

Hauptseminar
Change & Release Management

Qinzhao Cheng

Betreuer:
Markus Garschhammer

Abgabe: 15.02.2004

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
2. Change Management.....	2
2.1 Anforderung.....	2
2.2 Zielsetzung.....	3
2.3 Grundbegriffe.....	3
2.4 Inputs & Outputs des Change Management.....	4
2.4.1 Inputs.....	4
2.4.2 Outputs.....	5
2.4.3 Grafische Darstellung.....	5
2.5 Aktivitäten.....	5
2.5.1 Change Filterung.....	6
2.5.2 Verwaltung der Changes und des Change Prozesses.....	6
2.5.3 CAB Meeting.....	7
2.5.4 Reviewing.....	7
2.6 Rollen.....	7
2.7 Prozess.....	8
2.8 Software Tools.....	10
2.9 Szenario.....	11
3. Release Management.....	13
3.1 Anforderung.....	13
3.2 Zielsetzung.....	14
3.3 Grundbegriffe des Release Management.....	14
3.4 Release Arten.....	15
3.5 Aktivitäten.....	16
3.6 Prozess.....	18
3.7 Szenario.....	20
4. Zusammenhang mit anderen Prozessen.....	22
5. Zusammenfassung.....	23
6. Glosar.....	24
7. Literatur.....	25

1. Einleitung

Änderungsmaßnahmen in der IT Branche sind "Tagesgeschäft". Dies betrifft den Hardwarebereich, insbesondere aber den Bereich der Software. Selbst in überschaubaren IT-Landschaften sind die wechselnden Konfigurationsdaten (Parameter, SW-Versionen, Serviceleistungen etc.) schon nach kurzer Nutzungsdauer nicht mehr per Gedächtnis oder Papierlage zu verwalten. Dazu ist der Prozess – das Change Management nach ITIL – notwendig.

Andererseits ziehen Änderungen aber immer häufiger Probleme nach sich, deren Behebung den eigentlichen Änderungsaufwand bei weitem übersteigt. Hierdurch wird die Produktivität der Geschäftsprozesse immer stärker reduziert. Die Häufigkeit von Ausfallzeiten muss minimiert werden. Daher müssen Änderungen an der Software und/oder der Hardware meist unter Zeitdruck durchgeführt werden.

Ein Mittel zur Minimierung von Ausfallzeiten und Risiken bei Hardware- und/oder Softwareänderungen ist die Bündelung und gemeinsame Durchführung von Changes. Changes werden dabei zu einem "Release" zusammengefasst. Die Planung und Steuerung dieser Maßnahmen ist Aufgabe des Release Management.

Dabei wird durch die Einbettung des Release Management in das IT Service Management nach ITIL sichergestellt, dass die notwendigen Schnittstellen zu den übrigen Disziplinen des IT Service-Management bestehen und die erforderlichen Informationen allen Prozessbeteiligten zur Verfügung stehen.

In dieser Ausarbeitung wird zuerst das Change-Management als ein Abschnitt zusammengefasst, und anschließend das Release Management behandelt.

2. Change Management

2.1 Anforderung

Änderungen sind ein normaler Bestandteil jeder Entwicklung, und die Aufgabe des Change Management ist dabei, sicher zu stellen, dass die notwendigen Änderungen gut vorbereitet und kontrolliert ablaufen.

Die genauen Anforderungen des Change Management sind:

- Die Probleme aus dem Incident- und/oder Problem-Management müssen rechtzeitig gelöst werden. Wenn RFCs (Request for Change) aus dem Incident- und Problem- Management ankommen, muss das Change-Management solche RFCs behandeln.

- Die Kundenbeschwerden sollten gut beobachtet werden. Eine neue Software ist z.B. auf dem Computer installiert, und der Kunde beklagt, dass sie nicht richtig läuft und sehr oft Fehlermeldungen vorkommen, in diesem Fall muss das Change Management testen, woran die Probleme liegen. Die Vorschläge sollten auch dem Kunden gegeben werden, um die Probleme zu lösen.

- Um die Leistungen des Systems zu verbessern oder neue Funktionalitäten einzufügen, werden oft neue Systemkomponenten installiert oder derzeitige Komponenten aktualisiert. Die Sicherheit des Systems ist seit langem ein Thema in der IT Branche, und dazu braucht man z.B. Service Packs, um die Sicherheitslücken zu schließen.

- Die Änderungen sollen nach Geschäftsforderungen der Kunden durchgeführt werden.

- Das Softwaresystem muss der Veränderten oder neuen Gesetzgebung angepasst werden. Wenn der Gesetzgeber das Steuergesetz ändert, muss z.B. eine Änderung der entsprechenden Software durchgeführt werden, um einen Verstoß gegen neues Gesetz zu vermeiden.

- Wenn neue Produkte oder Dienstleistungen eingeführt sind, ist es auch nötig, neue Funktionalitäten einzufügen und dementsprechend das System zu ändern.

Es gibt noch mehrere Gründe, um die Änderungen des Systems durchzuführen.

2.2 Zielsetzung

Das Ziel des Change Management ist dabei, notwendige Changes mit minimalem Risiko zu autorisieren. Im Change Management werden sämtliche Änderungen an die IT Infrastruktur und ihre Komponenten (Configuration Items) autorisiert und dokumentiert, um störende Auswirkungen auf den laufenden Betrieb so gering wie möglich zu halten. Die Reihenfolge der einzelnen Schritte wird geplant und kommuniziert, um eventuelle Überschneidungen so früh wie möglich zu erkennen. Dabei spielt neben dem Change Manager das Change Advisory Board (CAB) bei weiterreichenden Veränderungen eine wichtige Rolle.

2.3 Grundbegriffe des Change Management

Um das Change Management besser zu verstehen, werden hier einige wichtigen Grundbegriffe aufgelistet und erklärt.

1. Änderungsantrag (Request for Change RFC)

Das RFC ist ein Formular oder Datensatz, in dem die Details eines angeforderten Changes festgehalten werden. Das RFC ist der Auslöser des Change Management Prozesses und kann von beteiligten Prozessen ausgelöst werden.

2. Change

Ein angenommener Änderungsantrag RFC wird als Veränderung (Change) bearbeitet und nach einer Überprüfung (Audit) geschlossen.

3. Change Advisory Board (CAB)

Das CAB besteht aus permanenten und für die jeweilige Veränderung (Change) vorgeschlagen Mitgliedern. Das CAB lässt die Changes zu und hilft dem Change Management bei der Bewertung und Priorisierung der Changes. Es muss regelmäßig tagen.

