

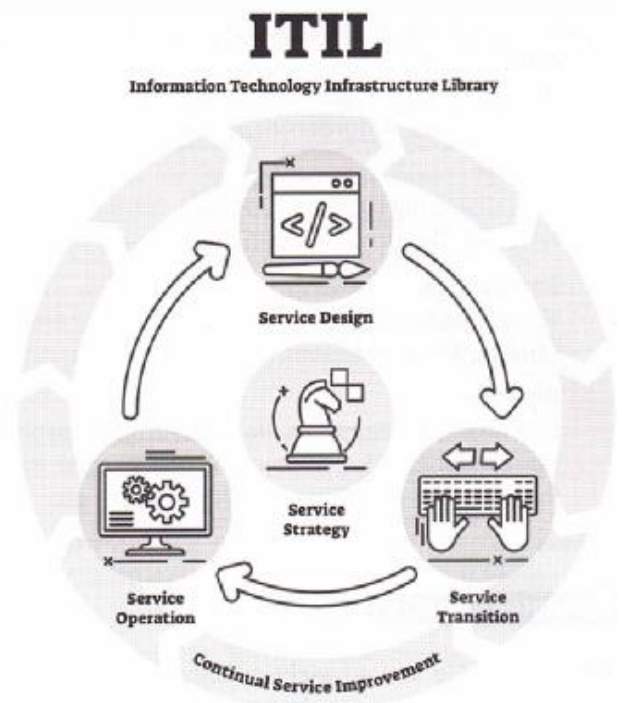
### 6.1.2 Service-Management-Arten unterscheiden

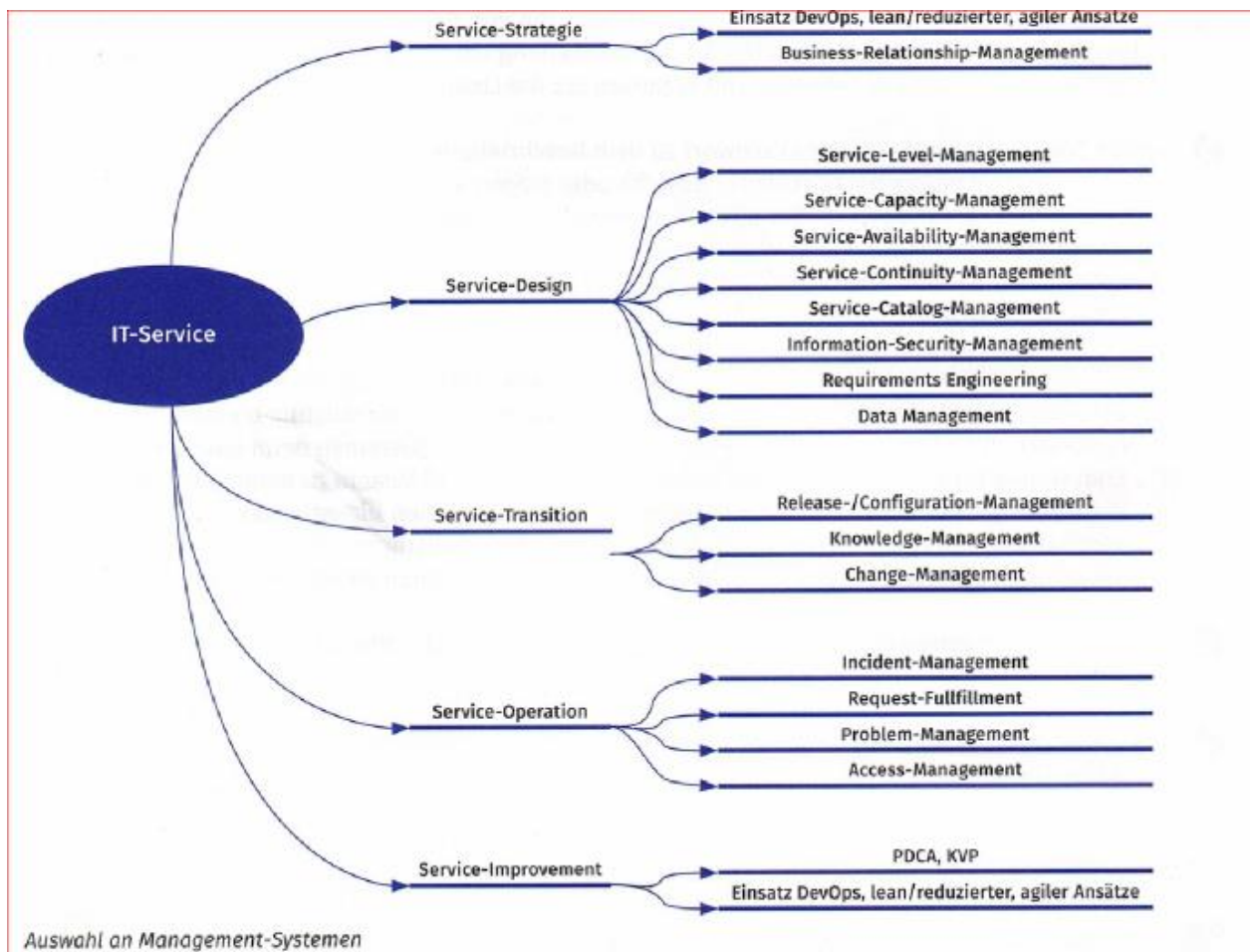
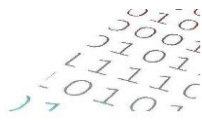
**S** Sie sollen Service-Management-Arten unterscheiden.

