

Hauptseminar Wintersemester 2003/2004

Neue Ansätze im IT-Service-Management  
– Prozessorientierung (ITIL/eTOM)

Einführung

Lehr- und Forschungseinheit für  
Kommunikationssysteme und Systemprogrammierung

# Agenda

- Formalien
- Referenzszenario: BMW-Extranet
- Verwendung des Referenzszenarios in Vortrag und Ausarbeitung

# Zeitlicher Ablauf

- **23.10.2003**, 17:00 Uhr, Theresienstraße 39, Raum 122
  - Externer Vortrag zu Service Management nach ITIL (Service Support, Service Delivery)
- **6.11.2003**, 16:00 Uhr, LRZ, Seminarraum 3. OG (3532)
  - Externer Vortrag zu ITIL ICT Infrastructure Management
- **19.11.2003**, 14:15 Uhr, OE, Raum 1.35
  - Vorstellen der Gliederung für alle Seminarvorträge
  - Abgrenzung zu den anderen Vorträgen
- **7.1.2004**, 14:00 Uhr
  - Vorversion der Ausarbeitung und Folien beim Betreuer
- **14.1.2004**, 14:15 Uhr, OE, Raum 1.35
  - Gemeinsame Besprechung
- **2.2.2004**, 14:00 Uhr
  - Abgabe der vollständigen Ausarbeitung und Vortragsfolien beim Betreuer
- **10.2.2004**, 14:00 Uhr
  - Endgültige Abgabe der Ausarbeitung und Folien als PDF-Files
- **17. - 18.2.2004**, 9:00 Uhr, OE, Raum 1.27: Vorträge

# Ausarbeitung

- Art und Umfang:
  - Fließtext, keine kommentierten Folien
  - Soviel wie nötig, aber ...
  - Nicht mehr als 200 Seiten ;-)
- Sprache:
  - Deutsch oder Englisch
  - Ausarbeitung, Vortag und Folien in identischer Sprache
- Werkzeug:
  - Beliebig (Word, FrameMaker, LaTeX, ...)
  - Unterstützung der Literaturverwaltung wird empfohlen
  - Empfehlung: LaTeX (auch für Windows!)
- Auf (korrekte) Zitate achten
- Abzugebendes Format: PDF oder PostScript

# Vortrag und Folien

- Vortagszeit: exakt 45 Minuten
- Diskussion: 15 Minuten
- Laptop + Beamer vorhanden
- Hinweise für "gute" Folien:
  - Jede Folie braucht eine "Message"
  - Korrekte Zitate, auch bei Graphiken
  - Auf ausreichenden Schriftgröße achten
  - Keine vollständigen Sätze
  - Folien nicht überfrachten
  - Farbspektrum nicht voll ausschöpfen
  - Effekte/Animationen nur wo sinnvoll
- Abzugebendes Format: PowerPoint oder PDF