4. Executive Committee (EC)

Das Executive Committee übernimmt bei dringend benötigten Veränderungen die Aufgaben des CAB.

5. Forward Schedule of Change (FSC)

Das FSC ist ein zu veröffentlichender Zeitplan der geplanten Veränderungen (Changes).

6. Rückfallplan (Backout/Fallback)

Der Rückfallplan tritt bei unvorhersehbaren Schwierigkeiten in Kraft und enthält detaillierte Anweisungen, um auf die letzte funktionierende Stufe zurückzukehren.

2.4 Inputs und Outputs des Change Management

2.4.1 Inputs

Die Eingaben des Change Management besteht aus folgenden Teilen:

- RFCs (Requests for Change)

Die RFCs aus anderen Prozessen nach ITIL werden im Change Management erfasst, akzeptiert, klassifiziert, autorisiert, geplant, koordiniert, dokumentiert und evaluiert.

- CMDB (Configuration Management Database)

Viele Organisationen benutzen einige Elemente vom Configuration Management, z.B. Spreadsheets, lokale Datenbanken und papierbasierte Systeme. In heutigen großen Unternehmen werden dagegen Supporttools, die eine CMDB umfassen, eingesetzt. In der CMDB werden definitive Kopien von Software und Dokumentationen gespeichert. Die CMDB beinhaltet die Beziehungen zwischen allen Systemkomponenten, unter anderen Incidents, Probleme, bekannte Fehler, Changes und Releases. Das Change Management holt wichtige Informationen aus der CMDB als Input.

- FSC (Forward Schedule of Change)

Das FSC ist eigentlich ein zu veröffentlichender Zeitplan der geplanten Veränderungen.

2.4.2 Outputs des Change Management

Die Outputs des Change Management sind:

--FSC (Forward Schedules of Change). Die letzte Version solcher Dokumente sollte innerhalb von der Organisation für jede Person greifbar sein.

-- RFCs.

-- Aktionen des CAB.

-- Report des Change Management

2.4.3 Grafische Darstellung

Folgend wird eine grafische Darstellung für die Inputs und Outputs des Change Management angezeigt (Abb. 2-1):

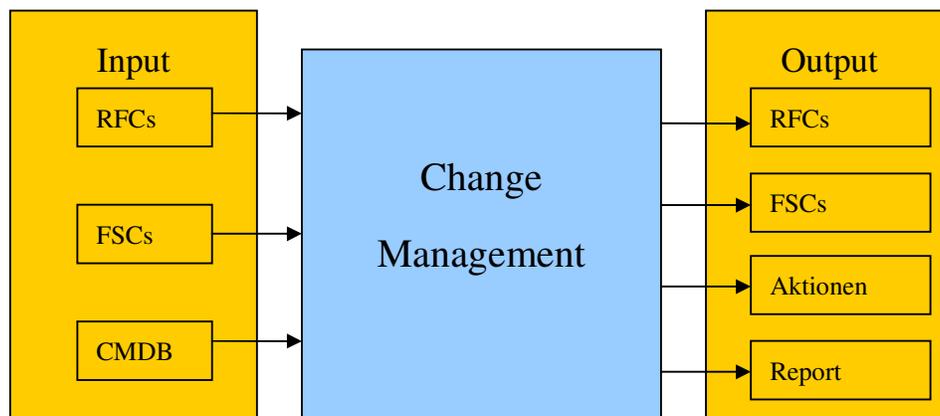


Abb. 2-1 Input und Output des Change Management

2.5 Aktivitäten

Außer der Verwaltung des Change Prozesses ist das Change Management auch dafür verantwortlich, die Interfaces zwischen den anderen IT-Funktionen zu verwalten. Folgende Aktivitäten können unterschieden werden:

2.5.1 Change Filterung

Das Change Management muss gewährleisten, dass jede Anforderung bearbeitet wird und die Anforderungen, die praktisch keinen Sinn machen, ausgeschlossen werden. Sie sollten mit Begründungen zurückgegeben werden.

2.5.2 Verwaltung der Changes und des Change Prozesses

Die Verwaltung der Changes und des Change Prozesses umfasst z.B. folgende Bereiche :

1. Bestimmung der Priorität

Die Priorität basiert auf der Auswirkung des Problems und der Notwendigkeit der Hilfe. Die Priorität könnte z.B. wie folgt (nach dem Buch „Service Support“) aufgeteilt werden:

- **Sofort (Immediate):** Wenn sehr kritische Probleme, wie z.B. ein Serverabsturz, auftauchen, dann muss sofort reagiert werden, um sie zu beseitigen.
- **Hoch (High):** Für Probleme, die serverseitig einige User beeinflussen, sollte eine hohe Priorität gegeben werden.
- **Mittel (Medium):** Die mittlere Priorität kann eingesetzt werden, wenn das Problem nicht an der Serverseite liegt, kann aber nicht gelöst werden, bevor das nächste Release veröffentlicht wird.
- **Niedrig (Low):** Ein Change ist nötig, aber man kann noch warten, bis ein neues Release oder Upgrade kommt.

2. Klassifizierung der Changes

Das Change Management sollte jedes RFC testen und feststellen, welche Maßnahmen durchgeführt werden können, basierend auf der Kategorie, in die das RFC fällt.

Eine Beispielskategorie könnte wie folgt aussehen:

-- Minor Impact. Nur wenige „Build“ oder zusätzliche Runtime-Ressourcen erforderlich.

-- Significant Impact. Wichtige „Builds“ oder/und Runtime-Ressourcen erforderlich.

-- Major Impact. Viele „Builds“ oder/und Runtime-Ressourcen erforderlich.

2.5.3 CAB Meeting

Es ist nicht immer notwendig, eine face-to-face Kommunikation zu führen. Normalerweise kann es per Email oder über Tools geführt werden. Ein offizielles Meeting ist nur notwendig, wenn ein komplexes Event passiert. Das CAB Meeting sollte regelmäßig stattfinden, z.B. alle 6 Monate. Das CAB Meeting repräsentiert ein potentiell „Overhead“, deswegen sollten alle RFCs mit FSC vorher gesammelt werden.

2.5.4 Reviewing

Das Change Management muss regelmäßig für alle implementierten Changes nachprüfen, ob sie erfolgreich umgesetzt sind. Dieser Prozess kann auch von den Mitgliedern des CAB durchgeführt werden.

