulung und Software – sowie aus laufenden Kosten – Personal, Räumlichkeiten und Kosten von Software und Hardware
- Investition, um die bestehenden Verfügbarkeits-Level zu verbessern

## Availability Management

### Potentielle Schwierigkeiten

- Schwierigkeit, geschulte und erfahrene Mitarbeiter zu finden
- hohe Service-Kosten, die dem Management gegenüber mit den dadurch erreichten Verbesserungen begründet werden müssen
- fehlende Unterstützung durch das IT-Services-Management
- Schwierigkeit, Anforderungen der Anwender an die Verfügbarkeit zu ermitteln
- unzureichende Informationen über die IT-Infrastruktur

# Inhalt

## ➤ ITIL Prozesse

- Service Strategie – Financial Management
- Service Design – Configuration Management
- Service Design – Availability Management
- **Service Design – Capacity Management**
- Service Design – Service Level Management
- Service Transition – Change Management
- Service Operation – Incident Management
- Service Operation – Service Desk
- Service Operation – Problem Management

## Capacity Management

### Warum Capacity Management?

- Erfüllen der Anforderungen der Anwender an:
- Transaktionsvolumen und Durchlaufzeiten
- Reaktionszeiten
- Bereitstellen von IT-Ressourcen für die Unterstützung neuer Applikationen oder Systeme
- Sicherstellen, dass Ihre IT-Kapazität Ihren Geschäftsanforderungen entspricht und optimal genutzt wird

## Capacity Management

### Aufgaben des Capacity Management

- Aufbauen der Capacity Management Database
- Erstellen von Reports
- Erstellen von Kapazitätsplänen
- Überwachung der Performance
- Management der Ressourcen
- Management der Nachfrage



## Capacity Management

### Nutzen

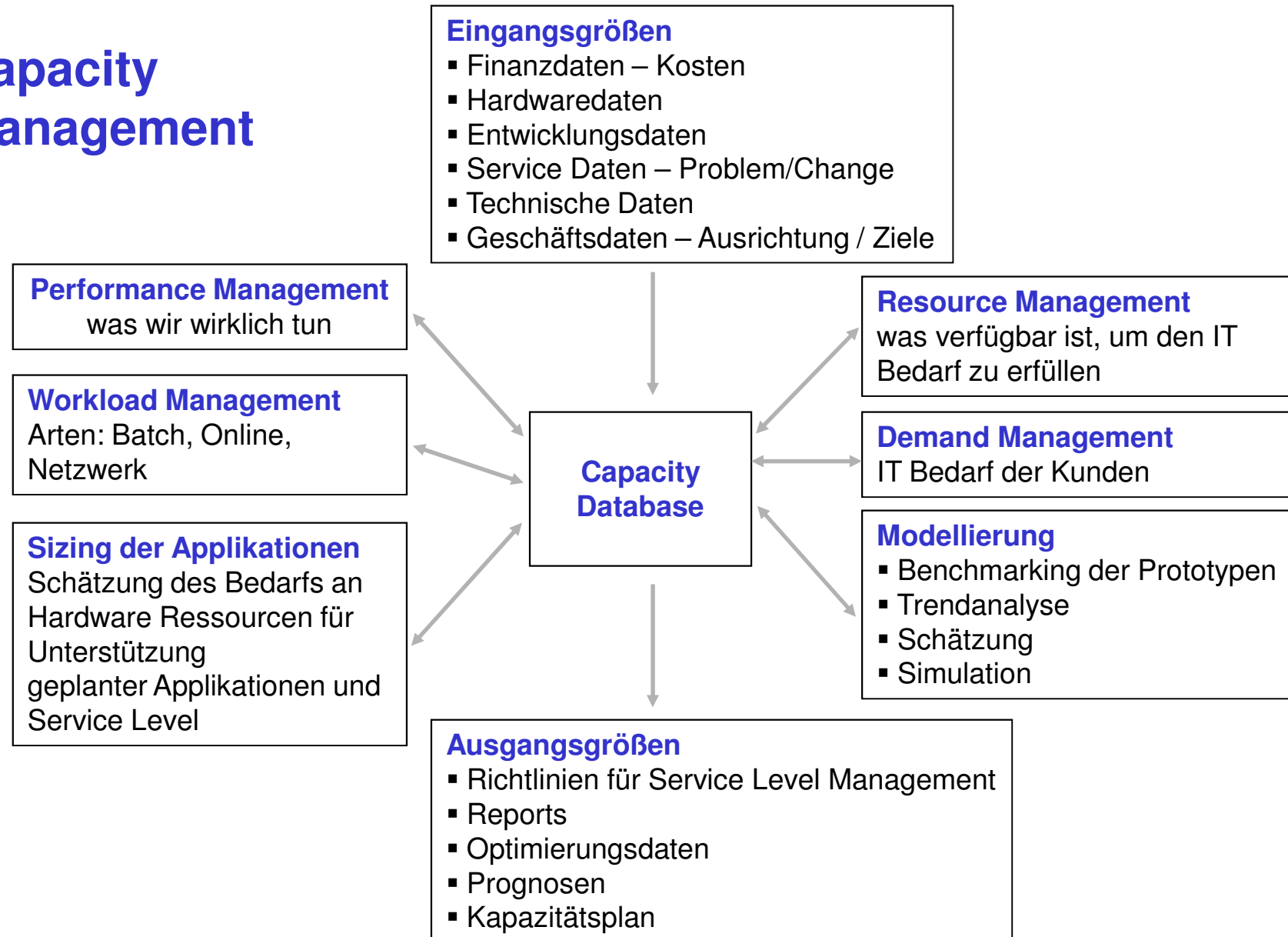
- geringeres Risiko von Problemen durch unzureichende Kapazität
- Fähigkeit, bestehende Ressourcen im Rahmen des Budgets optimal zu nutzen
- höhere Effizienz durch bessere IT Kontrolle der Kapazitätskosten
- Fähigkeit, kostengünstige Maßnahmen zur Performance-Verbesserung zu erkennen
- verbesserte Spezifikation für die Service Level
- genauere Prognose der System-Performance
- effizientere Nutzung der Zeit durch die IT-Mitarbeiter
- bessere Vorhersage von Performance- und Kapazitäts-Problemen
- fundierte Entscheidung über Anschaffung zusätzlicher Hardware