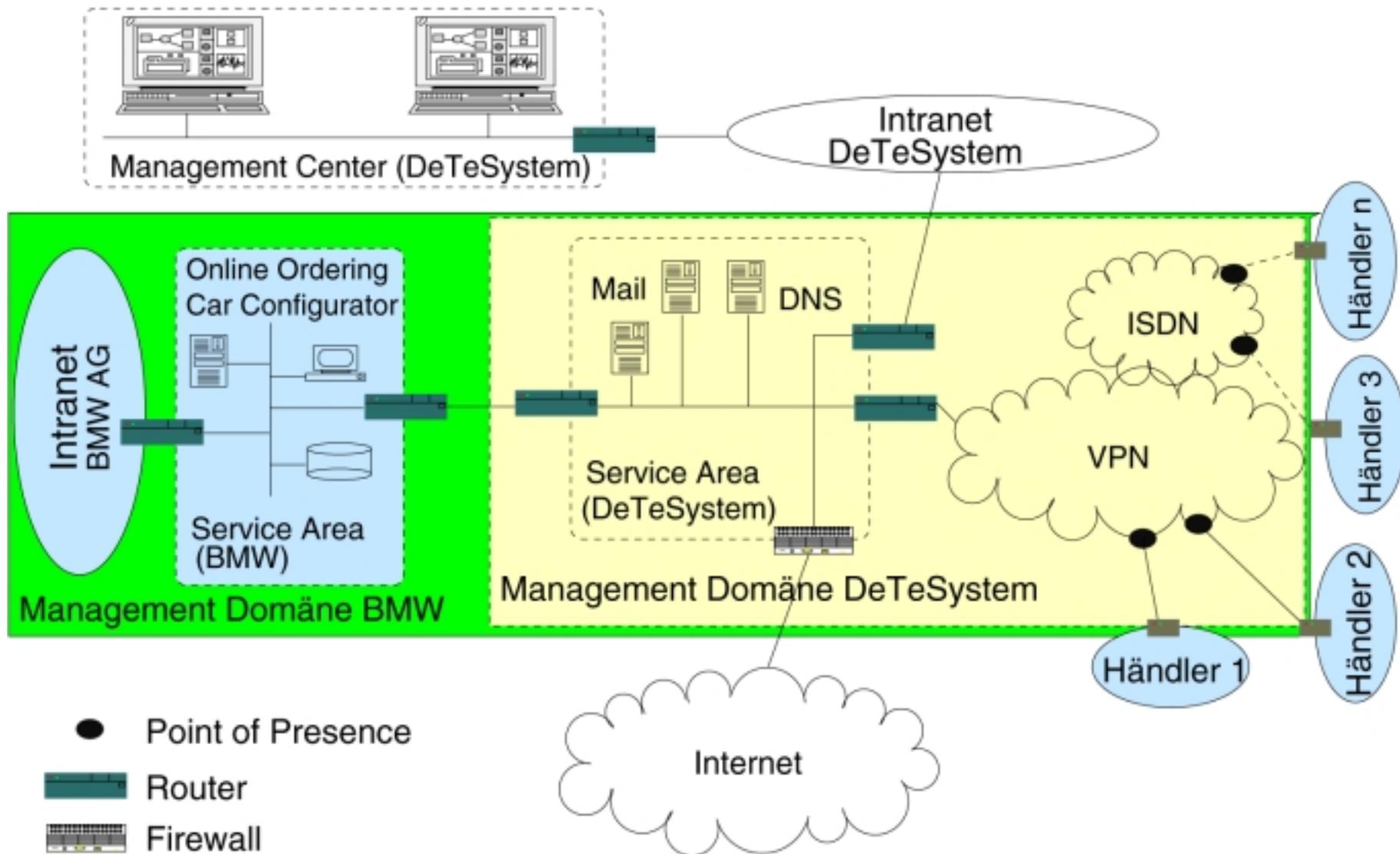
# Leistungsnachweis - Schein

- Schein ist benotet
- Note des Scheins errechnet sich zu gleichen Teilen aus
  - Ausarbeitung
  - Vortrag + Diskussion
- Notwendig, aber nicht hinreichend zur Erteilung des Scheins:
  - Anwesenheit bei allen gemeinsamen Veranstaltungen
  - Einhaltung aller gesetzten Fristen und Termine
  - Ausarbeitung, die mit mindestens "ausreichend" bewertet wird
  - Vortrag, der mit mindestens "ausreichend" bewertet wird
  - Beachtung aller besprochenen Regeln und Konventionen

