Fachhochschule Wiener Neustadt
Wirtschaft · Technik · Gesundheit · Sicherheit · Sport

IT Service Management

Masterstudium "IT Management"
2. Semester, SS 2014

Dipl. BW (FH) Christian Philipp
Dipl. BW (FH) Marcus Römer

Service Transition

Grundlagen und Modelle
Transition Planning and Support
Change Management
Service Asset and Configuration Management
Release and Deployment Management
Service Validation and Testing
Change Evaluation
Knowledge Management

Service Transition

Service Transition: Zweck

- 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.

Service Transition: Zweck

- 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.

Service Transition: Zielsetzung

- 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 vorhergesagtem 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

Service Transition: Business Value

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)

Service Transition: Big Picture

E Point to Evaluate the Service Design

BL Point to capture Baseline

RFC Request for Change

© Crown copyright 2007 Reproduced under license from OGC

Wichtige Grundsätze der Service Transition

Service Transition basierend auf ITILv3, van Haren Publishing, 2008

Mögliche Risiken einer Service Transition sind:

- Demotivation der Mitarbeiter als Ergebnis geänderter Verantwortlichkeiten und Rollen
- Unvorhergesehene Ausgaben
- Widerstand gegen Veränderungen
- Fehlen von Wissensteilung
- Schlechte Integration von Prozessen
- Fehlende Reife und Integration von Systemen und Werkzeugen

Ohne Input aus Service Design und den Output in Service Operation hat Service Transition keinen Sinn.

Der Input und Output von Wissen und Erfahrung von und zu Service Transition fließt in beide Richtungen:

- Entgegen den Fluss: Zum Beispiel teilt Service Operation praktische Erfahrungen mit Service Transition, bspw. wie ähnliche Services sich in der Produktionsumgebung verhalten. Und Erfahrungen aus Service Transition liefern Input für die Bewertung der Entwürfe aus Service Design.
- Mit dem Fluss: Service Design stellt Service Transition das notwendige Wissen zur Implementierung eines Changes zur Verfügung, während Service Transition Produktiverfahrungen, die sich für das tägliche Management des Service als wichtig herausstellen können, teilt.

Organisationales Veränderungsmanagement

Signifikante Changes eines Services bedeuten auch eine Veränderung für die Organisation. Diese können von der Versetzung eines Mitarbeiters in eine andere Abteilung bis hin zu großen Veränderungen wie der Veränderung der Arbeitsweise in einer Organisation reichen. Zum Beispiel: eine Versandfirma verkauft ihre Produkte nicht länger mittels eines gedruckten Katalogs, sondern über eine Webseite.

Die folgenden Aspekte sind bei organisationalem Veränderungsmanagement von Bedeutung:

- **Der emotionale Veränderungszyklus** - eine der größten Ursachen für das Scheitern von Veränderung ist die Nichtberücksichtigung der Art und Weise, in der die Veränderungen die Menschen betreffen. Daher sind die emotionalen Phasen, die Menschen vor der Akzeptanz von Veränderungen durchlaufen können, zu berücksichtigen.
- Die **Rolle von Service Transition bei organisationalen Veränderungen** - das Veränderungsmanagement liegt in der Verantwortung der an der spezifischen Veränderungen beteiligten Manager und Abteilungsleiter. Der Service Transition- Manager oder Prozesseigner ist auch eine wichtige Partei bei der Veränderung, daher spielt Service Transition eine wichtige Rolle bei organisationalen Veränderungen. Service Transition muss:
    - Bewusstsein über die verschiedenen Kulturen auf den Ebenen der Organisation und der Individuen beweisen
    - Aktive Beteiligung an der Veränderung der Einstellung der Mitarbeiter (die im Laufe des Lebenszyklus beteiligt sind) einschließen
    - Individuen so unterstützen, dass die Implementierung von Veränderungen einheitlich durchgeführt wird
    - Bewerten, ob die IT-Organisation dazu hinreichend in der Lage ist Gewährleisten, dass die Veränderung von der Mehrheit der Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeitsweise akzeptiert wird
    - Sich um die Sicherstellung der ausreichenden Befähigung zum Wissenstransfer, zu Schulungen, Teambuilding, Prozessverbesserung und Mitarbeiterbewertung zu kümmern
- **Planung und Umsetzung** organisationaler Veränderungen - bei der Planung und dem Design von Changes wird die organisationale Seite und der Mensch häufig nicht ausreichend berücksichtigt. Der Fokus liegt meist auf dem technischen Aspekt des Changes. Daher ist es wichtig, dass die Projektpläne auch die vom Change verursachten organisationalen Veränderungen angeben.
- **Produkte** - Service Strategy und Service Design führen zu einer Reihe von Arbeitsprodukten, die das Management organisationaler Veränderungen während der Service Transition-Phase unterstützen, wie beispielsweise:
    - Stakeholder-Analyse
    - Organisationale und Kompetenzbewertungen
    - Service Management-Prozessmodelle
    - Leitlinien für Prozesse und Verfahren Kommunikationsplan
    - RACI-Matrix (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)
- **Bewertung der Bereitschaft zu organisationaler Veränderung** - es ist eine gute Verfahrensweise, zur Kontrolle dessen, ob eine Organisation die Anforderungen an die Überführung hinsichtlich Rollen und Fähigkeiten erfüllt, eine Checkliste zu erstellen.
- **Fortschrittsüberwachung -** Untersuchungen und Umfragen hinsichtlich der Wirksamkeit und des Erfolgs eines Programms zur Service Transition müssen auf verschiedenen Ebenen der Organisation auf regelmäßiger Basis durchgeführt werden. Man nutzt das Ergebnis der Untersuchungen, um zu bestimmen, wieviel Fortschritt durch der überführung erreicht wurde. Sie wird den Mitarbeitern auch zeigen, dass sie angehört werden und dass ihr Input für die Überführung von Bedeutung ist.
- **Handhabung organisationaler Veränderungen beim Sourcing** - die Outsour von IT-Services ist eine der größten organisationalen Veränderungen. Es gibt, Konsequenzen für die Mitarbeiter, die berücksichtigt und sorgfältig vorbereitet werden müssen, wie:
    - der Schock für die Mitarbeiter
    - die Veränderungen der Art und Weise, auf die das Business und der Liefer miteinander Geschäfte tätigen
    - Veränderung des Standortes inklusive aller damit verbundenen Risiken

- **Methoden und Verfahren für organisationale Veränderungen** - eine Vielzahl Methoden, Verfahren und Best Practices existieren für das Veränderungsmanagement wie 'Changes in eight steps' von). P. Kotter oder Rosabeth Moss Kanters Theorie den Gründen dafür, dass sich Menschen Veränderungen widersetzen. Es ist wich _ den bestmöglichen Nutzen daraus zu ziehen.

Organisationales Veränderungsmanagement

Organisationales Veränderungsmanagement

Stakeholder Management

Es ist darzustellen:

- Wer die Stakeholder sind
- Was ihre Interessen sind
- Welchen Einfluss sie haben
- Wie sie in das Projekt oder Programm einbezogen werden
- Welche Informationen mit ihnen geteilt werden

15

Das Stakeholder Management ist ein kritischer Erfolgsfaktor für die Service Transition. Bereits in im Service Design sollte eine Strategie entwickelt werden.

Eine Stakeholder Analyse ist darüber hinaus auch eine Hilfe, wenn es gilt, die Anforderungen und Interessen der Stakeholder herauszufinden und wie sich ihr letztlicher Einfluss und ihre Macht während der Überführung darstellen werden.

Stakeholder Management Matrix

Stakeholder	Strategische Richtung	Finanzwesen	Operative Veränder-ungen	Schnitt-stellen zu Kunden	Öffentliche Sicherheit	Wettbewerbs-position
Geschäftspartner	●	●		●		●
Projektteams			●			
Kunden		●		●	●	
Presse und Medien						●
Gewerkschaften			●			
Mitarbeiter	●		●			
Regulierende Insitutitionen		●			●	

Service Transition basierend auf ITILv3, van Haren Publishing, 2008

Service Asset and Configuration Management

Wozu SACM?

- 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

Ziel des Configuration Management

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.

In diesem Kontext ist es wichtig, dass:

- die Integrität der Service-Assets und CIs geschützt wird
- alle Assets und CIs im Configuiration Management zu finden sind
- die operativen und die Service Management Prozesse erfolgreich unterstützt werden

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

CI (Configuration Items)

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

CI's unterstehen der Steuerung und Kontrolle des Change-Managements.