Managen bedeutet, ein umfangreiches Fachgebiet besonders gut zu organisieren und zu bewältigen und aus den Inputs einen möglichst guten Output zu erzeugen. Softwareunternehmen bieten zu den meisten Services in Unternehmen Anwendungsprogramme (z.B. Controllingprogramme, Netzwerkmonitoring),

Managementprogramme (z. B. Projektmanagement-Software, Patch-Management-Software) oder Softwarewerkzeuge (Tools) an. Die große Bandbreite der Softwareanwendungen zeigen verschiedene Softwareportale (z. B. capterra.com) im Internet.

Nach dem Standard ITIL 3 (siehe S. ■■■) werden Managementarten für die grundlegende Servicestrategie (langfristige Planung) und nach dem Servicelebenszyklus in den Phasen „Design“ (Koordinierung und Entwicklung von Services), „Transition“ (Servicetransfer/Überführung/Neuausrichtung) und „Operation“ (Bereitstellung und Erbringung von Services) unterschieden. Besonders herausgestellt wird die Notwendigkeit einer kontinuierlichen Verbesserung (KVP, siehe auch Jahrgangsband 1, Lernfeld 1). Auch wenn in der Version ITIL 4 (siehe S. ■■■) diese Darstellung abgelöst wurde und dafür die Herausstellung von Praktiken bevorzugt wird, orientieren sich viele Serviceanbieter an diesem Zyklus.

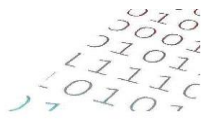




Es besteht ein großer Bedarf an Management und Koordinierung, wie das Schaubild deutlich macht. Auch ersichtlich ist, dass mittels IT-Systemen das Management in vielen Bereichen effizienter und einfacher als manuell betrieben werden kann. Es reicht allerdings zur Erfüllung der hohen Serviceerwartungen der

Kunden nicht aus, dass professionelle Managementsysteme zur Verfügung stehen. Die Mitarbeiter müssen zur Nutzung der Systeme geschult sein, die Bedeutung eines systematischen und teamorientierten Managements erkennen und sich entsprechend engagieren.



**Management-Teilbereiche und -prozesse im IT-Service-Management (ISMS)****Service-Portfolio-Management**

Es dient der Erstellung, Organisation, Verwaltung und Verbesserung eines Portfolios von IT-Services, die die Wertschöpfung optimieren und die Kundenanforderungen erfüllen. Bearbeitet werden die sogenannte Service-Pipeline mit zukünftigen Services und der Servicekatalog mit allen Services.

**Business-Relationship-Management**

Es dient der Pflege und Verwaltung der Geschäftskundenbeziehungen, bezieht neben Kunden (Customer-Relationship-Management) auch andere Geschäftspartner (z. B. Lieferanten, Subunternehmen) ein.

**Service-Level-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) getroffen (siehe S. ■■).

**Service-Capacity-Management**

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.

**Service-Availability-Management**

Hier sollen für die Kundenanforderungen die Messgrößen und Aktivitäten festgelegt werden, mit denen die Verfügbarkeit des Service sichergestellt werden kann.

