

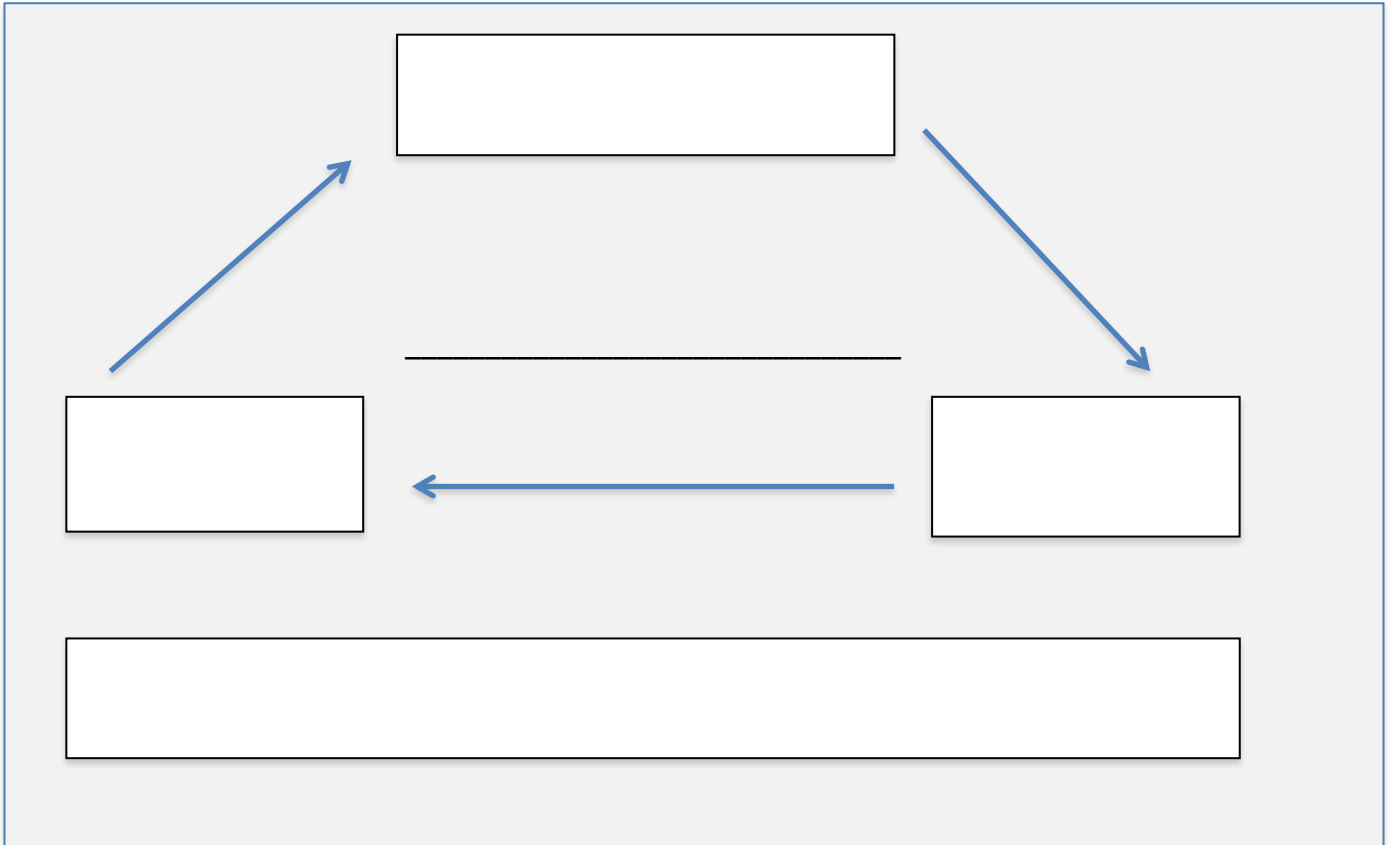


1. Service-Management

Merke:

„Managen bedeutet, ein umfangreiches Fachgebiet besonders gut zu organisieren und zu bewältigen und aus den Inputs einen möglichst guten Output zu erzeugen.“

2. Einteilung in Phasen nach ITIL Standard 3



Nach dem Standard ITIL 3 werden Managementarten für die grundlegende Servicestrategie (langfristige Planung) und nach dem Servicelebenszyklus in die Phasen Design, Transition und Operation unterschieden. Besonders herausgestellt wird die Notwendigkeit einer kontinuierlichen Verbesserung.