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

ITIL

- Kategorien von CIs:
  - Servicelebenszyklus-CIs
  - Service-CIs
  - Organisations-CIs
  - Interne CIs
  - Externe CIs
  - Schnittstellen-CIs

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).

Configuration Management System (CMS)

24

© Crown copyright 2007 Reproduced under license from OGC

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 CIs (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

Schnittstellen zu anderen Prozessen

- Change Management – für Auswirkungsanalysen
- Financial Management – für Einblick in Kosten, Abschreibungen, Wartung und Reparaturen
- IT Service Continuity Management – um der Organisation die Assets, von denen das Business abhängt, bewusst zu machen und für die Kontrolle über Backup-Komponenten und Software
- Incident und Problem Management – für die Diagnose von Incidents und Problemen
- Availability Management – für die Untersuchung von Fehlerschwerpunkten

CSF

- **CSFs**
  - Bestimmung des richtigen Detailgrads und Detailtiefe
  - Implementierung eines Top-Down-Ansatzes für die Konfigurations-struktur
  - Erreichung des richtigen Genauigkeits-grads
  - Einsatz von Technologie zur Automatisierung des CMS und zur Durchsetzung von SACM-Leitlinien

Change Management

Change

Change

Ein Change ist die Ergänzung, Veränderung oder Eliminierung eines genehmigten, geplanten oder unterstützenden Services (oder einer Komponente) sowie de zugehörigen Dokumentation.

ITIL

Reaktiv vs. Proaktiv

Changes haben einen proaktiven oder reaktiven Grund.

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 zusammen spielt. 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.

Indikatoren für unzureichendes Change Mgt.

- Unauthorisierte Changes
- Ungeplante Downtime
- Implementierte Changes mit geringem Erfolg
- Hohe Zahl von „Emergency Changes"
- Verzögerte Projektimplementierungen

→ Grundsätze für die Unterstützung des Change Management

Grundsätze sind:

- Schaffung einer Null-Toleranz-Kultur in Bezug auf unauthorisierte Changes
- Abstimmung des Change Management Prozesses auf andere Change-Prozesse in der Organisation
- Erfolgreiche Priorisierung, beispielsweise innovative vs. präventive oder erkennende vs. korrigierende Changes
- Einrichtung einer zentralen Unterstützungsstelle für Changes
- Sicherstellung der Integration mit anderen Service Management Prozessen
- Einrichtung von „Change-Fenstern", Leistungs- und Risikobewertung oder Messungen der Leistungsfähigkeit.

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

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	✓	✓	✓	✓	✓

37

Grundbegriffe

- Change Request-Arten:
  - Request for Change (RFC) an Service Portfolios (SS)
  - RFC an Service oder Service Definition (SS, SO, ST, SO, CSI)
  - Projekt Change-Vorschlag (SO, 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

Project change proposal – Business change – No impact on service or design baseline	Project Change Management procedure		✓	✓		✓
User access request	User access procedure				✓	
Operational activity – Tuning (within specification/constraints) – Re-boot hardware on failure if no impact on other services – Planned maintenance	Local procedure (often pre-authorized – see paragraph 4.2.4.4)				✓	

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

Die 7 Rs des Change Management

- 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?

40

- 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?

Beispiel für den Prozessfluss eines Standard-Changes

Fehlerkorrekturplanung

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!

42

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.

CAB und ECAB

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)!

43

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 mit einbezogen 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 GAB 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, ...)

Beispiel eines Autorisierungsmodells

Service Transition basierend auf ITILv3, van Haren Publishing, 2008

Workflow des Change und Configuration Mgt.

*Includes build and test where applicable

Service Transition basierend auf ITILv3, van Haren Publishing, 2008

Schnittstellen des Change Management

KPI & CSF

- **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

Rolle des Change Managers

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 dringende 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

Release & Deployment Management

Definitionen

Release und Deployment Management

Release und Deployment Management zielt auf den Aufbau, das Testen und die Lieferung der im Service Design spezifizierten Services und damit auf die Erfüllung der Anforderungen und Zielsetzungen der Stakeholder

ITIL

Release

Ein Release ist ein Satz neuer oder geänderter CIs, die getestet sind und in den Produktivbetrieb überführt werden.