2.6 Rollen

Die Change Management Rollen sollten bestimmt werden, mit definierter Verantwortung, so dass der Change Management Prozess effizient arbeiten kann. Eine Empfehlung nach dem Buch „Support Service“ für die Rollen ist:

■ Change Manager

Der Change Manager spielt im Change Management Prozess eine wichtige Rolle. Er ist zuständig für das Log, die Bestimmung der Priorität der RFCs, ein Review aller implementierten Changes, etc.

■ Change Advisory Board (CAB)

Die Aufgabe des CAB sind folgende:

1. Review aller aufgestellten RFCs. Die Details von allen möglichen Konflikten, den zu implementierenden Ressourcen und allen Kosten der Changes werden bestimmt.
2. Anwesenheit bei relevanten CAB Meetings. Das CAB sollte alle

Changes überprüfen und Empfehlungen geben, welche Changes autorisiert werden können.

3. Hinweise für ein notwendiges Change an das Change Management geben.

2.7 Prozess

Eine grafische Darstellung des Prozesses sieht so aus:

Der Prozess

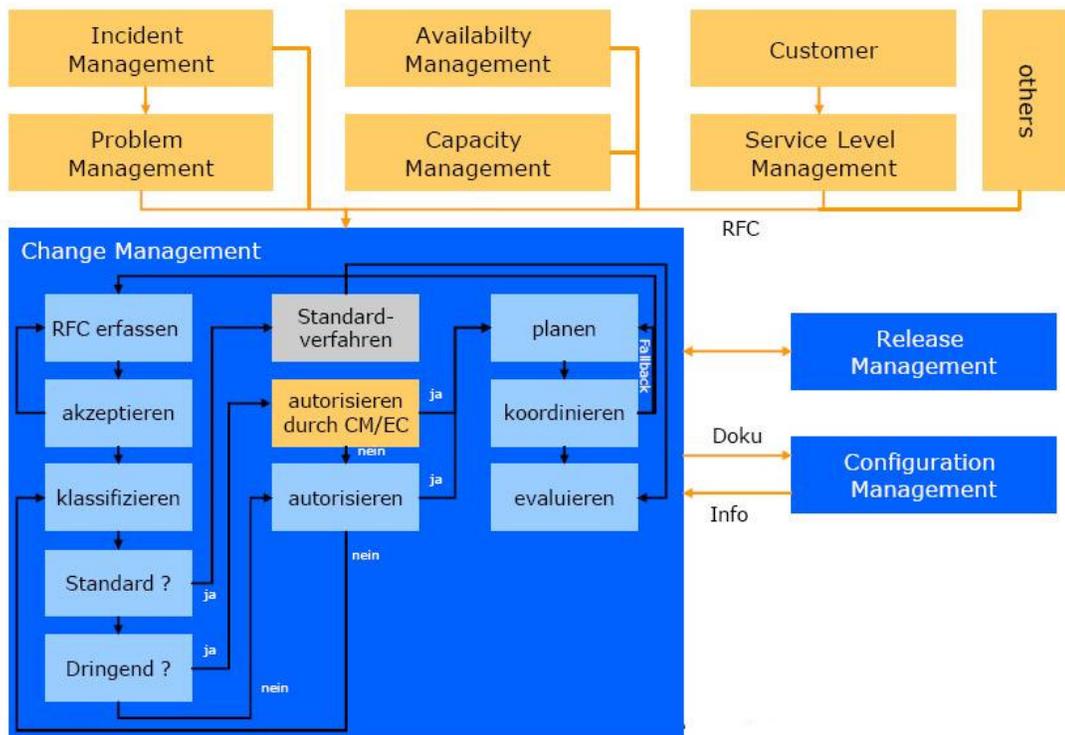


Abb. 2-2 Prozess des Change Management

(Quelle: Vortrag von Robert Kuhlig)

Im Change Management Prozess werden Veränderungsanträge (RFC) zuerst erfasst, durch Analyse wird es festgestellt, ob das RFC sinnvoll ist oder nicht, dann wird das RFC akzeptiert oder abgelehnt. Anschließend wird das akzeptierende RFC klassifiziert und durch verschiedene Maßnahmen behandelt. Zum Schluss wird das RFC koordiniert und evaluiert, und entsprechende Dokumentationen werden in die CMDB eingetragen. Sämtliche

Changes bilden zusammen ein Release. Dieses wird an das Release Management übergeben.

Um besser zu verstehen, ein Workflow-Diagramm wird eingeführt:

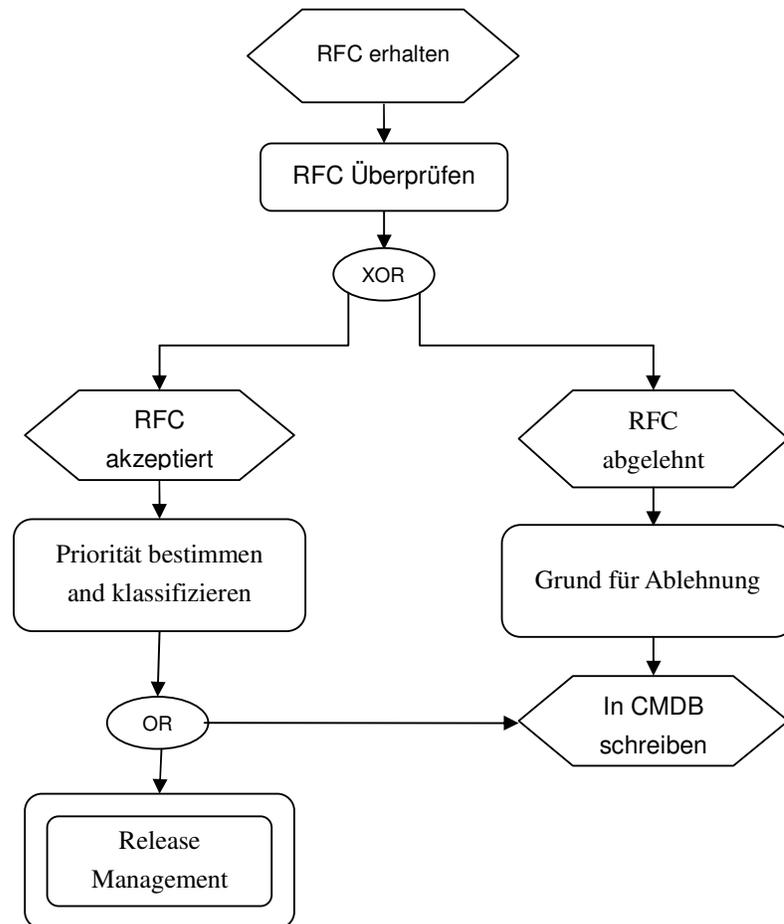


Abb. 2-3 Workflow-Diagramm des Szenarios

Nachdem das Change Management ein RFC erhalten hat, muss es zuerst feststellen, ob solches RFC durchführbar ist. Eine Entscheidung wird dann fallen, ob solches RFC akzeptiert wird. Wenn es akzeptiert wird, dann läuft der Prozess weiter. Die Priorität dieses RFC wird nun bestimmt. Im dringenden Fall, z.B. das Mail System ist hoch belastet, dann wird die Priorität dieses RFC auf immediately eingesetzt. Eine Klassifizierung sollten danach auch durchgeführt werden. Die Vorschläge, die vom Change Management ausgehen werden, werden an das CAB weiter geleitet und das CAB wird sich entscheiden, welche Maßnahmen ergriffen werden sollen. Das Change

