

Service configuration management

ITIL® 4 Practice Guide

Zusammenfassung

Thomas Stadler

May 24, 2022

LV: MCCE2 SEMAC
Lektor: Richard Friedl, BA MA

1 Aufgabenstellung

Auf ein bis zwei A4-Seiten (Schriftgröße 12, 1,5 Zeilen Abstand) erstellen Sie eine Zusammenfassung "Ihrer" Practice in deutscher Sprache, die folgendes enthält:

- Zweck
- wichtige Ergebnisse ("Outcomes") dieser Praktik
- kurze Zusammenfassung wichtiger Begriffe und Abläufe (vor allem die wichtigsten Aktivitäten)
- PSF (Practice Success Factors, Erfolgsfaktoren)

Für Übersetzungen von Passagen dürfen Sie gerne ein Übersetzungsprogramm verwenden.

Im Anschluss schreiben Sie kurz (ca. 1/2 Seite), was im Kontext bezüglich dieser Praktik Ihrer Ansicht nach unbedingt zu beachten ist (z.B.: Change Enablement - wie geplante Änderungen von externen Cloud Service Providern im eigenen Change Kalender dokumentiert werden können). Es reichen 2-3 gut erklärte Beispiele.

Bitte beachten Sie, dass die Verwendung der Practice Guides nur im Rahmen der LV erlaubt ist. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

2 ITIL Service configuration management

2.1 Zweck

Der Zweck der Servicekonfigurationsmanagement-Praktik ist es, sicherzustellen, dass genaue und zuverlässige Informationen über die Konfiguration von Diensten und die sie unterstützenden Konfigurationsobjekte zur Verfügung stehen, wann und wo sie benötigt werden. Dazu gehören Informationen darüber, wie Konfigurationselemente konfiguriert sind und welche Beziehungen zwischen ihnen bestehen.

Organisationen nutzen Ressourcen, um Produkte und Dienste zu erstellen und zu liefern. Diese Ressourcen können der Organisation gehören, oder sie können als Teil eines Dienstes verfügbar sein, den die Organisation konsumiert. Das Servicekonfigurationsmanagement sammelt und verwaltet Informationen über eine Vielzahl von Ressourcen, wie z. B. Hardware, Software, Netzwerke, Gebäude, Mitarbeiter, Lieferanten, Produkte, Dienstleistungen und Dokumentation. Die Ressourcen, die in den Anwendungsbereich der Praktik fallen, werden als Konfigurationselemente (CIs) bezeichnet.

Konfigurationselement (engl. configuration item (CI)): Jede Komponente, die verwaltet werden muss, um einen IT-Dienst zu erbringen.

Das Hauptziel der Servicekonfigurationsmanagement-Praktik ist die effiziente Bereitstellung nützlicher Informationen für die Organisation. Der Umfang der Komponenten, die unter der Kontrolle stehen, sollte durch ihre Nützlichkeit und Effizienz definiert werden. Die wichtigsten Faktoren, die diese Praktik prägen, sind die Nützlichkeit der Konfigurationsinformationen und die Kosten für ihre Beschaffung und Pflege.

Ressourcen, die nicht einzeln verwaltet werden können, gelten in der Regel nicht als CIs. Zum Beispiel das Wissen, das von einem Analysten zur Verwaltung von Vorfällen genutzt wird, ist wichtig, wird aber wahrscheinlich nicht als CI behandelt.

Die Praktik des Servicekonfigurationsmanagements konzentriert sich auf Ressourcen, die wichtig für Produkt- und Servicemanagement sind, unabhängig davon, ob diese Ressourcen Eigentum der Organisation oder als Teil eines Drittanbieter-Dienstes bereitgestellt werden. Für diese beiden Ressourcengruppen können unterschiedliche Lebenszyklus-Modelle und Kontrollen gelten.