ITIL

Release and Deployment Management

- 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

51

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 ermöglichenden 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

Eine Release-Richtlinie sollte für ein oder mehrere Services definiert werden und folgendes umfassen:

- 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 Übergang in die Service Operation

52

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

- Wiederverwendbarkeit
- Wiederholbarkeit
- Verbesserung der Effizienz

Service Lifecycle Configuration Levels

Service Transition basierend auf ITILv3, van Haren Publishing, 2008

Release Design Optionen

Es gibt verschiedene Arten wie Releases implementiert werden. Die am häufigsten vorkommenden Möglichkeiten des Rollouts sind:

- BIG BANG vs. PHASEN
- PUSH und PULL
- Automatisiert oder manuell

54

Big Bang vs Phasen

Ein Big Bang-Release implementiert den neuen oder geänderten Service für alle Anwender zur gleichen Zeit. Beim phasenweisen Deployment wird das Release zu festgelegten Zeitpunkten nur an einen bestimmten Teil der Anwender verteilt

Push und Pull

Mit dem Push-Ansatz wird die Service-Komponente von einem „Zentrum“ an die Zielorte implementiert. Mit einem Pull-Ansatz wird das Release den Anwendern an einem zentralen Ort zur Verfügung gestellt.

Automatisiert oder manuell

Releases können zu einem hohen Grad automatisiert werden, man denke beispielsweise an den Einsatz von Softwareverteilungssystemen

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.

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 Packages daraus entfernt werden können, wenn sie beim Testen Probleme verursachen.

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.

Informationsmanagement

Wenn CIs erfolgreich ausgerollt wurden, wird das CMS mit den folgenden Informationen aktualisiert:

- Installations- und Konstruktionspläne
- Validierungs- und Testpläne
- Status
- Änderung der Eigentümerschaft (von Assets und CIs)
- Lizenzen

Ebenfalls dokumentiert werden Informationen für das SKMS, wie etwa über das Deployment, Schulungen und Known Errors.

Input:

- Genehmigter RFC, Service Paket, SLP, SDP, Continuity Pläne
- Release Grundsätze, Design u. Modell, Konstruktionsmodell und –plan
- Technologie-, Beschaffungs-, Service Management-, und Betriebs-Standards und –Pläne
- Eintritts und Abschlusskriterien für jede Phase des Release und Deployments

Output:

- Release- u. Deployment-Pläne, Abgeschlossener RFC, Service Hinweise, aktualisierter Service Katalog und Service-Modell
- Neue oder geänderte Service Management-Dokumentation und Service Berichte
- SLA, OLAs und Verträge
- Service Transition Bericht und Service Kapazitätsplan
- Vollständige CI-Liste des Relase Pakets

KPIs

- **Kundenbezogene KPIs**
  - Verbesserung der Service-Leistungsfähigkeit
  - Verringerung der Zahl der Incidents
  - Verbesserung der Kunden- und Anwenderzufriedenheit

- **Lieferantenbezogene KPIs**
  - Geringere Kosten für die Diagnose von Incidents und Problemen
  - Verringerung der Zahl von Abweichungen zwischen der dokumentierten Konfiguration (nach einem Audit) und der tatsächlichen Situation

Rollen im RDM

Release & Deployment Manager

- 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

Release Packaging and Build Manager

- 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

61

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

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

Ziel des Knowledge Management

Ist die Verbesserung der Qualität der Entscheidungsprozesse (des Managements) durch Sicherstellung, dass verlässliche und gesicherte Informationen während des Service Lebenszyklus verfügbar sind:

Zielsetzung des KM unter anderen:

- Den Service Provider zur Verbesserung der Effizienz und Qualität zu unterstützen
- Gewährleistung, dass den Mitarbeitern des Service Providers angemessene Informationen zur Verfügung stehen

64

Informationen, die Mitarbeitern zur Verfügung stehen sollten:

- Wer nutzt momentan welche Services
- Einschränkungen bei der Service Delivery
- Schwierigkeiten von Kunden den erwarteten vollen Wert / Benefits zu realisieren

Knowledge Management Umfang

- **"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)

Beispiel:

Data 20140320

Information $201,403.20 (Absatz im Quartal 3)

Knowledge Quartal 2 $199,732.76
Quartal 3 $201,403.20

Wisdom Durch Marketingkampagnen konnten wir den Absatz verbessern → Marketingbudget erhöhen?