## Capacity Management

### Kosten

- Die Kosten umfassen Personal, Schulung sowie zusätzliche Software und Hardware

# Capacity Management



## Capacity Management

### Potentielle Schwierigkeiten

- zu hohe Erwartungen an den Nutzen der Optimierungs-Maßnahmen
- Anwender-Erwartungen, die über technische Gegebenheiten hinausgehen
- unrealistische Durchsatz-Schätzungen des Lieferanten
- unzuverlässige Aussagen der Anwender über zukünftige Auslastungen

# Inhalt

## ➤ ITIL Prozesse

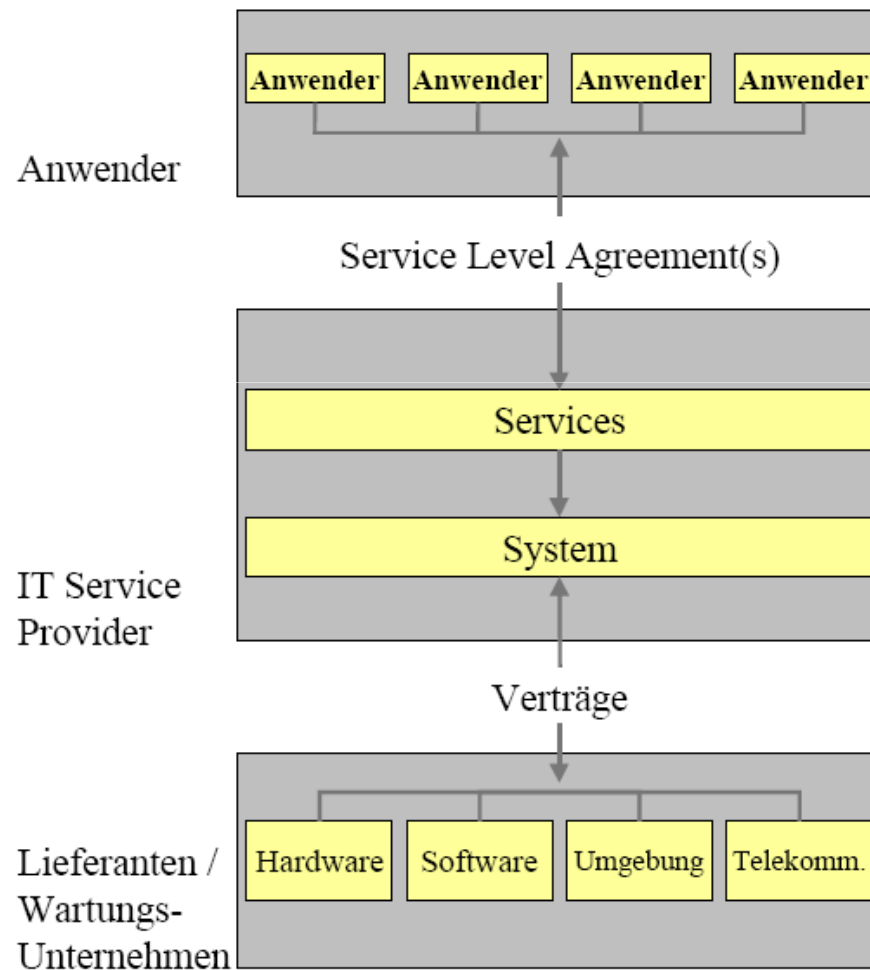
- Service Strategie – Financial Management
- Service Design – Configuration Management
- Service Design – Availability Management
- Service Design – Capacity Management
- **Service Design – Service Level Management**
- Service Transition – Change Management
- Service Operation – Incident Management
- Service Operation – Service Desk
- Service Operation – Problem Management

## Service Level Management

### Warum Service Level Management?

- Service Level Management ist ein zentraler Prozess
- Unterstützt von den anderen ITIL Prozessen
- qualitative Management der IT Services
- Etablierung und Pflege von Service Level Agreements (SLAs) zwischen IT Service Providern und Anwendern

## Service Level Management



## Service Level Management

ITIL's definition

- Contract between a service provider and a customer to describe all service attributes and define roles and responsibilities

Service Level Agreements **umfassen**

- Service-Zeiten
- Verfügbarkeit
- Support-Level für Anwender
- Reaktionszeiten
- Beschränkungen
- Sicherheit und Notfall-Planung
- Kosten und Gebühren