2.2 Ergebnisse der Praktik

Wie jede andere ITIL-Management-Praktik trägt auch die Servicekonfigurationsmanagement-Praktik einen Beitrag zu mehreren Wertströmen. Es ist wichtig, daran zu denken, dass ein Wertstrom niemals für eine einzelne Praktik gebildet wird. Die Servicekonfigurationsmanagement-Praktik wird kombiniert mit anderen Praktiken, um Kunden qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu bieten. Die wichtigsten Aktivitäten der Wertschöpfungskette, zu denen die Praktik beiträgt, sind:

- deliver and support
- design and transition
- obtain/build
- improve.

Für die ausgewählten Arten von CIs stellt das Servicekonfigurationsmanagement sicher, dass:

- vertrauenswürdige Konfigurationsdaten bereitgestellt und gepflegt werden, was die Aktualisierung der Dienste und der Konfigurationsdaten beinhaltet, um laufende Änderungen des Status, der Attribute und der Beziehungen von CIs zu berücksichtigen.
- relevante und genaue Berichte zur Unterstützung der Entscheidungsfindung bereitgestellt werden
- der CI-Lebenszyklus in andere Verfahren integriert ist.

Es gibt mehrere Aktivitäten und Verantwortungsbereiche, die nicht in die Praktik des Servicekonfigurationsmanagement gehören, obwohl sie eng mit dem Servicekonfigurationsmanagement verbunden sind. In einigen Fällen hängt die Praktik von diesen Aktivitäten ab.

2.3 Wichtige Begriffe und Abläufe

Konfigurationsmanagementsystem (engl. Configuration management system): Eine Reihe von Werkzeugen, Daten und Informationen, die zur Unterstützung des Servicekonfigurationsmanagements verwendet werden Praxis.

Konfigurationsmanagementdatenbank (engl. Configuration management database (CMS, CMDB)): Eine Datenbank, in der Konfigurationsdaten während ihres gesamten Lebenszyklus gespeichert werden. Sie verwaltet auch die Beziehungen zwischen Konfigurationsdatensätzen.

Basis-Konfiguration (engl. Baseline configuration): Eine Konfiguration eines Produkts, einer Dienstleistung oder einer Infrastruktur, die formell überprüft und vereinbart wurde. Sie dient als Grundlage für weitere Aktivitäten, wie Nutzung, Entwicklung und Planung.

Verifizierung (engl. Verification): Eine Aktivität, die sicherstellt, dass ein neuer oder geänderter IT-Dienst, Prozess, Plan oder eine andere Leistung mit seiner Entwurfsspezifikation übereinstimmt und vollständig, genau und zuverlässig ist.

CMDB Audit (engl. CMDB audit): Eine geplante, strukturierte und dokumentierte Inspektion der Konfigurationselemente der Organisation, die die darauf abzielt, die Korrektheit der CMDB-Daten im Geltungsbereich zu bewerten.

Prozess (engl. Process): Eine Reihe von miteinander verbundenen oder interagierenden Aktivitäten, die Inputs in Outputs umwandeln. Ein Prozess nimmt einen oder mehrere definierte Inputs und wandelt sie in definierte Outputs um. Prozesse definieren die Abfolge von Aktionen und ihre Abhängigkeiten.

Die Aktivitäten des Servicekonfigurationsmanagements umfassen drei Prozesse:

Verwaltung eines gemeinsamen Ansatzes für das Dienstkonfigurationsmanagement

Dieser Prozess zielt darauf ab, einen effektiven und effizienten Ansatz für das Management von Konfigurationsinformationen in der Organisation zu etablieren. Zu den wichtigsten Aktivitäten, die der Prozess umfasst, zählen:

- Analyse der Stakeholder Requirements
- Definieren des Ansatzes des Servicekonfigurationsmanagements
- Kommunikation des Servicekonfigurationsmanagements-Ansatz in der Organisation
- Review und Anpassung des Servicekonfigurationsmanagements-Ansatz und Prozeduren

Erfassen, Verwalten und Bereitstellen von Konfigurationsinformationen

Dieser Prozess konzentriert sich auf die Aktualisierung, Wartung und Bereitstellung von Konfigurationsinformationen. Zu den wichtigsten Aktivitäten, die der Prozess umfasst, zählen:

- Analyse der Ressourcen und Identifikation von CIs
- Bestätigen des CI Modells
- Folgen des CI Modells
- Abhandeln von Ausnahmen
- Review des CI Modells

