

Service Request Fulfillment:

Service Request Fulfillment → finanzrelevanter Prozess

CSF Critical Success Factor = MA sollen Service Aufträge umsetzen (in richtiger Qualität und Zufriedenheit)

Service Request: z.B.: Berechtigungs-Request →

Kunde: „Das Ding funktioniert nicht, ich kann mich nicht anmelden!“

Problem Management:

Workaround muss man den Root Cause nicht kennen, Root Cause muss beim Known Error bekannt sein → logisch!

Known Error wird nicht immer zu einem Change umgewandelt wo eine Lösung erarbeitet wird wenn es zum Beispiel effizienter oder kostengünstiger ist den Workaround einzusetzen

KE wird ein Change, wenn es kein Workaround gibt oder der Workaround teuer und ineffizient ist

CSI WH:

7-Step Improvement Process:

Kommt sicher zum Test!

1. Was soll ich messen? → diese Aufgabe wird mir von jemanden an mich erteilt! Z.B: von CEO an CIO
2. Was kann ich messen?
 - a. Was gebe ich an eine Abteilung weiter → die müssen messen
3. Datenerfassungsplan (Wer macht was wann wo, damit ich Daten bekomme?)
4. Datenverarbeitung (nicht relevante Daten aussortieren)
5. Analyse
6. Präsentation an Person von Schritt 1
7. Tatsächliche Maßnahmen

Wiederholung:

01-Einführung:

IT-Servicemanagement → Definition nicht nach ITIL (hier zu finden), Definition nach ITIL

IT Prozessmanagement mit gelbem Feld

RACI-Modell was ist das, beschreiben können, wie viel mal A in einer Zeile (1 mal!!!)

Überblick Folie: ITIL v2,v3 and 2011 → zu welcher Phase gehört Access Management?

Request Fulfilment, Event, Problem und Incident, Change, Service Asset and Config, Knowledge, IT Service Continuity, Capacity and Availability (keine Formeln), Service Level, Service Catalogue, Service Portfolio (Unterschied zwischen S. Portfolio und S. Catalogue), BRM (4 große Methoden), CSI (7-Step Improvement)

02-Grundlagen

Definition nach ITIL von IT-Service und Service (Unterschied)

Service Management Definition nach ITIL

Definition von Funktion, Rolle, Prozess (Allgemein)

Funktionen (Service Desk, Techn. Mgmt, IT Operation Control, Appl. Management → Unterschiede)

Service Desk Organisationsstruktur (wichtiger für Zertifizierung)

03- Strategy:

Die vier Ps nach Strategy und Design wissen!!!

Utility vs. Warranty (Logik der Wertschöpfung durch Services Grafik wichtig)

Service-Assets als Basis für Wertschöpfung (Def. Von Fähigkeit, Ressource, Asset)

Ökonomischer Wert (Beschriften können, auch für Zert. Wichtig!)

Arten von Service Providern

Financial Management Aktivitäten (Accounting, Budgeting, Charging (wem verrechnen) → 1 Satz dazu schreiben)

Serviceportfolio, - pipeline, -katalog (Kosten, Aufwand, Ressourcen, Wertigkeit, Wichtigkeit => Größe der Kreise)

Service Portfolio vs. Service Katalog (Unterschiede → S.Katalog mehrmals)

Herausforderung des Demand Management und Aktivitätsbasiertes Demand Management (Incentives und penalties → wird behandelt von Demand Management)

Randzeiten → billiger, Spitzenzeiten → höhere Kosten teurer

BRM 4 Hauptbestandteile: Opportunity, RfC, Complaints (die nicht immer schlecht sind), Compliments (nicht immer gut)

PBA = Pattern of Business Activity (Hut Kurve)

04- Design:

Abstimmung mit Business-Anforderungen (**SAC** (muss im SLA stehen, User Accept. Test gegen SACs), **SLA** → von „mir“ bestimmt mit Kunde diskutiert (SLR aufheben), **SLR** → bestimmt von Kunde, was wollte Kunde ursprünglich haben (SLR wichtig für CSI))

Def. SLR, SLA, SAC

Die 4P's des Service Designs People, etc...

Service Katalog (Def.)

Hierarchie (S. Katalog als Teil des Service Portfolio → Silos benennen)

Service Typen (Core, Enhancing, Support)

Grundbegriffe (SLA, OLA, UC)

Multi Level SLA (hat ein Corporate Level, Customer Level, Service Specific Level)

Grobe Unterschied zw. Capacity (genung da) und Availability (verfügbar) Mgmnt.

Erweiterter Incident Lebenszyklus zeichnen, oder Text zuordnen

05- Transition:

Beziehungen zu anderen Lebenszyklus Phasen (WICHTIG!!) → jeder Pfeil hat Bedeutung

Service Design → Übergabe DEPLOYMENT = Bereitgestellt

Service Trans → INBERTRIEBNAHME

Lange Pfeil (oberster pf.) → TEST

Kleiner Pfeil (unten)

Def. CI (was ist ein CI = kleinste auszutauschende Einheit)

Was ist eine DML (Was ist drin ? → alle physischen Cis=

CMDB = Modellierung miener Cis

Change vs. CI Unterschied

Change Typen (Dokumentation, Genehmigung, Genehmigendes Gremium)

Normaler muss vorher genehmigt werden durch CAB, danach umgesetzt

Notfall zuerst Service herstellen, erst zum Schluss dokumentiert und genehmigt

Def. Release und Deployment (Unterschied zw. Release und Change)

DIKW-Modell (1 Satz dazu wissen → nicht zeichnen, eventuell ein Bsp.)

06-Operation:

Wichtigster Bereich

Überblick 7 → Fokus der Prozesse, um was geht es hier → Erklärung (CM wird im standardfall von Problem M. bedient, im Ausnahmefall von Incident M. → Emergency Change)

Incident = Schnelligkeit,

Problem = Gründlichkeit

Change = Stabilität

SACM = Korrektheit

Def. Event 17 + Arten (Ausnahme, Warnung, Info)

Event M. Ziel 18

Event M. Prozess 20

Def. Incident 25

Def. Impact, Urgency (Dringlichkeit → kunde sagt mir das), Priority (Kunde der mir wichtiger ist) 32

Warum braucht man die Priority? Wenn ich 2 Incidentns haben →
Entscheidung treffen können

Arten der Eskalation 34 Funktional (mehr Kompetenz) vs. Hierarchisch

Def. Problem, Workaround, KE, KEDB

Die zentrale Arbeitsobjekte des PM 46

07-CSI:

9 Arten von Messgrößen (Technologie (Operationales Management), Prozess (Taktisches Mgmt) und Service Messgrößen (Strat. Management) → Eventuelle wichtig für Zertifikat

25 7-Step Improvement

26

27!! 2→ 1, 3 →6