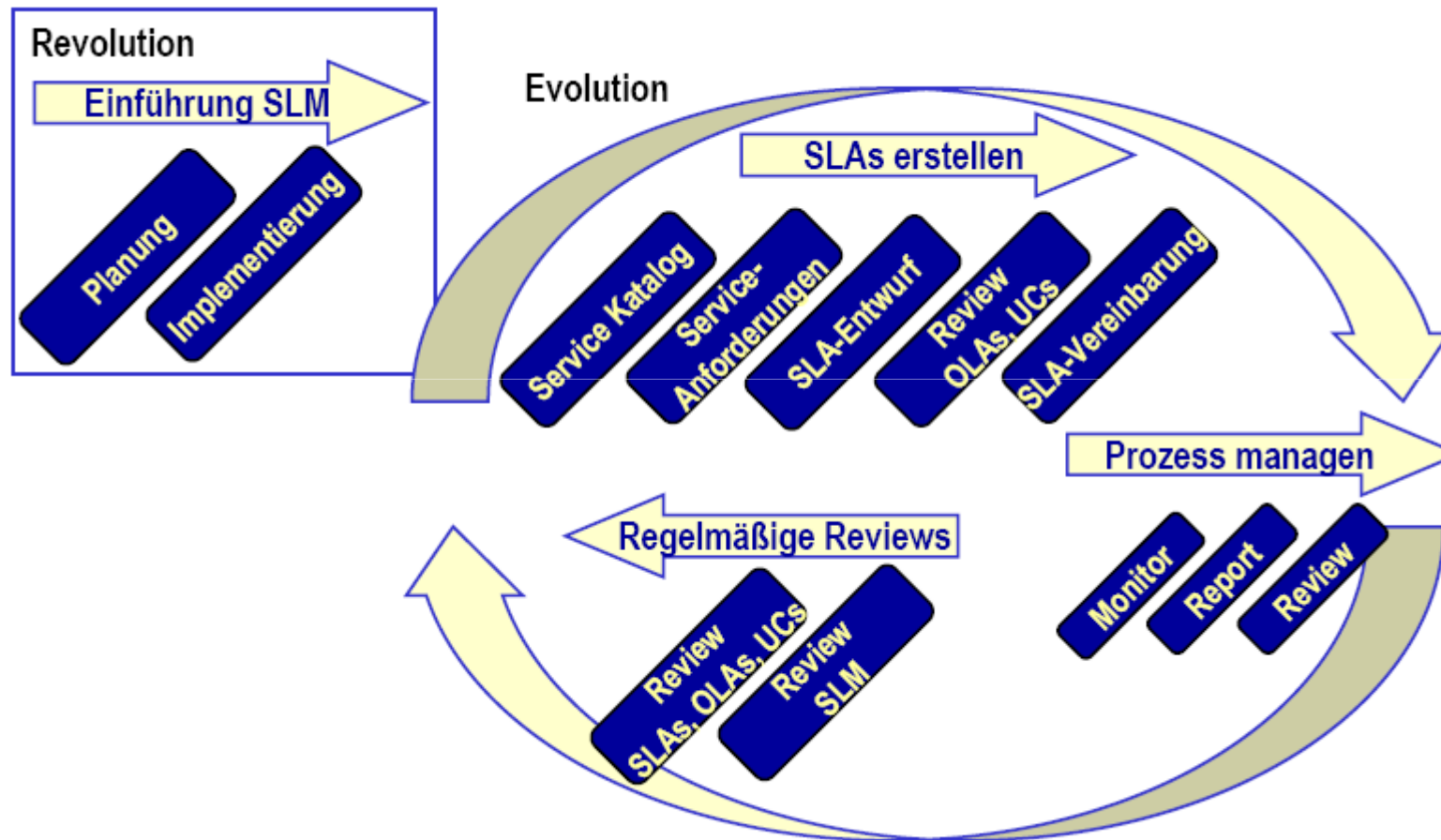


## Service Level Management

### Aufgaben des Service Level Management

- Erstellen eines Service-Katalogs
- Festlegen der Service Level-Anforderungen
- Verhandeln von Service Level Agreements
- Überprüfen von Supportleistungen
- Festlegen der Methode für die Kostenverrechnung
- Überwachen und Prüfen von Services
- Reporting

## Service Level Management



## Service Level Management

### Nutzen

- Erreichen eines spezifischen, konsistenten und meßbaren Service Level
- Abwägen der gewünschten Service Level gegen die damit verbundenen Kosten
- Einsparungen durch genauere Spezifikationen
- höhere Produktivität der Anwender durch bessere IT-Services
- Verfügbarkeit objektiver Meßdaten, um Meinungsverschiedenheiten bzgl. Der Service Level zu klären
- geringere Wahrscheinlichkeit von unvorhersehbarem Bedarf
- enge Beziehung zwischen IT-Anwendern und IT-Lieferanten, und damit leichter Zugang zu Facility Management

## Service Level Management

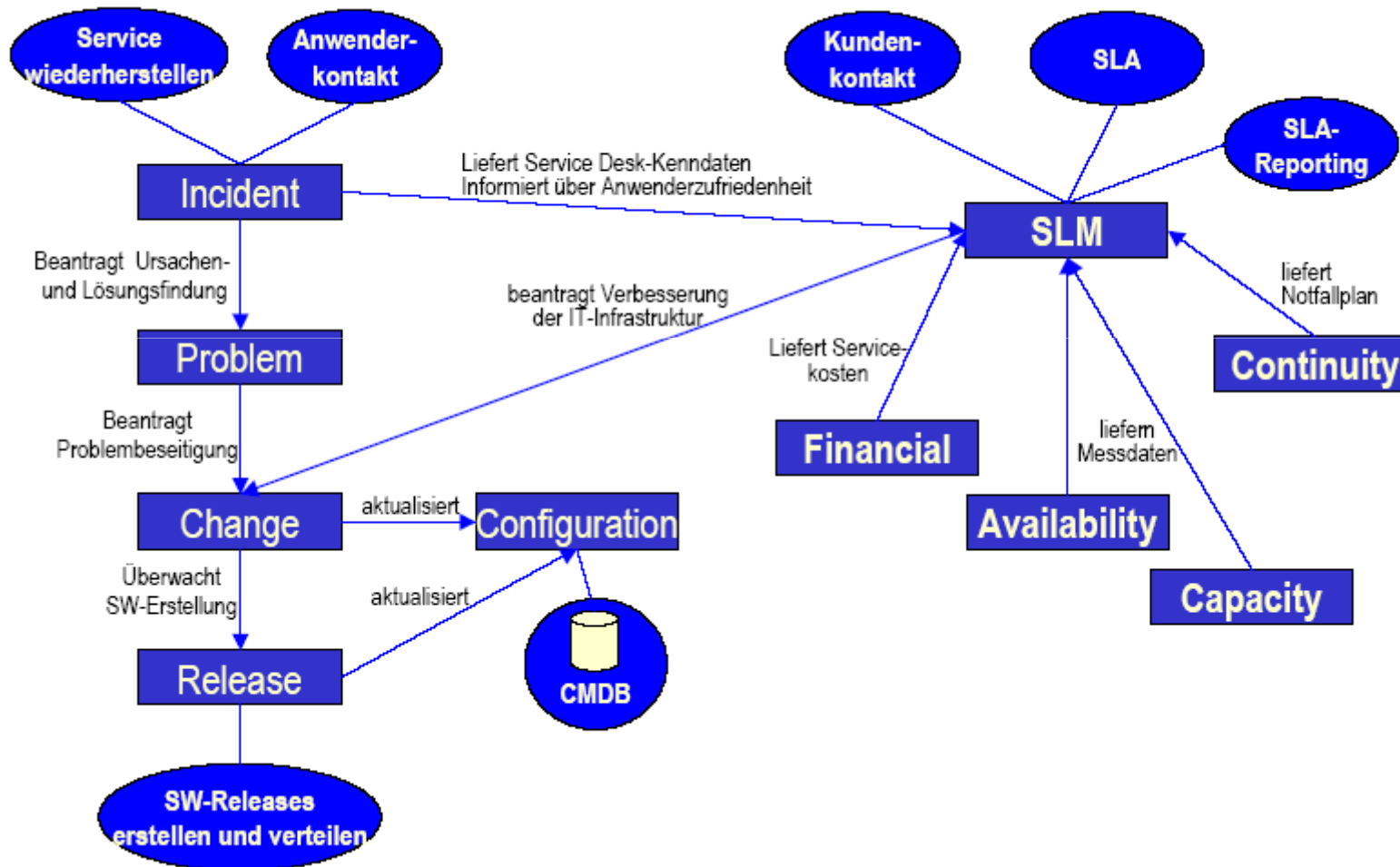
### **Kosten**

- Kosten umfassen Verwaltung, Tools und laufende Aufwendungen zur Verbesserung der Service Level