Überprüfen von Konfigurationsdaten

Dieser Prozess ist darauf ausgerichtet, dass die Konfigurationsdaten vollständig, korrekt und konform sind. Zu den wichtigsten Aktivitäten, die der Prozess umfasst, zählen:

- Identifikation des CI Modells
- Verifizierung von Konfigurationsdaten
- Review des Verifizierungsausgangs
- Definition und Implementierung von Korrekturmaßnahmen
- Verfassen und Übermitteln eines CMDB-Verifizierungsberichts

2.4 Practice Success Factors (Erfolgsfaktoren)

Ein Practice Success Factor (PSF) - zu Deutsch Erfolgsfaktor der Praktik - ist mehr als schlicht eine simple Tätigkeit. Ein PSF beinhaltet Komponenten von allen vier Dimensionen von Servicemanagement, die gemeinsam sicherstellen, dass die Praktik effektiv ist. Die Praktik des Servicekonfigurationsmanagements umfasst die folgenden PSFs:

- Sicherstellen, dass die Organisation über relevante Konfigurationsinformationen über ihre Produkte und Dienstleistungen verfügt

Der Schwerpunkt der Servicekonfigurationsmanagement-Praktik liegt auf der Sicherstellung, dass relevante Konfigurationsinformationen erfasst, gepflegt und den Stakeholdern bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden. Typischerweise nutzen die Stakeholder, die von den Konfigurationsinformationen profitieren, diese im Zusammenhang mit anderen Managementpraktiken und im weiteren Kontext der Wertströme der Organisation. Die Konfigurationsinformationen sollten für die Bedürfnisse des Unternehmens relevant sein. Alle verfügbaren Daten in eine CMDB aufzunehmen oder den Beispielen anderer Organisationen blind zu folgen, ist nicht sinnvoll. Das Servicekonfigurationsmanagement ist nur so wertvoll wie die Informationen, die es liefert genau, aktuell, zuverlässig, verständlich, einfach zu verwenden und relevant sind.

- Sicherstellen, dass die Kosten für die Bereitstellung von Konfigurationsinformationen kontinuierlich optimiert werden

Das Servicekonfigurationsmanagement liefert Informationen für andere Verfahren und fungiert als eine unterstützende Praktik in den meisten Wertströmen der Organisation. Es ist jedoch unwahrscheinlich, dass sie zu einem Wertstrom mit zentralen wertschöpfenden Aktivitäten beitragen wird. Das bedeutet, dass es wichtig ist, dass die Kosten für Konfigurationsinformationen kontinuierlich optimiert werden müssen.

3 Kontext Cloud Computing

Im Kontext Cloud Computing ist die Servicekonfigurationsmanagement-Praktik ebenso wichtig wie in traditionellen strategischen Ansätzen. Setzt eine Organisation die sogenannte Public Cloud ein, und/oder nutzt demnach IaaS, PaaS, SaaS, oder ähnliche Service-Modelle, so steigt der Nutzen und die Notwendigkeit für standardisierte, einheitlich definierte Praktiken und Prozesse rund um das Servicekonfigurationsmanagement. Das ist besonders wichtig, wenn beispielsweise das strategische IT-Management vorsieht, dass der Cloud Service Provider ersetzt bzw. gewechselt werden soll.

Am Beispiel des Betriebs einer Website bzw. Web-Applikation in der Cloud, mit Nutzung der Integrationen und Automatisierungs-Tools des Cloud Service Providers für den DevOps-Lebenszyklus - CI/CD-Pipeline, Automatisierte Deployments, Registry, Artefakt-Store, Managed Datenbank, etc. - lässt sich der Betrieb eines Servicekonfigurationsmanagementsystems vereinfachen. Durch einheitliche Schnittstellen können Informationen bereitgestellt bzw. in das Servicekonfigurationsmanagementsystem eingepflegt/integriert werden. Angebote von Cloudanbietern, die mit dem GitOps-Ansatz, so viele Teile der Konfiguration wie möglich, Git-basiert in Versionskontrolle hält, können somit beispielsweise den Betrieb einer CMDB erleichtern.