

Itilv3 Service Operations

Was ist Itil überhaupt?

Itil steht für Information Technology Infrastructure Library und ist eine Sammlung vordefinierter Prozesse, Funktionen und Rollen in der IT-Infrastruktur.

Itil gibt an wie man am besten einen Service ausführt oder ein Problem löst. Darüberhinaus ist es auch möglich den Vorschlag aus dem Itil Handbuch an seine Kunden und Nutzer anzupassen, um die best mögliche Lösung für diese zu kreieren.

Itil ist in die folgenden fünf Phasen unterteilt:

- Service-Strategie
- Service-Design
- Service-Transition
- Service-Operation
- Continual Service Improvement

Dieses Handout befasst sich mit der **Service Operation** Phase.

Was sind Service Operationen?

ITIL Service Operation stellt sicher, dass die IT Services effektiv und effizient erbracht werden. Die Service-Operation-Phase beinhaltet die Erfüllung von Anwender-Anfragen und Erarbeitung von Problemlösungen ebenso wie die Erbringung von Betriebsaufgaben im laufenden Tagesgeschäft.

Wenn man von Service Operation spricht unterscheidet man die folgenden Hauptprozesse:

Event Management

Event Management stellt sicher, dass Services laufend überwacht werden und dass Events gefiltert und kategorisiert werden können, um gegebenenfalls Maßnahmen einzuleiten.

Incident Management

Das primäre Ziel des Incident Managements besteht darin, einen IT-Service für den Anwender so schnell wie möglich wieder herzustellen, wenn ein negativer Zwischenfall auftritt.

Access Management

Access Management verwaltet die Zugriffsrechte der Benutzer. Für gewisse Services dürfen nur autorisierte Nutzer Zugriff haben, während dieser für unautorisierte Anwender verwehrt bleiben muss.

Problem Management

Das primäre Ziel ist die Verwaltung aller Probleme über ihren gesamten Lebenszyklus, sowie dem Auftreten von sich wiederholenden Incidents vorzubeugen und die Auswirkungen von Incidents, die sich nicht verhindern lassen, so minimal wie möglich zu halten.

IT Operations Control

Der Prozess IT Operations Control führt die laufenden Routinetätigkeiten aus, die mit dem Betrieb von Infrastruktur-Komponenten und Anwendungen verbunden sind. Dies umfasst Auftragsplanung, Backup- und Wiederherstellungs-Aktivitäten, Print- und Output-Management sowie regelmäßig anfallende Wartungs- und Administrationsarbeiten.

Facilities Management

Das Ziel ist die physikalischen Anlagen und Einrichtungen zu verwalten, in welcher die IT-Infrastruktur untergebracht ist.

Application Management

Das Ziel ist die Verwaltung von Applicationen über ihren gesamten Lebenszyklus.

Technical Management

Das Ziel ist es technisches Fachwissen und Unterstützung für das Management der IT-Infrastruktur zur Verfügung zu stellen.