### **Potentielle Schwierigkeiten**

- Anwender und IT-Services-Mitarbeiter sträuben sich gegen Veränderung
- Schwierigkeit Service Level-Anforderungen zu formulieren
- Preis/Leistungs-Vergleich verschiedener Service Level
- zu ehrgeizige Ziele für die Service-Verbesserung, bevor diese überwacht werden können
- Unflexible SLAs erschweren erforderliche Changes

## SLM - Zusammenhänge



# Inhalt

## ➤ ITIL Prozesse

- Service Strategie – Financial Management
- Service Design – Configuration Management
- Service Design – Availability Management
- Service Design – Capacity Management
- Service Design – Service Level Management
- **Service Transition – Change Management**
- Service Operation – Incident Management
- Service Operation – Service Desk
- Service Operation – Problem Management

## Change Management

ITIL's definition:

- Adding, modifying or removing of approved software, hardware and documentation

### **Warum Change Management?**

- Changes sind natürlicher Bestandteil jeder sich entwickelnden Geschäftsumgebung
- Sicherstellung, daß Changes richtig analysiert und kontrolliert durchgeführt werden

## Change Management

### Gründe für Changes

- Lösung von Problemen, die sich aus Incident oder Problem Reports ergeben
- Reaktion auf Unzufriedenheit der Anwender
- Einführung eines neuen Configuration Item (CI)
- Upgrade von Komponenten
- Reaktion auf veränderte geschäftliche Anforderungen oder Ausrichtung
- Reaktion auf neue oder geänderte gesetzliche Regelungen
- Einführung neuer Produkte oder Services



## Change Management

### Aufbau des Change Management

Einführung eines Change Advisory Board (CAB)

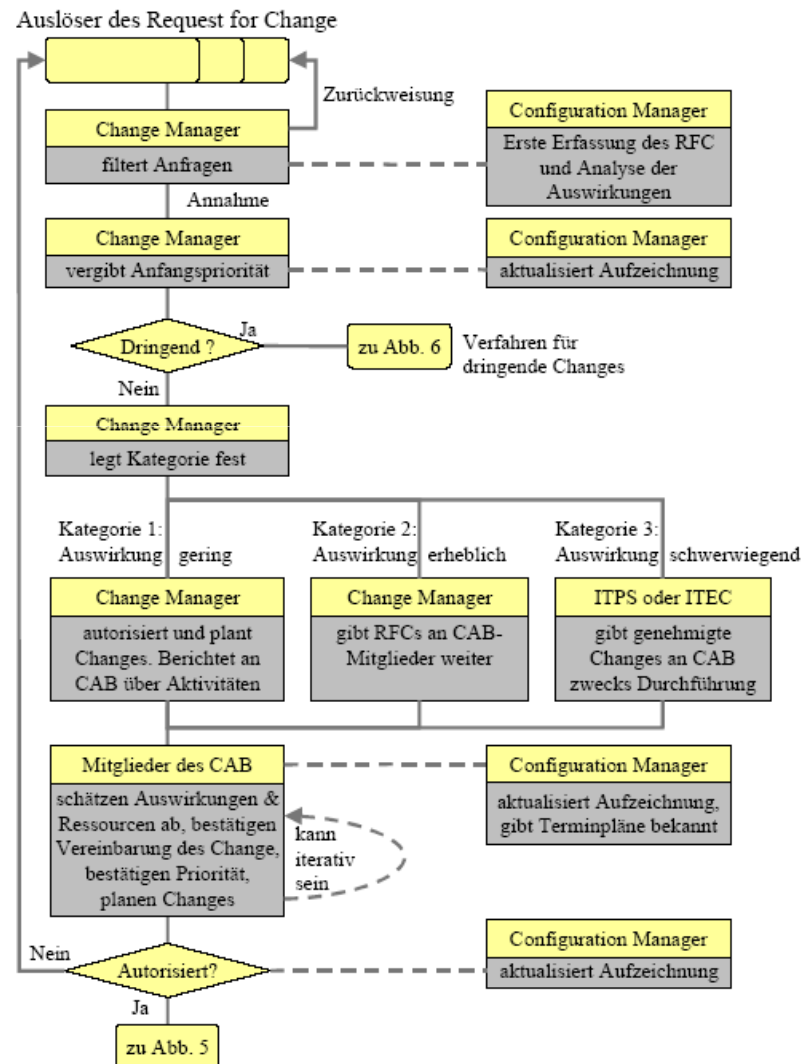
- Mitglieder:
  - Change Manager (Vorsitz)
  - Kunden
  - Entwickler
  - IT Service Provider
  - Problemlöser
  - weitere durch die Changes Betroffenen

## Change Management

### Aufgaben des Change Management

- Bearbeiten von Requests for Change (RFCs)
- Planen des Change
- Realisieren des Change
- Dokumentieren des Change

# Change Management



## Change Management

### Nutzen

- weniger durch Changes verursachte Qualitätsprobleme
- zuverlässigere Kostenschätzung
- weniger Changes, die rückgängig gemacht werden müssen, und die Fähigkeit, sie bei Bedarf leichter rückgängig zu machen
- bessere Management Information über Changes
- geringere Beeinträchtigung der IT-Services und damit höhere Produktivität der Anwender
- höhere Produktivität wichtiger IT-Spezialisten
- Fähigkeit, hohes Volumen von Changes zu bewältigen

## Change Management

### Kosten

- Im Budget sind zu berücksichtigen: Kosten von Hardware und Software, sowie
- laufende Kosten wie Mitarbeiter, Räumlichkeiten, Telefon. Diese Kosten werden
- durch die Vorteile einer gut organisierten Vorgehensweise aufgewogen

### Potentielle Schwierigkeiten

- Verwaltungsprobleme und Engpässe durch papierbasiertes System
- IT-Mitarbeiter und Anwender tun sich schwer, ein einziges Change Management-System für alle Aspekte der IT-Infrastruktur zu akzeptieren

# Inhalt

## ➤ ITIL Prozesse

- Service Strategie – Financial Management
- Service Design – Configuration Management
- Service Design – Availability Management
- Service Design – Capacity Management
- Service Design – Service Level Management
- Service Transition – Change Management
- Service Operation – Incident Management
- Service Operation – Service Desk
- Service Operation – Problem Management

## Incident Management - Aufgaben

### Single Point of Contact

Zentrale Anlaufstelle für die Anwender  
Zentrale Informationsquelle für die Anwender  
Zentrale Erfassung für alle Störungen

### Schnellstmögliche Wiederherstellung des Service

Fokus: Arbeitsfähigkeit der Anwender, nicht  
definitive Beseitigung der Fehlerursache