Beziehung zw. CMDB, CMS und SKMS

+ Erfahrungsschatz der Mitarbeiter
+ Aufzeichnungen zu Randinformationen
+ Anforderungen & Fähigkeiten von Suppliern und Partnern
+ typische Fertigkeiten und Verhalten der Anwender

=

SKMS
Service Knowledge Management System

Um die Daten effektiv nutzten 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.

Transition Planning & Support

Ziel von Transition Planning & Support

Die Ziele für Transition Planning & Support umfassen:

- Planung und Koordination von Ressourcen zur Gewährleistung der Umsetzung der Spezifikation des Service Design
- Identifizierung, Handhabung und Eindämmung von Risiken, die den Service unterbrechen können, beginnend mit der Transitions-Phase
- Gesteuerte Planung von Changes
- Bericht von Problemstellungen, Risiken und anderen Abweichungen

Transition Planning und Support umfasst die folgenden Teil-Prozesse:

Projekt-Initiierung

Prozessziel: Definition von Stakeholdern, Verantwortlichkeiten und verfügbaren Ressourcen für das Projekt; Dokumentation von Risiken, Rahmenbedingungen und Annahmen, die das Projekt betreffen. Ergebnis dieses Teil-Prozesses ist ein autorisierter Projektauftrag.

Projektplanung und -Koordination

Prozessziel: Sicherstellen, dass Service-Transition-Projekte in Übereinstimmung mit den Projektmanagement-Richtlinien der Organisation geplant werden, und Koordinieren von Aktivitäten und Ressourcen über alle Projekte hinweg. Dieser Prozess ist nicht für die detaillierte Planung von Projektphasen verantwortlich, sondern sorgt dafür, dass andere Prozesse die entsprechenden Planungen erstellen.

Projekt-Controlling

Prozessziel: Überwachen des Projektfortschritts (zeitlich und inhaltlich) und des Ressourceneinsatzes im Projekt; Veranlassen von korrigierenden Maßnahmen, sofern diese erforderlich werden.

Projekt-Reporting und -Kommunikation

Prozessziel: Bereitstellen einer umfassenden Übersicht zu allen geplanten und laufenden Projekten im Bereich Service Transition und kontinuierliche Information der Kunden sowie der Prozess-Verantwortlichen im Bereich des Service Managements.

Service Validation & Testing

Aufgabe von Service Validation & Testing

Das grundlegende Konzept, das hinter Service Validation & Testing liegt, ist die Qualitätssicherung.

- Auftreten von Störungen durch unzureichende Betrachtung der Servicezusammenhänge, deren Funktionen nicht aufeinander abgestimmt sind.
- Verstärkte Anrufe beim Service Desk zwecks Fragen, Informationsbedarf und Störungsmeldungen
- Probleme und Fehler, die sehr schwierig in der operativen Umgebung zu diagnostizieren sind
- Höhere Kosten zur Fehlerbeseitigung, wenn die Fehler in der Produktionsumgebung behoben werden müssen, statt bei einer zielgerichteten Überprüfung und Abnahme durch Business-Vertreter im Vorfeld der Produktivnahme.

73

Da das Service Design neue oder geänderte Services oder Serviceangebote an die Service Transition liefert, ist es eine entscheidende Maßnahme, grundlegende Tests zur Validierung und Qualitätssicherung der auf Basis der Business Requirements erstellten Release Packages durchzuführen.

Ziele von Service Validation & Testing

Die Zielsetzung von Service Validation & Testing ist es sicherzustellen, dass der neue oder geänderte Service den geforderten **Business Value** liefert und das Release Package entsprechend der Designanforderungen aufgesetzt wurde. Dies wird mittels strukturierter Tests und Qualitätsvorgaben überprüft.