# Referenzszenario

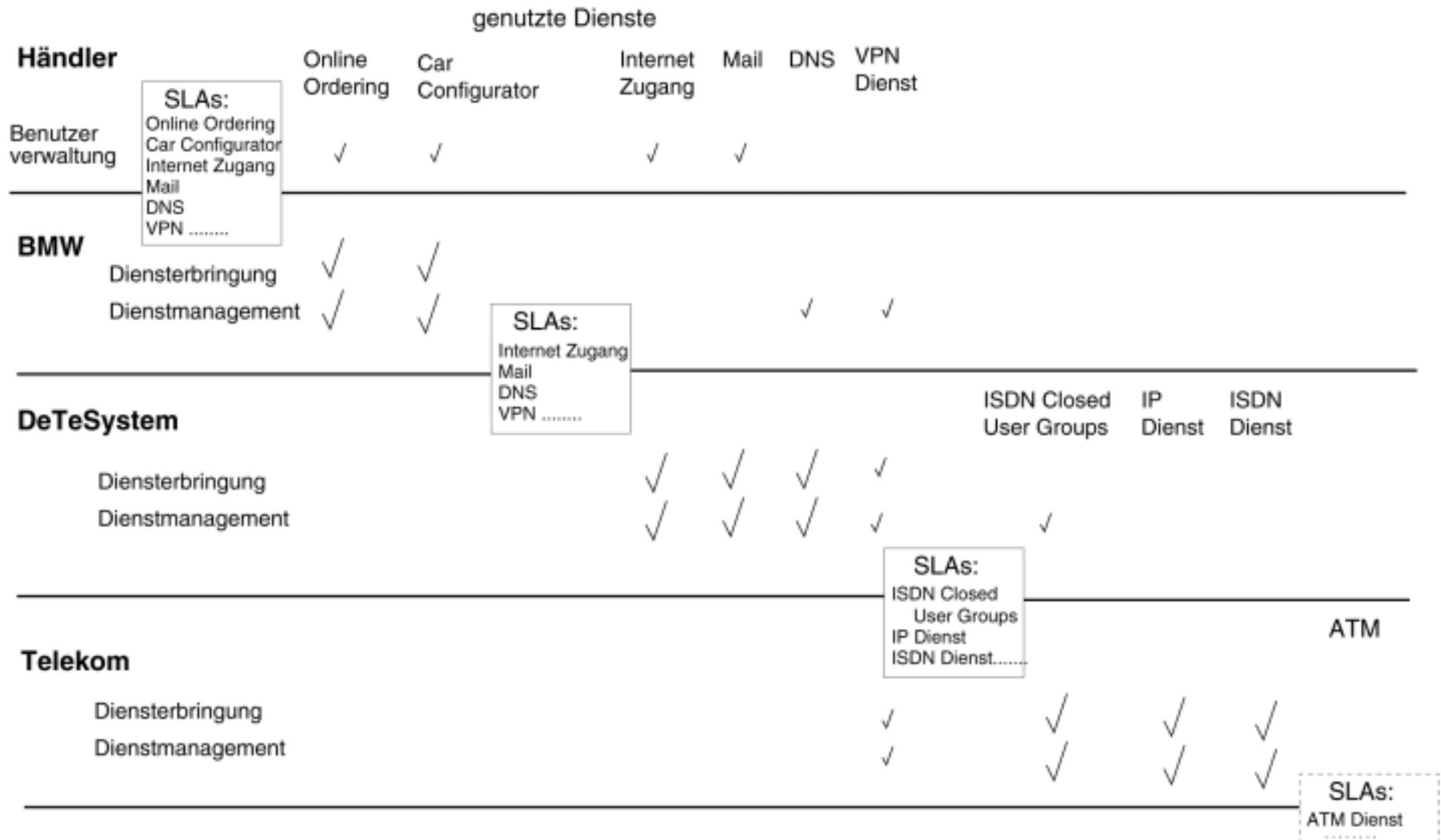
- Referenzszenario als Basis für alle Vorträge  
⇒ vortragsübergreifendes Verständnis
- Beispiele in allen Vorträgen beziehen sich auf Referenzszenario
- Zusätzliche Details mit Betreuern klären
  