### Kontinuierliche Information des IT Anwenders

Status Störungsbearbeitung  
Alle relevanten Informationen bezüglich IT

### Qualitätskontrolle

Definition der kritischen Erfolgsfaktoren  
Festlegen der KPI

### Reporting

regelmäßige Berichte zur  
Überwachung der Prozessqualität

## Incident Management

### Input

- Information on Incidents
  - From the Service Desk
  - From Monitoring Tools
- CMDB Information
- Details/Information on solving previous Incidents ("Known Errors")
- Incident Management Response



## Incident Management

### Output

- RfC to solve the incident
- Update the incident records (including solution and/or workaround)
- Solved/closed incident
- Inform customers
- Reporting to customers and/or management

## Incident Management

### Key Performance Indicators

- Number of incidents related to number of solved incidents
- Costs for every incident
- Required time for solving incidents
- Number of correct/incorrect escalated incidents
- Number of incidents that were solved without "on location" support

# Inhalt

## ➤ ITIL Prozesse

- Service Strategie – Financial Management
- Service Design – Configuration Management
- Service Design – Availability Management
- Service Design – Capacity Management
- Service Design – Service Level Management
- Service Transition – Change Management
- Service Operation – Incident Management
- **Service Operation – Service Desk**
- Service Operation – Problem Management

## Service Desk

Ist kein ITIL Prozess, sondern eine Funktion

- **Warum ein Service Desk?**
- wichtiges Element der Services für den Kunden
- zentrale Aufzeichnung statistischer Daten zu Incidents
- Nachweis, welche Teile der IT die Mitarbeiter tatsächlich nutzen
- langfristig Reduzierung der Anwender-Anfragen
- kostengünstiger Kontakt mit dem Kunden
- statistische Daten für Begründung von Updates oder Verbesserungen
- schnellere Problemlösung
- frühzeitiges Erkennen von Problemen: „Vorbeugen ist besser als Heilen“

## Service Desk

### Aufgaben des Service Desk

- Kunden-Schnittstelle
- Management des Incident Control-Systems
- Unterstützung der Geschäftsabläufe
- Liefern von Management Information
  - Qualität der IT-Services
  - Auslastung der Mitarbeiter
  - Produkt-Qualität
  - Effektivität der IT-Support-Organisationen
  - Qualität von in der Entwicklung befindlichen Produkten

## Service Desk

### **Aufbau eines Service Desk: Was ist dabei zu beachten?**

- Anzahl zu bearbeitender Calls
- Zentrale oder dezentrale Struktur
- System für Aufzeichnung von Calls (Hardware und Software, Telefonsystem)
- Ablauf, den der Kunde bei Help Desk Call einzuhalten hat
- Ablauf, den der Help Desk bei Bearbeitung von Anfragen einzuhalten hat
- Schulung für Kunden und Help Desk-Mitarbeiter
- Verwendung von Skripts
- Kenntnisse und Fähigkeiten der Help Desk-Mitarbeiter

# Inhalt

## ➤ ITIL Prozesse

- Service Strategie – Financial Management
- Service Design – Configuration Management
- Service Design – Availability Management
- Service Design – Capacity Management
- Service Design – Service Level Management
- Service Transition – Change Management
- Service Operation – Incident Management
- Service Operation – Service Desk
- Service Operation – Problem Management

## Problem Management

Definition of a problem (by ITIL)

- The unknown cause of one or more incidents

Definition of a known error (by ITIL)

- A known error is an incident or a problem where a solution or workaround for the cause/reason is already known

### Warum Problem Management?

- Schnelle und effektive Behebung von Problemen
- Methode zur Priorisierung der Ressourcen – die kritischsten Probleme werden zuerst gelöst
- Minimierung des wiederholten Auftretens von Problemen
- Verbesserte Produktivität der Support-Spezialisten
- Bereitstellung von Management Information



## Problem Management

### Aufgaben des Problem Management

Problem Management deckt drei Bereiche des Incident Lebenszyklus ab:

- Incident Control
- Problem Control
- Error Control

## Problem Management

### Incident Control

- Second Level Support (nach dem Help Desk) für Diagnose und Behebung schwieriger oder kritischer Incidents
- Koordination anderer Support-Spezialisten

### Problem Control

- Identifizierung, Diagnose und Erfassung der zugrundeliegenden Ursachen
- vermeiden von wiederholten Problemen aufgrund einer bestimmten Ursache
- Analyse der Schwere des Problems sowie Erbringen des erforderlichen Supports
- Identifizieren potentieller Probleme

## Problem Management

### Error Control

- Initiieren von Requests for Change (Änderungsanforderungen), um dem Auftreten von Problemen vorzubeugen
- Beheben von Known Errors, unter Kontrolle des Change Management

## Problem Management

### Nutzen

- Höhere Produktivität der Anwender durch geringere Ausfallzeiten
- Höhere Produktivität der Support-Mitarbeiter
- Vermeiden von Ausfällen bzw. Minimierung der Folgen durch Nutzen der Informationen aus früheren Problemen
- Bessere Beziehungen zwischen Anwendern und IT-Services, dank einer besseren Service-Qualität
- Stärkere Kontrolle der IT-Services durch bessere Management Information

## Problem Management

### **Kosten**

- Die Anschaffungskosten sind relativ niedrig
- höhere Effizienz des IT-Support gleicht diese Kosten leicht aus

### **Potentielle Schwierigkeiten**

- Anwender verlangen direkten Zugang zu Problem Management oder anderen Support-Spezialisten
- Geringe Integration zwischen Incident Records und Problem oder Error Records
- Mitarbeiter sträuben sich gegen Veränderung