Daraus lassen sich folgende Teilziele ableiten:

- Validierung des Services zum Nachweis, dass der Service die geforderte Performance unter Berücksichtigung der gesetzten Rahmenbedingungen liefert **(Fit for purpose)**
- Sicherstellung, dass ein Service den definierten Leistungsparametern entspricht und auf Basis strukturierter Tests und damit verbundener Optimierungen die Stabilität in der Servicebereitstellung **(Fit for use)** gegeben ist

Planen und Konzipieren von Tests

Auf Basis der Freigabe zur Release-Erstellung erfolgt auch die Planung und Ausgestaltung der Testaufgaben. Dazu gehören u. a.:

- Art und Umfang der Tests
- Infrastrukturelle Rahmenbedingungen
- Testgruppen und zeitliche Planung

Verifizieren von Testplan und –design

Der Testplan zeigt die wesentlichen Elemente zur Durchführung des Tests auf. Hier sind im Wesentlichen zu überprüfen:

- ob die zeitliche Planung der Tests und der Ressourcen aufeinander abgestimmt ist
- ob die Testszenarien die notwendigen Anforderungen zur Erreichung und zum Nachweis der Business-Anforderungen enthalten
- ob die Grundlagen zur Report-Generierung geschaffen wurden

Vorbereiten der Testumgebung

Zur Vorbereitung der Tests muss noch die Infrastruktur für die Testdurchführung geschaffen werden. Dazu müssen die zu testenden Release Packages in einer die Produktivumgebung abbildenden Testumgebung aufgesetzt und die notwendigen Zugriffsrechte für Testanwender sicher gestellt werden.

Durchführen des Tests

Die Tests werden aus verschiedenen Sichtweisen durchgeführt, wobei im Wesentlichen auf folgende Aspekte geachtet werden sollte: Es müssen zum einen inhaltliche funktionale Tests, aber auch Integrationstests (d. h. zum Datenaustausch per Schnittstelle, wenn erforderlich) und auch Infrastrukturtests (d. h. zur Einbindung und Einbettung der Release Packages in die Gesamtinfrastruktur des Services) durchgeführt werden.

Dokumentation der Ergebnisse und finaler Testreport

Alle durchgeführten Testszenarien und deren Ergebnisse müssen in standardisierten Test-Reports mit dem erzielten Ergebnis und Informationen über die Testperson(en) festgehalten werden.

Evaluierung der Ausgangskriterien und Bericht

Werden Tests mit negativem Ergebnis erzielt, so müssen die Ausstiegskriterien daraufhin überprüft werden, ob ein Testabbruch oder weiterführende Evaluierungsmaßnahmen eingeleitet werden müssen.

Testbereinigung und Abschluss

Nach der Testdurchführung muss die Umgebung wieder zurückgesetzt und der Test bezüglich der erforderlichen Dokumentation und Berichte abgeschlossen werden. Eine übergreifende Evaluierung der Testergebnisse bezüglich notwendiger Anpassungen vor der Freigabe zum Rollout muss eingeleitet werden.

Benefits von Service Validation & Testing

- Steigerung der Servicequalität durch gezielte Test- und Validierungsmaßnahmen
- Reduzierung der Wahrscheinlichkeit möglicher Serviceunterbrechungen nach Produktivnahme bestimmter Release Packages und/oder Services
- Einbindung der User durch deren Test und Abnahme auf Basis der Businessanforderungen schaffen die frühzeitige Akzeptanz und den notwendigen Unterbau zur Lieferung des Business Value
- Durchführung von strukturierten und detaillierten Test- und Validierungsmaßnahmen reduziert die Kosten der Nach arbeit und des Service Support

Change Evaluation

Aufgabe und Ziel von Change Evaluation

Change Evaluation stellt eine konsistente und standardisierte Begründung bezüglich der Leistungsfähigkeit und der Funktionen (Utility und Warranty) für einen Service Change im Gesamtkontext eines existierenden oder vorgeschlagenen Services bereit.

Das Ziel von *Change Evaluation* ist das Bewerten von umfangreichen Changes, wie z.B. die Einführung eines neuen Service oder bedeutende Änderungen an einem bestehenden Service, bevor diese Changes die Freigabe für die nächste Phase in ihrem Lebenszyklus erhalten.

Change Evaluation Process (Bewertungsprozess):

1. **Planung der Bewertung**
   Bei der Planung der Bewertung werden die beabsichtigten und unbeabsichtigten Auswirkungen eines Changes analysiert. Die beabsichtigten Auswirkungen müssen mit den Abnahmekriterien zusammenfallen; die unbeabsichtigten Auswirkungen sind häufig für eine lange Zeit unsichtbar und schwierig vorherzusagen.