Management sollte auch noch regelmäßig nachprüfen, ob die Maßnahmen erfolgreich durchgeführt waren oder es noch Probleme gibt. Wenn es noch Probleme gibt, kann es auch ein neues RFC erstellen.

2.8 Software Tools

In einer Organisation kann ein Software Tool eingesetzt werden, das auf dem Configuration Management basiert und die Fähigkeit hat, alle relevante Configuration Items (CIs) und die wichtigen Beziehungen zwischen ihnen zu speichern.

Es stehen zahlreiche Produkte zur Verfügung, die das Change Management unterstützen. Jedes Produkt hat seine eigene Funktionalitäten. Die Softwaretools, die man im Internet finden kann, sind:

1. Magic Solutions® Change & Configuration Management

Mit der Browser-basierten Change Management Lösung von Magic Solutions® können Mitarbeiter des Unternehmens auf der Basis bestehender Abläufe Vorfälle, Probleme und Änderungen miteinander verknüpfen, Ursachen festlegen, Pläne für anstehende Änderungen erstellen, die Geschäftsrisiken abschätzen und die nötigen Genehmigungen einholen. Die vollständig integrierte Workflow-Software und die dazu passenden Lösungen versorgen Manager mit Informationen und halten den Änderungsprozess im Gang. Genaue Details siehe bitte <http://www.networkassociates.com/de/> .

2. infraEnterprise

Die Software infraEnterprise ist so entwickelt, dass sie eng mit dem Change Management Prozess nach ITIL zusammenarbeitet. Mit einer integrierten CMDB (Configuration Management Database) arbeitet sie zusammen mit dem Configuration Management, so dass die CMDB automatisch aktualisiert wird. Mehrere Details siehe bitte <http://www.infra-corp.com/Solutions/> .

2.9 Szenario

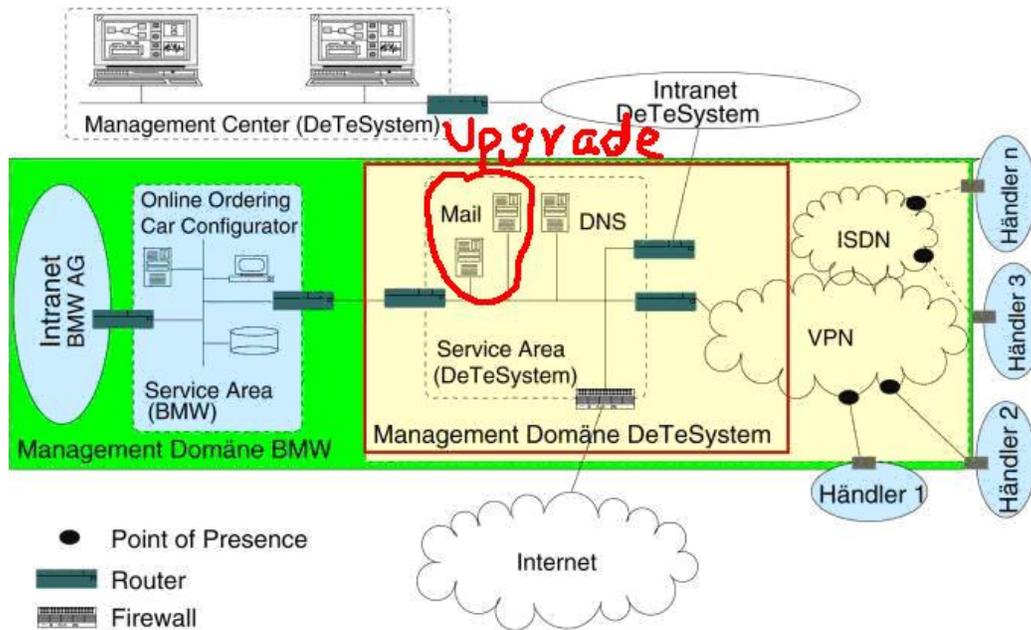


Abb. 2-4 BMW-Extranet-Szenario: Überblick (Quelle: Referenzszenario)

In diesem Szenario handelt es sich um eine Änderung einer Applikation in der Service Area im BMW-Extranet. Abb. 2-2 zeigt eine Übersicht dafür. Es wird angenommen, dass das Mail System ausgebaut werden muss, um den Service zu verbessern, d.h. eine neue Software oder ein Update für das Mail System sollten eingeführt werden.

Das Workflow-Diagramm (Abb.2-5) beschreibt den Ablauf dieses Szenario. Wegen der Überlastung des Mail Systems wird ein Antrag zum Update beim Change Management gestellt. Der Change Manager prüft den Antrag und stellt fest, ob dieses Update akzeptiert wird. Im Verwaltungsprozess wird bestimmt, dass dieser Antrag notwendig ist. Schließlich werden solche Informationen in die CMDB geschrieben.