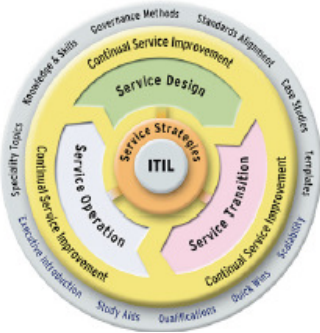
# Inhalt

- Grundlagen ITIL
- ITIL Prozesse
- COBIT Mapping
- ITIL Einführung

## COBIT Mapping

ITIL® V3 - Cobit® 4th Mapping		Service Strategy				Service Design							Service Transition						Service Operation				Continual Service Improvement				
		Strategy Generation	IT Financial Management	Service Portfolio Mgmt	Demand Mgmt	Service Catalogue Mgmt	Service Level Mgmt	Availability Mgmt	Capacity Mgmt	IT Service Continuity Mgmt	Information Security Mgmt	Supplier Mgmt	Transition Planning & Support	Change Mgmt	Service Asset & Configuration Mgmt	Release & Deployment Mgmt	Service Validation & Testing	Evaluation	Knowledge Mgmt	Incident Management	Event Mgmt	Request Fulfilment	Problem Mgmt	Access Mgmt	Service Reporting	Service Measurement & Control	Return on Investment on CSI
PO	Plan & Organise																										
PO1	Define a Strategic IT Plan	x		x	x			x			x																
PO2	Define the Information Architecture	x		x	x			x		x																	
PO3	Determine Technological Direction	x						x	x	x																	
PO4	Define the IT Processes, Organisation and Relationships	x	x			x	x	x	x	x	x		x	x	x					x			x				
PO5	Manage the IT Investment	x	x																								x
PO6	Communicate Management Aims and Direction	x		x		x	x																		x		
PO7	Manage IT Human Resources								x																		
PO8	Manage Quality		x			x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
PO9	Assess and Manage IT Risks	x		x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x					x					
PO10	Manage Projects	x										x	x		x	x											

## COBIT Mapping

ITIL® V3 - Cobit® 4th Mapping		Service Strategy				Service Design							Service Transition						Service Operation					Continual Service Improvement		
		Strategy Generation	IT Financial Management	Service Portfolio Mgmt	Demand Mgmt	Service Catalogue Mgmt	Service Level Mgmt	Availability Mgmt	Capacity Mgmt	IT Service Continuity Mgmt	Information Security Mgmt	Supplier Mgmt	Transition Planning & Support	Change Mgmt	Service Asset & Configuration Mgmt	Release & Deployment Mgmt	Service Validation & Testing	Evaluation	Knowledge Mgmt	Incident Management	Event Mgmt	Request Fulfilment	Problem Mgmt	Access Mgmt	Service Reporting	Service Measurement & Control
																										
AI	Acquire & Implement																									
AI1	Identify Automated Solutions	x		x	x				x																	
AI2	Acquire and Maintain Application Software												x		x											
AI3	Acquire and Maintain Technology Infrastructure							x	x				x		x											
AI4	Enable Operation and Use											x	x		x	x	x									
AI5	Procure IT Resources		x												x											
AI6	Manage Changes											x	x				x									
AI7	Install and Accredite Solutions and Changes											x			x	x	x									
DS	Deliver & Support																									
DS1	Define and Manage Service Levels				x	x	x																			
DS2	Manage Third-Party Services	x									x															
DS3	Manage Performance and Capacity							x	x																	
DS4	Ensure Continuous Service									x																
DS5	Ensure Systems Security										x															
DS6	Identify and Allocate Costs		x																							



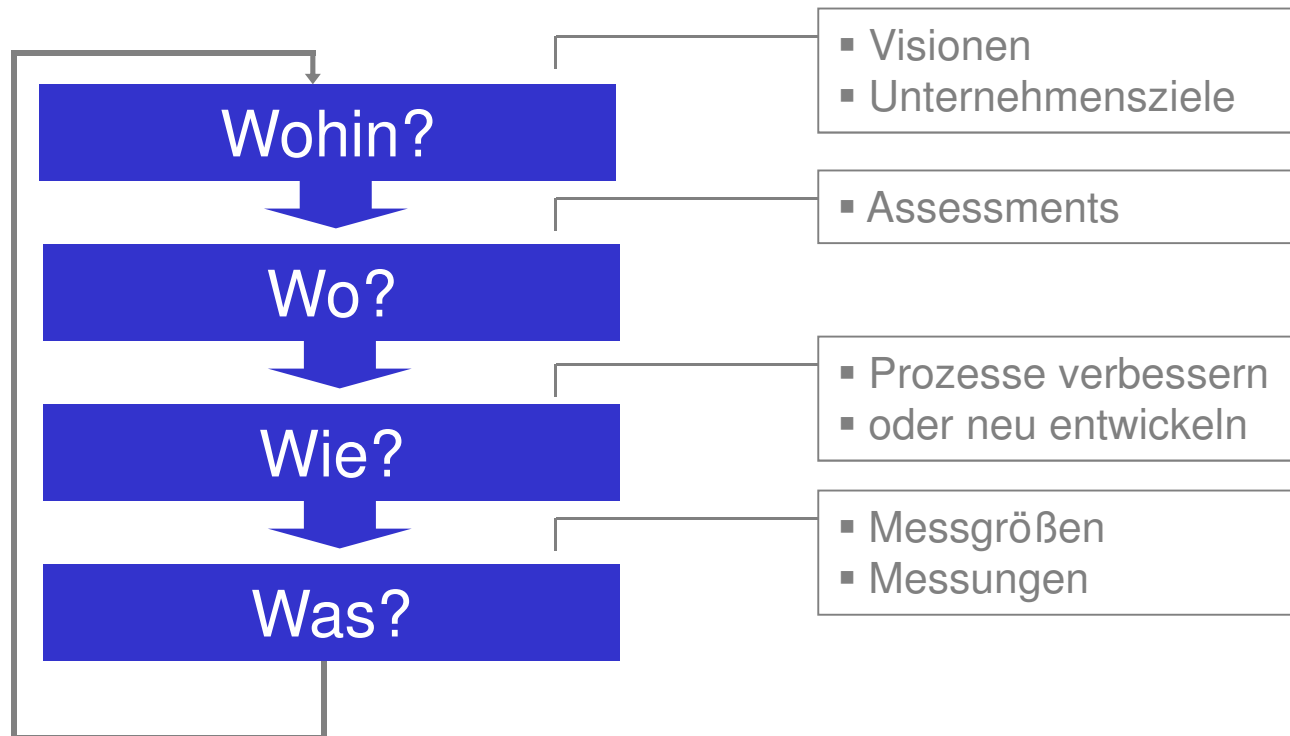
## COBIT Mapping

ITIL® V3 - Cobit® 4th Mapping		Service Strategy				Service Design						Service Transition					Service Operation					Continual Service Improvement					
		Strategy Generation	IT Financial Management	Service Portfolio Mgmt	Demand Mgmt	Service Catalogue Mgmt	Service Level Mgmt	Availability Mgmt	Capacity Mgmt	IT Service Continuity Mgmt	Information Security Mgmt	Supplier Mgmt	Transition Planning & Support	Change Mgmt	Service Asset & Configuration Mgmt	Release & Deployment Mgmt	Service Validation & Testing	Evaluation	Knowledge Mgmt	Incident Management	Event Mgmt	Request Fulfilment	Problem Mgmt	Access Mgmt	Service Reporting	Service Measurement & Control	Return on Investment on CSI
DS7	Educate and Train Users											x			x												
DS8	Manage Service Desk and Incidents																		x		x						
DS9	Manage the Configuration													x													
DS10	Manage Problems																					x					
DS11	Manage Data							x																			
DS12	Manage Physical Environment								x				x	x													
DS13	Manage Operations												x	x						x			x				
ME Monitor and Evaluate																											
ME1	Monitor and Evaluate IT Performance		x				x	x	x				x	x	x				x			x			x	x	x
ME2	Monitor and Evaluate Internal Control					x				x	x		x	x			x		x			x					
ME3	Ensure Regulatory Compliance	x	x								x		x	x											x		
ME4	Provide IT Governance	x	x			x	x					x	x	x	x	x	x	x							x		