3. Management-Systeme

Service-Strategie

Service-Design

Service-Transition

Service-Operation

Service-Improvement

4. Management-Teilbereiche und Prozesse im IT-Service-Management



Arbeitsauftrag: Partnerarbeit & Internetrecherche

1. Recherchieren Sie, die deutsche Übersetzung der im Anschluss aufgezählten Bezeichnungen von Management-Teilbereichen und -Prozessen.
2. Finden Sie mögliche Einsatzbereiche.
3. Ergänzen sie die Übersicht „Management-Teilbereiche und Prozesse im IT-Management (ISMS)“.
4. Überlegen Sie auch, wie die Bereiche/Prozesse zu einem erfolgreichen Output im Unternehmen beitragen könnten.



Service-Portfolio Management, Business-Relationship-Management, Service-Level-Management, Service- Capacity-Management, Service-Availability-Management, Service-Continuity-Management, Service-Catalogue-Management, Information-Security Management, Requirements Engineering, Data-Management, Configuration-Management, Knowledge-Management, Change Management, Incident-Management, Request Fulfillment, Probleme-Management, Access-Management (IAM), Continual-Service-Improvement-Management (CSIM).

Management-Teilbereiche und Prozesse im IT- Service-Management

	Hier werden Services geplant und vertraglich verwaltet, Ziele für die Serviceleistungen werden festgelegt, Anforderungen, Vereinbarungen und Verträge mit Kunden als Service Requirements oder Service Level Agreement (SLA)
	Es dient der systematischen Vorgehen beim Spezifizieren und Verwalten von Anforderungen an ein System, ein Produkt oder eine Software.
	Das Verwalten von Incidents (Störungen, Probleme) ist die zentrale Funktion eines jeden Ticketing-Systems. Je nach Auswirkung und Dringlichkeit wird ein Incident priorisiert bearbeitet.
	Es dient der Erstellung, Organisation, Verwaltung und Verbesserung eines Portfolios von IT-Services, die die Wertschöpfung optimieren und die Kundenanforderungen erfüllen. Bearbeitet werden die sogenannten Service-Pipeline mit zukünftigen Services und der Servicekatalog mit allen Services.
	Es stellt sicher, dass die Ressourcen an IT- Infrastruktur und Mitarbeitern bzw. die Kapazität der IT- Services ausreichen, um die vereinbarten Services in der erwarteten Performance bereitzustellen.
	Gesamtheit aller technischen, konzeptionellen und organisatorischen Maßnahmen, Daten so zu erheben, zu speichern und bereitzustellen, dass sie die Unternehmensprozesse optimal unterstützen.
	Hier werden Risiken ermittelt, Maßnahmen bzw. Prozesse für unvorhergesehene Not- und Katastrophenfälle definiert, geübt, vorbereitet, gepflegt und geplant.
	Management, das Veränderungen (Changes) an Konfigurationselementen kontrollierten Verfahren plant, genehmigt, implementiert und überprüft (reviewed), um nachteilige Auswirkungen auf den Service oder den Kunden zu vermeiden.
	Wenn es bei einem oder mehreren Anwendern zu regelmäßigen Störungen kommt, ist eine tiefgehende Ursachenanalyse sinnvoll. Bei sogenannten Problem-Management versucht man, die Ursache wiederkehrender Incidents zu beheben.