**Service-Continuity-Management**

Hier werden Risiken ermittelt, Maßnahmen bzw. Prozesse für unvorhergesehene Not- und Katastrophenfälle definiert, geübt, vorbereitet, gepflegt und geplant.

**Service-Catalogue-Management**

Hier wird der Katalog von Dienstleistungen eines Serviceanbieters verwaltet, der den Kunden aufzeigt, welche Leistungen zu welchen Merkmalsparametern und zu welchem Preis für wen und von wem angeboten werden. Service- und Kundenorientierung sind wichtige Ziele.

**Information-Security-Management**

Es stellt sicher, dass alle Güter, Informationen, Daten und IT-Services eines Unternehmens jederzeit hinsichtlich ihrer Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit geschützt sind (siehe auch Jahrgangsband 1, Lernfeld 4).

**Requirements Engineering**

Es dient dem systematischen Vorgehen beim Spezifizieren und Verwalten von Anforderungen an ein System, ein Produkt oder eine Software.

**Data-Management**

Gesamtheit aller technischen, konzeptionellen und organisatorischen Maßnahmen, Daten so zu erheben, zu speichern und bereitzustellen, dass sie die Unternehmensprozesse optimal unterstützen.

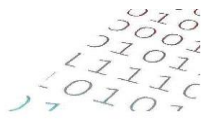
**Configuration-Management**

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 Services kontinuierlich überarbeitet werden.

**Knowledge-Management**

Bei einer Knowledge Base (KB) handelt es sich um eine Wissensdatenbank und die systematische Verwaltung einer solcher 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.



**Change-Management**

Management, das Veränderungen (Changes) an Konfigurationselementen mit einem kontrollierten Verfahren plant, genehmigt, implementiert und überprüft (reviewed), um nachteilige Auswirkungen auf den Service oder den Kunden zu vermeiden (siehe S. ■■).

**Incident-Management**

Das Verwalten von Incidents (Störungen, Probleme) ist die zentrale Funktion eines jeden Ticketing-Systems. Je nach Auswirkung und Dringlichkeit wird ein Incident priorisiert bearbeitet (siehe S. ■■).

**Request Fulfillment**

Service Requests sind Anfragen von IT-Services zur Beschaffung und Bereitstellung von Hardware, Software, Lizenzen, Informationen usw. Beim Request Fulfillment geht es um die strukturierte Bereitstellung und dokumentierte Bearbeitung von Service Requests.

**Problem-Management**

Wenn es bei einem oder mehreren Anwendern zu regelmäßigen Störungen kommt, ist eine tiefgehende Ursachenanalyse sinnvoll. Beim sogenannten Problem-Management versucht man, die Ursache wiederkehrender Incidents zu beheben (siehe S. ■■).

**Access-Management (IAM)**

Authentifizierung und Autorisierung der User ist aus Sicherheitsgründen so wichtig, dass ein IAM in Unternehmen für eine zentrale Verwaltung von Identitäten und Zugriffsrechten auf unterschiedlichen Systemen und Applikationen sorgen sollte.

**Continual-Service-Improvement-Management (CSIM)**

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 (siehe auch Jahrgangsband 1, Lernfeld 5 und Fachstufenband, Lernfeld 9).

**Kompetenzcheck** ✓

- 1 Klären Sie gemeinsam, was umgangssprachlich folgende Begriffe bedeuten: Service-Portfolio, Business-Relationship, Service Requirements, Service Capacity, Service Continuity, Service-Items, Service Catalogue, Service Knowledgebase, Service Incident, Service Request.
- 2 Tragen Sie jeweils einzeln zu den oben angegebenen Managementarten vor. Beachten Sie jeweils, wie die IT-Systeme jeweilig zur Organisation und zu erfolgreichen Outputs beitragen können. Sollten Sie mehr als 18 Personen in der Klasse sein, teilen Sie das Continual-Service-Improvement-Management (CSIM) in weitere Themenbereiche auf.
- 3 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.
  - h) Dieser Manager sorgt dafür, dass die Servicedaten logisch richtig verwaltet werden.
  - i) Damit wird dafür gesorgt, dass für die Services genau die richtigen Anforderungen passen.
  - j) Hier werden alle Services und Servicekomponenten erfasst und verwaltet.