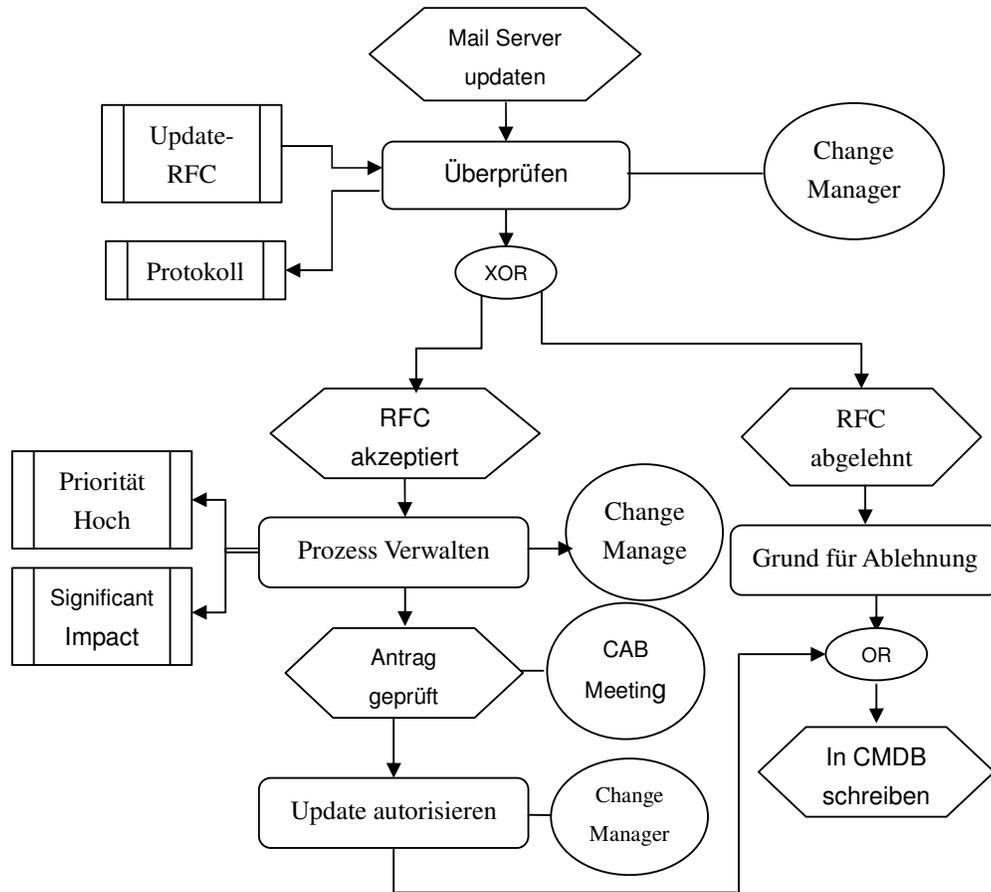


Abb. 2-5 Workflow-Diagramm: Update des Mail Systems

3. Release Management

Ein Mittel zur Minimierung von Ausfallzeiten und Risiken bei Hardware- und/oder Softwareänderungen ist die Bündelung und gemeinsame Durchführung von Changes. Changes werden dabei zu einem "Release" zusammengefasst. Die Planung und Steuerung dieser Maßnahmen ist Aufgabe des Release Management.

Dabei wird durch die Einbettung des Release Management in das IT Service Management nach ITIL sichergestellt, dass die notwendigen Schnittstellen zu den übrigen Disziplinen des IT Service-Management bestehen und die erforderlichen Informationen allen Prozessbeteiligten zur Verfügung stehen.

Die Ausfallzeiten der IT ziehen häufig den Ausfall von Geschäftsprozessen nach sich und sind daher möglichst zu minimieren. Daher müssen Änderungen an der Software und/oder der Hardware meist unter Zeitdruck durchgeführt werden (siehe auch hierzu das Change-Management).

Die Abhängigkeiten zwischen bestimmten Softwareversionen und der dafür erforderlichen Hardware führen darüber hinaus zur Bündelung von SW- und HW-Changes, die zusammen mit anderen funktionalen Anforderungen ein neues Release bilden.

3.1 Anforderung

Die genauen Anforderungen sind:

1. Eine erfolgreiche Einführung von Software und Hardware sollte richtig geplant und gemanagt.
2. Eine effiziente Prozedur für die Veröffentlichung und Installation von Changes beim IT System sollte gut implementiert.
3. Alle Changes der Hardware und Software sollten verfolgbar sein und nur korrekte autorisierte Version dürfen installiert werden.

3.2 Zielsetzung

Das Release Management hat einen ganzheitlichen Blick auf Änderungen an IT Services und sorgt für termingerechte und störungsfreie Rollouts von geprüften und freigegebenen Hard- und Softwarekomponenten. Die Release Unit beschreibt den Umfang und die Art des Release; man unterscheidet Delta-, Package- und Notfall-Releases. Für ein sinnvolles Release Management sollten zuerst die Release Grundsätze dokumentiert und die Konfiguration der Definitiv Software Library (DSL), in welcher die Masterkopien der gesamten eingesetzten Software gespeichert sind, genau definiert sein.

Die Aufgaben des Release Management bestehen aus:

- Definition der Release Richtlinien
- Release planen
- Abnahmetests durchführen
- Rollout planen
- Betroffene informieren und schulen
- Komponenten verteilen und installieren

3.3 Grundbegriffe des Release Management

1. Release Einheit

Die Release Einheit ist eine Beschreibung von zusammenhängender Hard- und Software, die gemeinsam getestet, freigegeben und veröffentlicht wird.

2. Release Identifikation

Die Release Identifikation ist eine Vergabe der Versionsnummern, um Release Einheiten eindeutig identifizieren zu können. Beispiel für Release Identifikation:

- Major Release: Payroll-System v1, v2, v3 etc
- Minor Release: Payroll-System v1.1, v2.2, v3.3 etc ...

-- Emergency fix Release: Payroll_System v1.1.1, v2.2.2 etc

3. DSL (Definitive Software Library)

Die DSL ist ein logischer und physischer Speicherort der freigegebenen Software.

4. DHS (Definitive Hardware Store)

DHS ist ein Ersatzteillager freigegebener Hardware.

5. Release

Ein Release ist eine Reihe neuer oder geänderter Komponenten(Component Item, CI), die zusammen getestet und eingeführt werden.

3.4 Release Arten

Delta Release

Beinhaltet nur neue oder seit dem letzten Release veränderte Komponenten. Delta Releases benötigen in der Regel einen geringen Aufwand für Realisierung und Test.

Package Release

Um die Änderungsintervalle zu vergrößern, werden mehrere Änderungspakete zu einem Package Release zusammengefasst. Dies ist speziell dann wichtig, wenn die Änderungen eines Systems Auswirkungen auf ein anderes System haben. Ein Package Release wird häufig bei der Installation eines komplett neuen Systems zusammengestellt.

Notfall Release

Notfall Releases sind manchmal bei schweren oder hoch priorisierten Problemlösungen erforderlich. Sie sollen sehr sparsam verwendet werden, da sie den normalen Release Zyklus unterbrechen und äußerst fehleranfällig sind.

Dringende Anträge werden an den Change Manager (möglicherweise über das CAB) zur Genehmigung gerichtet.

3.5 Aktivitäten

Das Release Management bezieht sich auf Änderungen an Hardware, Software sowie an Installationsanweisungen, Dokumentationen, Benutzerhandbüchern.