	Management zur Überprüfung und Verbesserung von Services z.B. durch Bearbeitung von Verbesserungsvorschlägen, KPI-Analysen, Kundenfeedbacks, Beschwerden, Umfragen, Service- Reviews, Berichte, Vorgehen: PDCA, KVP, Lifecycle- Prozesse, Bewertungen über IT-Assessments, Verbesserungssysteme, Einsatz DevOps, lean/reduzierte, agile Ansätze
	Es stellt sicher, dass alle Güter, Informationen, Daten, und IT-Services eines Unternehmens jederzeit hinsichtlich ihrer Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit geschützt sind.
	Hier sollen für die Kundenanforderungen die Messgrößen und die Aktivitäten festgelegt werden, mit denen die Verfügbarkeit des Services sichergestellt werden kann.
	Hier wird der Katalog von Dienstleistungen eines Serviceanbieters verwaltet, der den Kunden aufzeigt, welche Leistungen zu welchen Merkmalsausprägungen und zu welchem Preis für wen und von wem angeboten werden. Service- und Kundenorientierung sind wichtige Ziele.
	Authentifizierung und Autorisierung der User ist aus Sicherheitsgründen so wichtig, dass ein IAM in Unternehmen für eine zentrale Verwaltung von Identitäten und Zugriffsrechten auf unterschiedliche Systeme und Applikationen sorgen sollte.
	Hier werden alle Konfigurationselemente (Configuration items, CI), z.B. Systeme und Komponenten der Hard- und Software sowie Servicekomponenten der Kunden verwaltet und gepflegt. Die Konfigurationsdatenbank kann bei der Ticketbearbeitung aufgerufen werden. Ein Event-Management stellt sicher, dass Konfigurationselemente und Service kontinuierlich überabreitet werden.
	Service Requests sind Anfragen von IT-Services zur Beschaffung und Bereitstellung von Hardware, Software, Lizenzen, Informationen usw. Beim Request Fulfillmet geht es um die strukturierte Bereitstellung und dokumentierte Bearbeitung von Service Requests.
	Bei einer Knowledge Base (KB) handelt es sich um eine Wissensdatenbank und die systematische Verwaltung einer solchen Datenbank. Antworten auf häufig wiederkehrende Anfragen können durch die IT-Abteilung als KB-Artikel redaktionell aufbereitet werden. KB-Artikel funktionieren ähnlich wie FAQs auf Webseiten, es handelt sich um ausführliche Standardantworten für IT- Anfragen.
	Es dient der Pflege und Verwaltung der Geschäftskundenbeziehungen, bezieht neben Kunden (Customer-Relationship-Management) auch andere Geschäftspartner (z.B. Lieferanten, Subunternehmer) ein.

Quelle Inhalte: IT-Berufe: Fachstufe Lernfelder 6 – 9, Westermann Verlag, 2021, S. 15- 18



5. Übungsaufgaben

1. Aufgabe:

Geben Sie jeweils die passende Managementart zur Aussage an.



a) Es soll organisatorisch die Verfügbarkeit der IT-Systeme sichergestellt werden.	
b) Verwaltung der Services mit ihren Kriterien und vertraglichen Bedingungen.	
c) Organisation der dem Kunden angebotenen Services nach aktiven, geplanten und auslaufenden Services.	
d) Es sollen entsprechend Maßnahmen getroffen werden, um trotz Risiken die Systeme in Gang zu halten.	
e) Pflege der Beziehungen zu allen Geschäftspartnern, Mitarbeitern und Arbeitsgruppenmitgliedern.	
f) Es wird sichergestellt, dass die Ressourcen immer in ausreichender Menge zur Verfügung stehen.	
g) Dieses Managementsystem ist dafür da, Sicherheitsvorfälle möglichst zu vermeiden.	
i) Damit wird dafür gesorgt, dass für die Services genau die richtigen Anforderungen passen	
j) Hier werden alle Services und Servicekomponenten erfasst und verwaltet	

2. Aufgabe:

Erstellen Sie für die Info-Broschüre Ihres Ausbildungsbetriebes eine Übersicht mit den von Ihnen im Betrieb tatsächlich verwendeten Managementprogrammen.

[illegible]