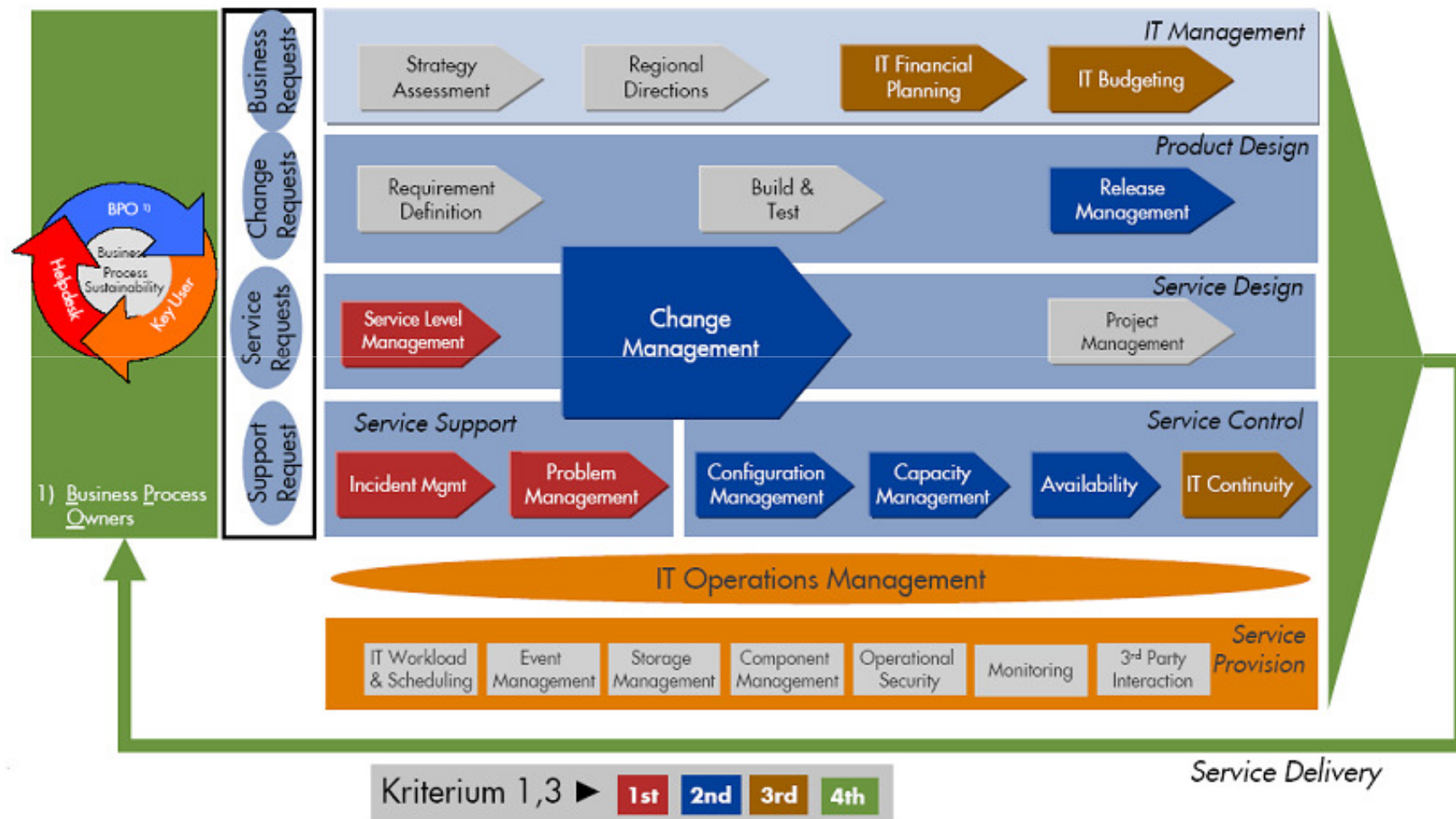
# Inhalt

- Grundlagen ITIL
- ITIL Prozesse
- COBIT Mapping
- **ITIL Einführung**

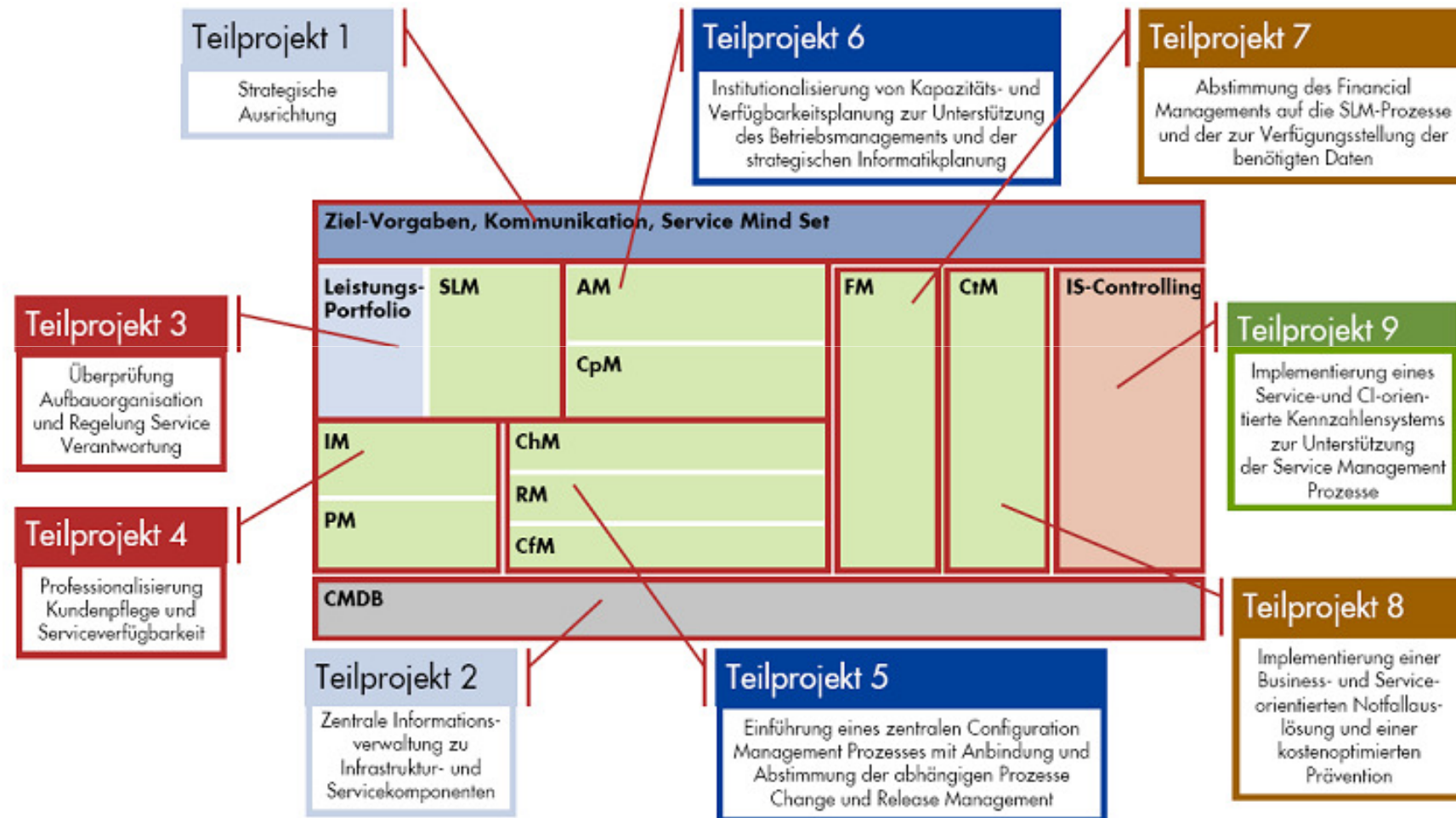
## Prozessoptimierung



## Priorisierte Prozesslandkarte

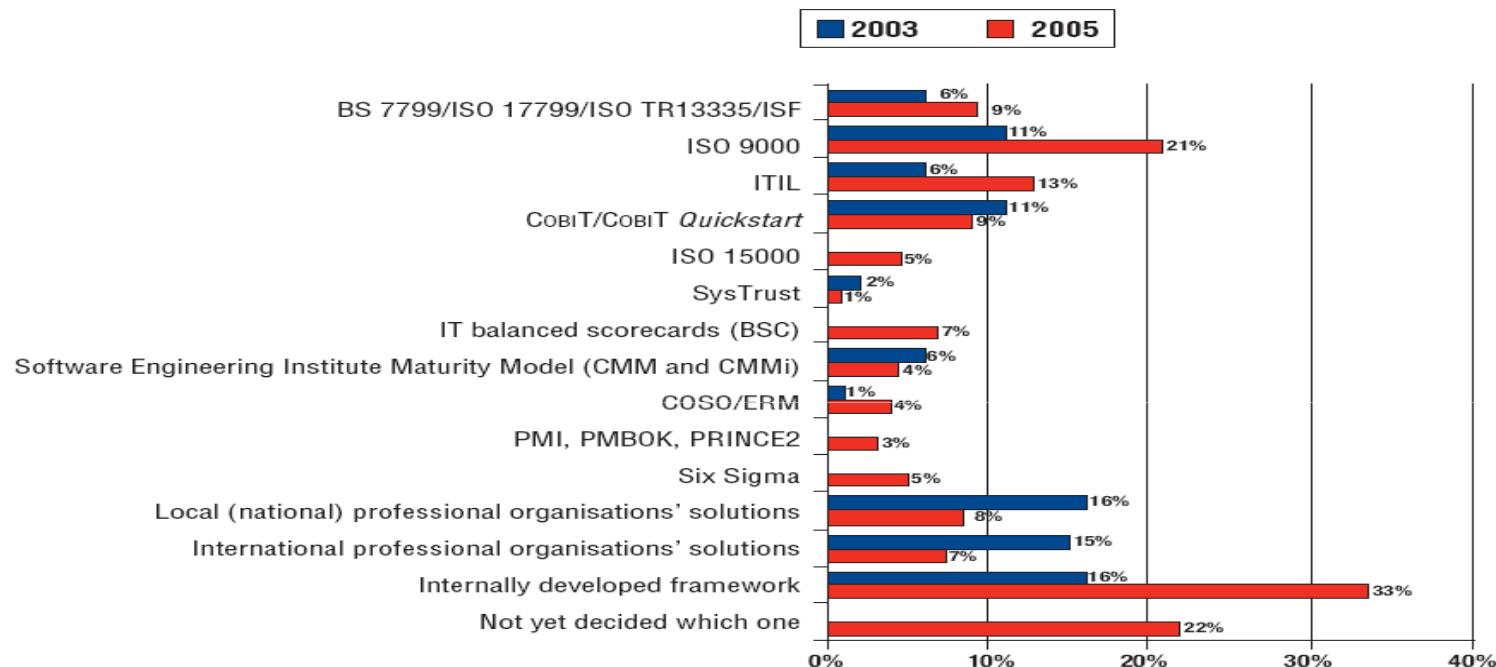


## Programmplanung zur Implementierung



## *What solutions/frameworks do you use or are you considering using?*

**Figure 30—Selected IT Governance Frameworks**



(Based on 440 respondents of the overall sample)

**Observation:** One-third of the participants use or are considering using an internally developed framework. Compared with 2003, the use of COBIT has decreased slightly. A possible explanation for this evolution could be that COBIT often acts as a baseline, in partial or complete form, to further elaborate an internally developed framework. Therefore, COBIT may be an integral (but not publicly acknowledged) part of the internally developed frameworks reflected in these responses.

## Weiterführende Informationen

### Literatur

- ITIL, Peter T. Köhler, Springer Verlag
- Optimiertes IT Management mit ITIL, Frank Victor, Vieweg – Edition CIO

### Internet

- [www.itsmf.com](http://www.itsmf.com) - IT Service management Forum
- [www.itsmf.de](http://www.itsmf.de) - deutsche User Group
- [www.pinkelephant.com](http://www.pinkelephant.com) - Organisation in USA und UK
- [www.itil.co.uk](http://www.itil.co.uk) - offizielle ITIL Website



## Fragen / Diskussion