Eine grafische Darstellung für die ReleaseStrategie siehe bitte Abb. 3—1.



Abb. 3-1 Releasestrategie
(Quelle: <http://www.kess-dv.de/>)

1. Festlegen einer Release Strategie

Die strategische Vorgehensweise wird im Rahmen des Change Management festgelegt, abhängig von Größe und Art der Systeme, Anzahl und Häufigkeit der erforderlichen Änderungen sowie spezifischen Anforderungen der Anwender.

2. Planen der Releases

Die Release Planung umfasst:

- Definieren des Release Inhalts
- Abstimmen der Rollen und Verantwortungen
- Abstimmen der Phasen(Zeiten, Standorte, Geschäftsbereiche und Kunden)
- Erstellen eines Release Zeitplans
- Planen des Ressourceneinsatzes

- Erstellen der Sicherungspläne(Back-out)
- Entwickeln des Qualitätsplans für die Releases

3. Dokumentieren und sichern der Releases

Das Release Management arbeitet eng mit den Prozessen Change Management und Configuration Management zusammen, um sicherzustellen, dass die gemeinsam genutzte CMDB up-to-date gehalten wird.

4. Abnehmen der Releases

Bevor ein Release in die produktive Umgebung übergeben wird, muss er eingehenden Tests unterzogen werden. Dies umfasst funktionelle, operationelle, Leistungs- und Integrationstests. Das Change Management stellt sicher, dass eine formelle Freigabe durch die Anwender vorliegt.

5. Überwachen der Release Auslieferung

Gleichgültig welche Art das Release ist, sollten folgende Richtlinien eingehalten werden:

- Ausschließlich die in der DSL gespeicherte Version verwenden.
- Alle Releases durch das Change Management genehmigen lassen.
- Alle Aktionen in der CMDB sofort nachführen.
- Jeweils eine neue Versionsnummer vergeben.
- Die Anwender so früh wie möglich über die bevorstehenden Änderungen informieren.
- Die Änderungen in der Dokumentation so schnell wie möglich nachführen.
- Erfolg und Vollzug an das Change Management rückmelden.

3.6 Prozess

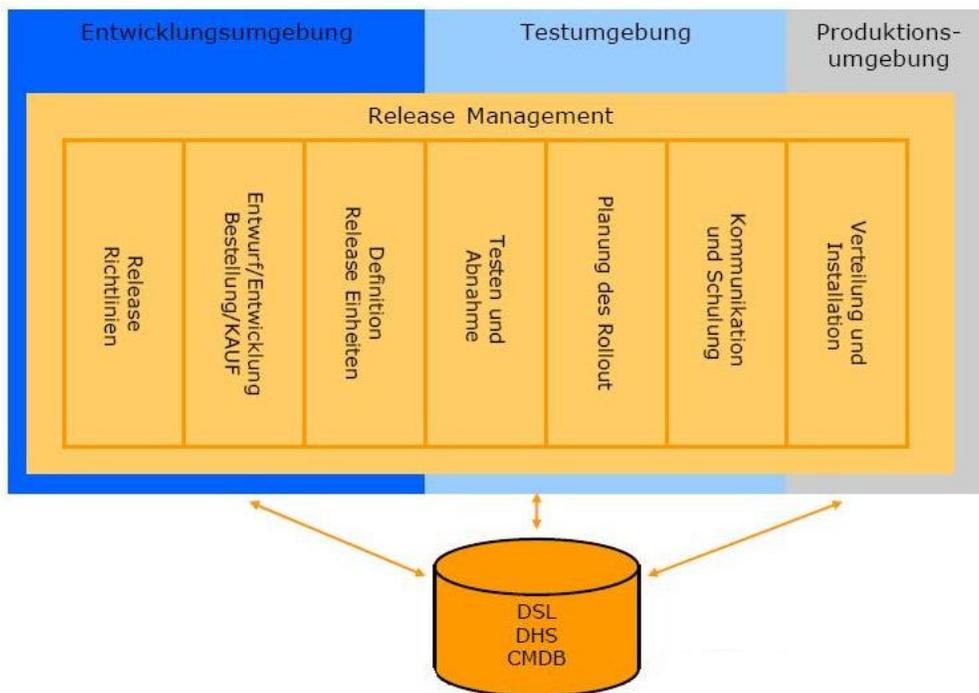


Abb. 3-2 Prozess des Release Management

(Quelle: Vortrag von Robert Kuhlig)

In der Abbildung 3-2 ist es leicht zu sehen, dass die Umgebung in drei Teile aufgeteilt ist, nämlich Entwicklungsumgebung, Testumgebung und Produktionsumgebung. In jeder Teilumgebung laufen bestimmte Aktivitäten. Sie kommunizieren mit DSL, DHS und CMDB, dann holen sie die Informationen, die sie brauchen. Die durch das Release Management erstellten Informationen, wie RFCs, Dokumentation und etc. werden in solche Datenbanken nachgeführt, so dass die Datenbanken immer up-to-date eingehalten werden.

Den Ablauf des Release Management kann durch folgendes Workflow-Diagramm beschrieben werden:

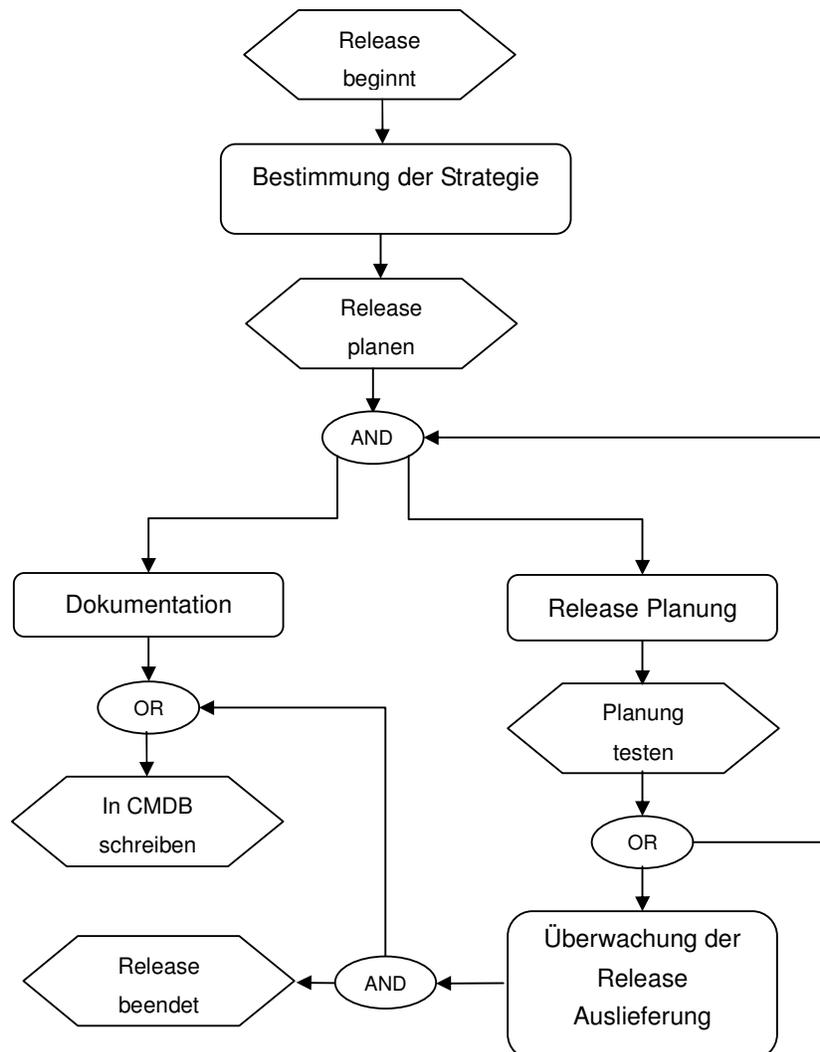


Abb. 3-3 Ablauf des Release Management

Vor der Release Planung wird zuerst eine Strategie für das Release bestimmt. In der Planungsphase werden dann die Inhalte des Release, die genauen Schritte, der Zeitplan etc. festgestellt und es kommt danach zur Testphase. Hier wird die Planung getestet. Wenn irgendwelche Probleme auftauchen, muss sie noch mal verbessert werden, bis ein problemloses Release rauskommt. Bei der Release Auslieferung muss das Release Management überwachen, ob es erfolgreich durchgeführt wird. Zu beachten ist, dass in jeder Phase des Release Management alle entsprechenden Informationen rechtzeitig in die CMDB eingeschrieben werden müssen.

3.7 Szenario

Im Abschnitt 2.8 ist ein Szenario genommen worden, und zwar die Änderung des Mail Systems in der Service Area. Wenn das Change Management feststellt, dass das alte Mail System durch eine andere Software ersetzt werden muss, muss man noch überlegen, ob das neue Mail System mit dem derzeitigen Mail Client kompatibel ist oder nicht. Nehmen wir weiter den

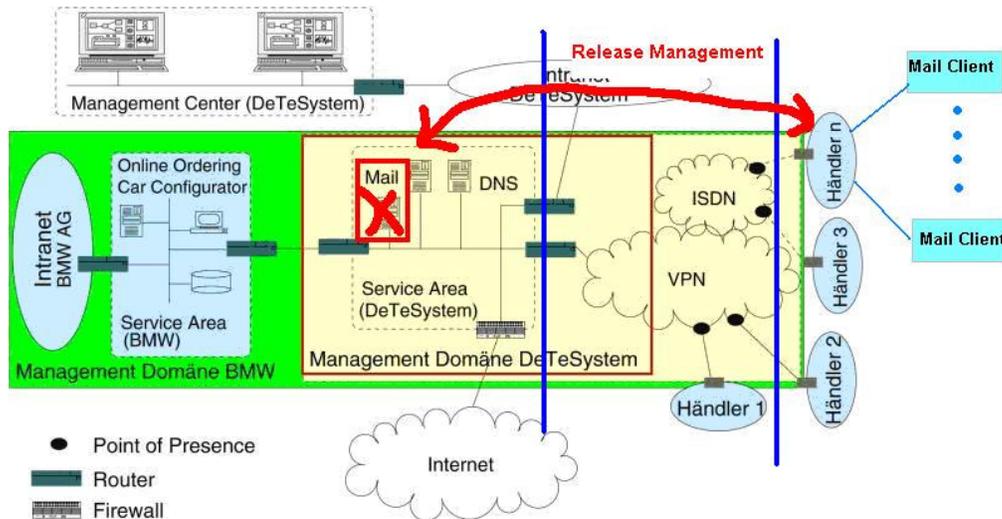


Abb. 3-3 BMW-Extranet-Szenario: Überblick (Quelle: Referenzszenario)

extremen Fall an, dass alte Mail Clients durch neue Mail Clients ersetzt werden müssen, wenn das neue Mail System in der Service Area eingesetzt wird. Wie könnte man alle Changes problemlos durchführen? In der Abb. 3-3 sind zwei Organisationen beim Release Prozess beteiligt. Alle, welche sich zwischen den zwei blauen Linien in der Abbildung befinden, sind für den Release Prozess nicht von Bedeutung. Nachdem das neue Mail System in der Service Area erfolgreich eingesetzt worden ist, muss das Release Management noch testen, ob das neue Mail Client, das bei den Händlern installiert wird, problemlos funktioniert? Bei der Auslieferung des Release muss das Release Management noch überwachen, ob der Einsatz der neuen Mail Clients erfolgreich waren. Folgendes Workflow-Diagramm zeigt den Ablauf der Mailclientverteilung:

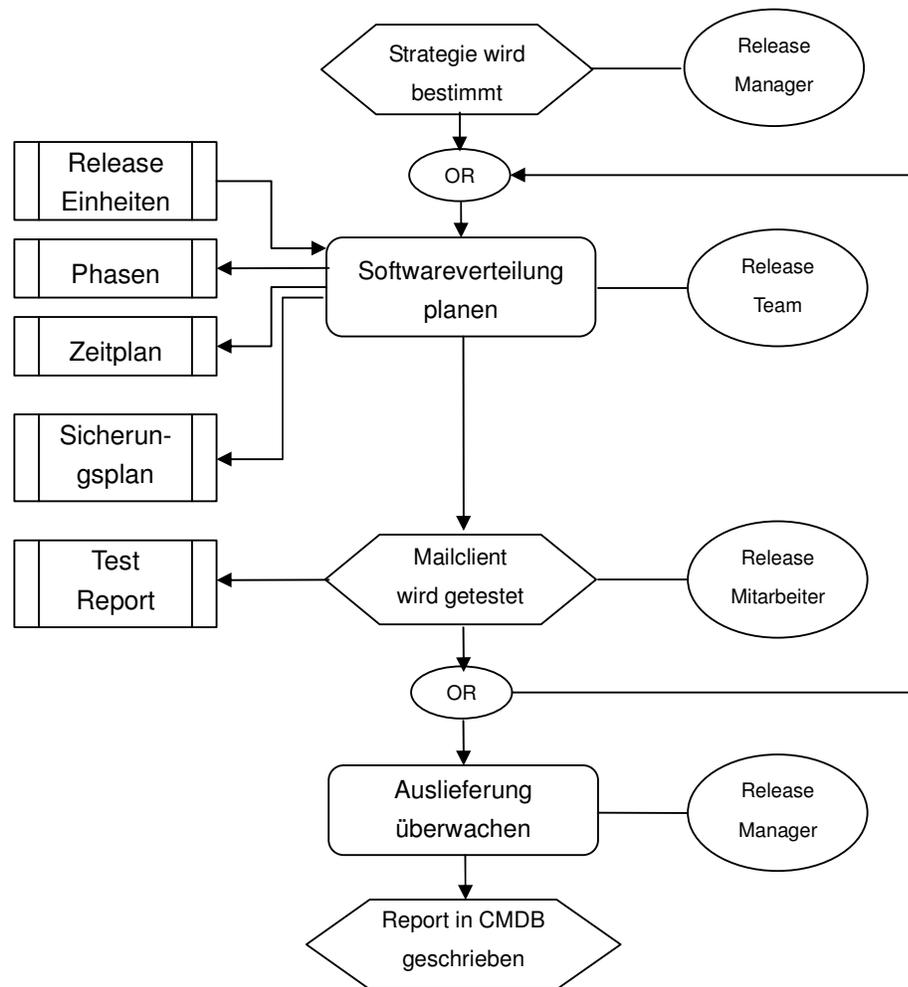


Abb. 3-4 Workflow-Diagramm: Release Management

Es ist allerdings anzumerken, dass ein Release in der Realität viel schwieriger als auf dem Papier ist. Ein Release hat immer mit mehreren Organisationen oder Abteilungen zu tun. Solche übergreifende Arbeit lässt sich nicht leicht organisieren. In diesem Szenario z.B. geht es nicht nur um die Service Area, sondern auch um die Händler. Deswegen ist eine gute Kommunikation zwischen ihnen notwendig, um ein neues Release zu verteilen. Eine gute Kooperation ist eine notwendige Voraussetzung für ein erfolgreiches Release.

4. Zusammenhang mit anderen Prozessen

Das Change Management hat mit allen Prozessen nach ITIL einen Zusammenhang. Das Change Management erhält die RFCs aus anderen Prozessen und die RFCs werden erfasst, klassifiziert und schließlich evaluiert, die dadurch erstellten Information werden in die CMDB eingeschrieben.

1. Configuration Management

Das Change Management und Release Management haben einen engen Zusammenhang mit dem Configuration Management. Die beiden Management Prozesse holen die RFCs und anderen Informationen aus der CMDB, die von dem Configuration Management gepflegt ist, und führen sie in die CMDB rechtzeitig nach, so dass sich die CMDB immer im aktuellen Zustand befindet.

2. Incident und Problem Management

Wenn man das Incident Management, Problem Management und Change Management betrachtet, muss man die Unterschiede dazwischen beachten. „An Incident is not a Change and a Problem may not led to a Change“.

3. Service Desk

Es ist einerseits empfehlungswert, dass der Service Desk regelmäßig ein Review über das Change Management durchführt, um effizient arbeiten zu können. Sobald ein Change Management Prozess durchgeführt worden ist, muss der Service Desk ein Review machen, um zu bestimmen, ob der Prozess wie geplant läuft. Wenn Probleme auftauchen, muss der Service Desk das Change Management sofort informieren.

Andererseits ist es notwendig, den Service Desk und das Problem Management rechtzeitig zu informieren, wenn ein neues Release veröffentlicht wird. Danach können der Service Desk und das Problem Management Supports anbieten und Fehler sammeln.

5. Zusammenfassung

Wie man schon gesehen hat, spielt das Change Management nach ITIL eine große Rolle, um die Changes gut zu organisieren. Das Ziel des Change Management liegt darin, die Kosten zu reduzieren und den Service zu verbessern. Der Change Management Prozess gewährleistet, dass die standardisierten Methoden und Prozeduren effizient benutzt werden und alle Changes rechtzeitig behandelt werden, um die Auswirkungen eines mit Changes verwandten Incident zu minimieren.

Das Release Management bietet der IT Services Abteilung ein ganzheitliches View eines Change an. Es ist für die Freigabe, Kontrolle und Verteilung der eingesetzten Hard- bzw. Software zuständig. Das Release Management arbeitet zusammen mit den Configuration Management und Change Management Prozessen, so dass die Datenbanken wie CMDB und DSL immer „up-to-date“ eingehalten wird.

6. Glosar

RFC – Das RFC ist Auslöser des Change Management Prozesses und kann von beteiligten Prozessen gestellt werden.

Change Advisory Board (CAB) – Das CAB besteht aus permanenten und für die jeweilige Veränderung (Change) vorgeschlagen Mitgliedern.

Executive Committee (EC) – Das EC übernimmt bei dringend benötigten Veränderungen die Aufgaben des CAB.

Forward Schedule of Change (FSC) – Das FSC ist ein zu veröffentlichender Zeitplan der geplanten Veränderungen (Change).

Rückfallplan (Backout/Fallback) – Das Backout tritt bei unvorhersehbaren Schwierigkeiten in Kraft und enthält detaillierte Anweisungen, um auf die letzte funktionierende Stufe zurückzukehren.

Release Einheit – eine Beschreibung von zusammenhängender Hard- und Software, die gemeinsam getestet, freigegeben und ausgerollt wird.

Release Identifikation -- eine Vergabe der Versionsnummern, um Release Einheiten eindeutig identifizieren zu können.

DSL (Definitive Software Library) -- ein logischer und physischer Speicherort der freigegebenen Software.

DHS (Definitive Hardware Store) -- ein Ersatzteillager freigegebener Hardware.

Release – Ein Release ist eine Reihe neuer oder geänderter Komponenten (Component Item, CI), die zusammen getestet und eingeführt werden.

7. Literatur

1. Change und Release Management, <http://www.kess-dv.de>
2. OGC: Service Support, Lodon: The Stationery Office, 2001
3. Stichting EXIN: IT Service Management, Perseo Consult AG, Service Organisation Development, Basel, Dritte Ausgabe, 2000
4. Robert Kuhlig: IT Service Management, Folien von mITSM, München, 2003
5. IT Service Management, INFORA GmbH, Hamburg, 2003