2. **Bewertung der vorhergesagten Leistung**
   Man führt eine Risikobewertung basierend auf den Spezifikationen des Kunden (einschließlich der Abnahmekriterien), der vorhergesagten Leistung und dem Leistungsmodell durch. Man sendet einen Zwischenbericht an das Change Management, wenn die Bewertung zeigt, dass die vorhergesagte Leistung ein nicht akzeptables Risiko für den Change darstellt oder von den Abnahmekriterien abweicht. Man stellt die Bewertungsaktivitäten während des Wartens auf eine Entscheidung des Change Managements ein.

3. **Bewertung der tatsächlichen Leistung**
   Nach der Implementierung des Service-Changes berichtet Operations über die tatsächliche Leistung des Service. Man führt eine zweite Risikobewertung durch, die wiederum auf den Kundenspezifikationen (einschließlich der Abnahmekriterien), der vorhergesagten Leistung und dem Leistungsmodell basiert. Man sendet einen neuen Zwischenbericht an das Change Management, wenn die Bewertung zeigt, dass die tatsächliche Leistung ein nicht akzeptables Risiko darstellt und stellt die Bewertungsaktivitäten während des Wartens auf eine Entscheidung des Change Managements ein.

Ein Bewertungsbericht wird an das Change Management gesendet, wenn die Bewertung akzeptiert wird. Ein solcher Bericht enthält eine Risikoprofil, einen Bericht über Abweichungen, eine Qualitfizierungs- und Validierungsaussage (wenn notwendig) und eine Empfehlung (zur Genehmigung oder Ablehnung des Change).

Change Evaluation Report

Der Evaluation Report ist das zentrale Dokument im Rahmen des Prozesses Evaluation, der die Ergebnisse und notwendigen Steuerungsmaßnahmen dokumentiert und die Ausgangsbasis für notwendige Änderungen/ Anpassungen oder Verbesserungen darstellt. Der Evaluation Report enthält die folgenden Abschnitte:

- Risikoprofil
- Abweichungsreport
- Qualification Statement
- Empfehlung

80

© Crown copyright 2007 Reproduced under license from OGC

- **Risikoprofil:** Eine grundlegende Betrachtung des Rest risikos, nachdem eine Änderung implementiert wurde, ohne die relevanten Evaluierungsergebnisse in Betracht zu ziehen und nachdem ein entsprechender Maßnahmenkatalog bereitgestellt wurde.

- **Abweichungsreport:** Das Delta zwischen der vorhergesagten und der geforderten Leistung zur aktuell vorhandenen Leistungsfähigkeit bezogen auf die geplante Change-Implementierung.

- **Qualification Statement** (wenn angebracht): Ist ein Statement, das auf Basis der Analyse der Testergebnisse und des Qualification Plan eine Aussage darüber trifft, ob die betrachtete Änderung eines bestimmten Service den Fokus auf eine strukturierte und gesteuerte Qua litätssicherung verloren hat oder nicht.

- **Empfehlung:** Basierend auf den Faktoren und Inhalten des Evaluation Report sollte eine zusammengefasste Aussage bzw. Empfehlung an das Change Management zwecks Entscheidung zur Freigabe oder zum „Reject“ des Changes und damit zum Stopp der weiteren Transition Schritte gegeben werden.

Benefits Change Evaluation

- Die zielgerichtete Überprüfung der erwarteten bzw. geforderten Leistungsfähigkeit gegenüber der aktuell erzielten Leistungsfähigkeit ermöglicht, frühzeitig Maßnahmen zur Gegensteuerung einzuleiten und damit die geforderte Servicequalität und -ausprägung sicherzustellen.
- Das Change Management baut seine Freigabe-Entscheidungen auf guten und verlässlichen Informationen auf.
- Reduzierung der Einführung von Änderungen, die die geforderten Qualitätssicherungs- und Validierungsmaßnahmen nicht erfüllen
- Reduzierung von Störungen bei geänderten Services
- Minimierung der Varianz der vom Business geforderten Serviceleistung im Vergleich zur gelieferten Serviceleistung

© Crown copyright 2007 Reproduced under license from OGC

Begriffe aus Service Transition

- 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

Begriffe sind wichtig für die ITITL®v3 Foundation Prüfung. Man sollte sie kennen/beschreiben können.

Das Service Transition Big Picture

© Crown copyright 2007 Reproduced under license from OGC