- BMW-Extranet-Szenario
  - Hinreichende Größe
  - Verteilte Standorte
  - Unternehmenskritische Dienste
  - Mehrere, hierarchisch angeordnete Dienstleister
  - Verschiedene Kunden-Dienstleister-Beziehungen
  - Vertraglich strafbewährte Vereinbarungen zwischen den Beteiligten
  
- Zusätzliches PDF-Dokument auf WWW-Seite

# BMW-Extranet-Szenario: Überblick



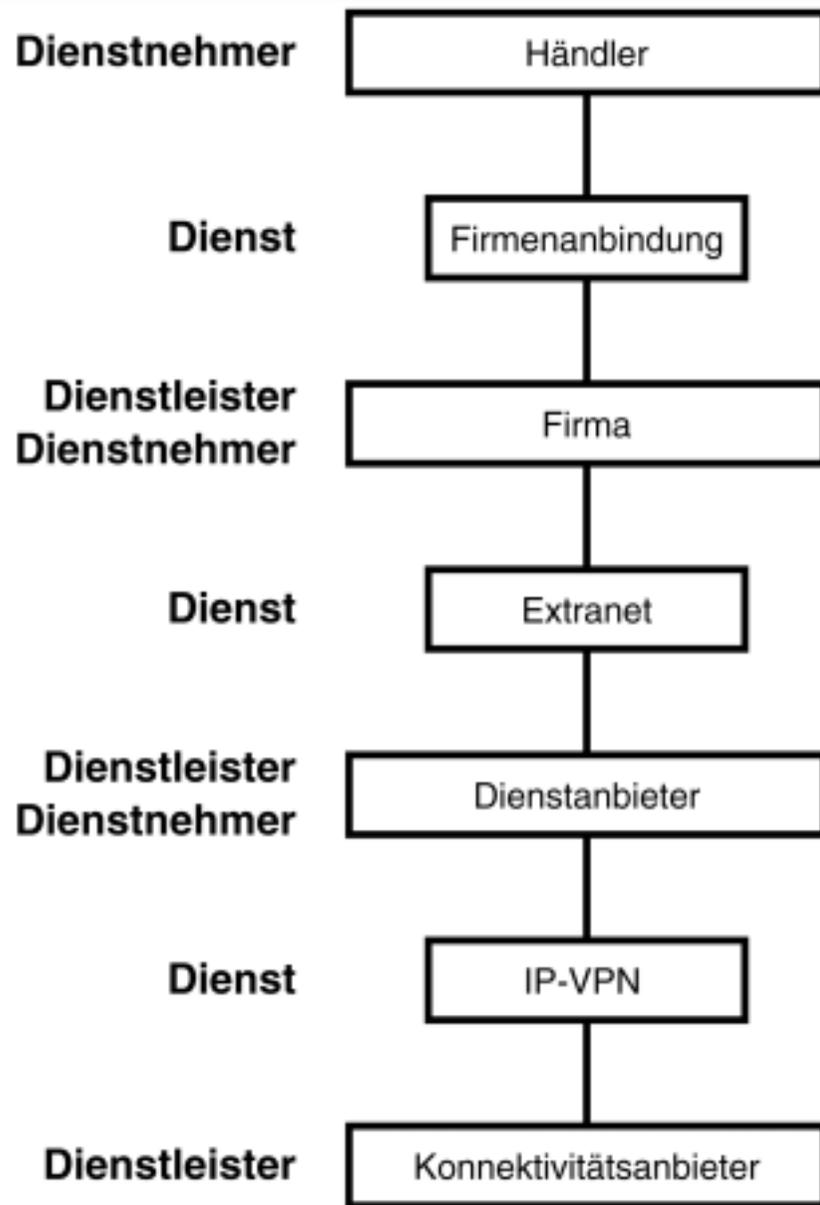
Aus: Reiser, H., 2001

# BMW-Extranet-Szenario: Dienste und Hierarchie



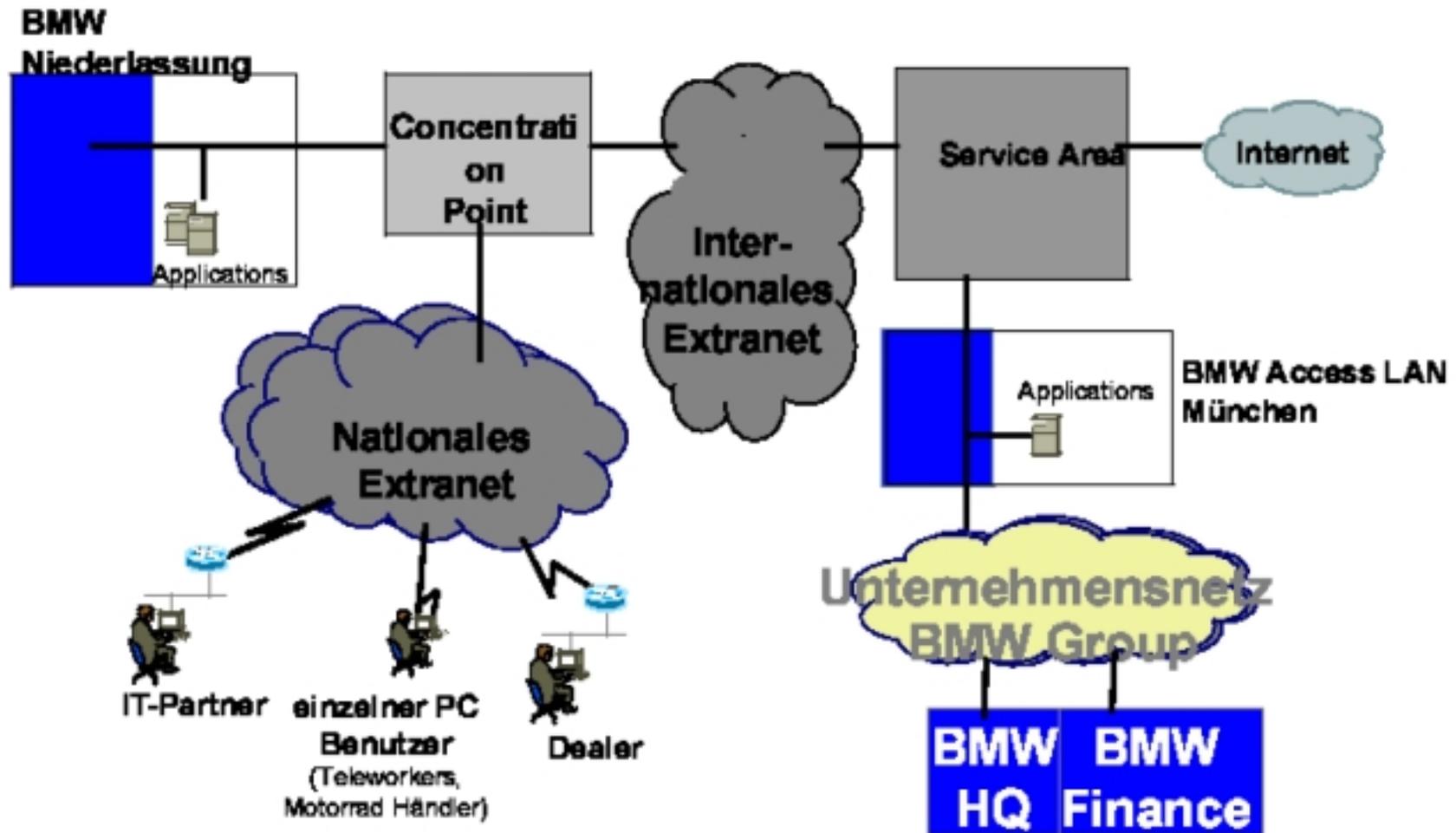
Aus: Reiser, H., 2001

# BMW-Extranet-Szenario: Dienstleisterhierarchie



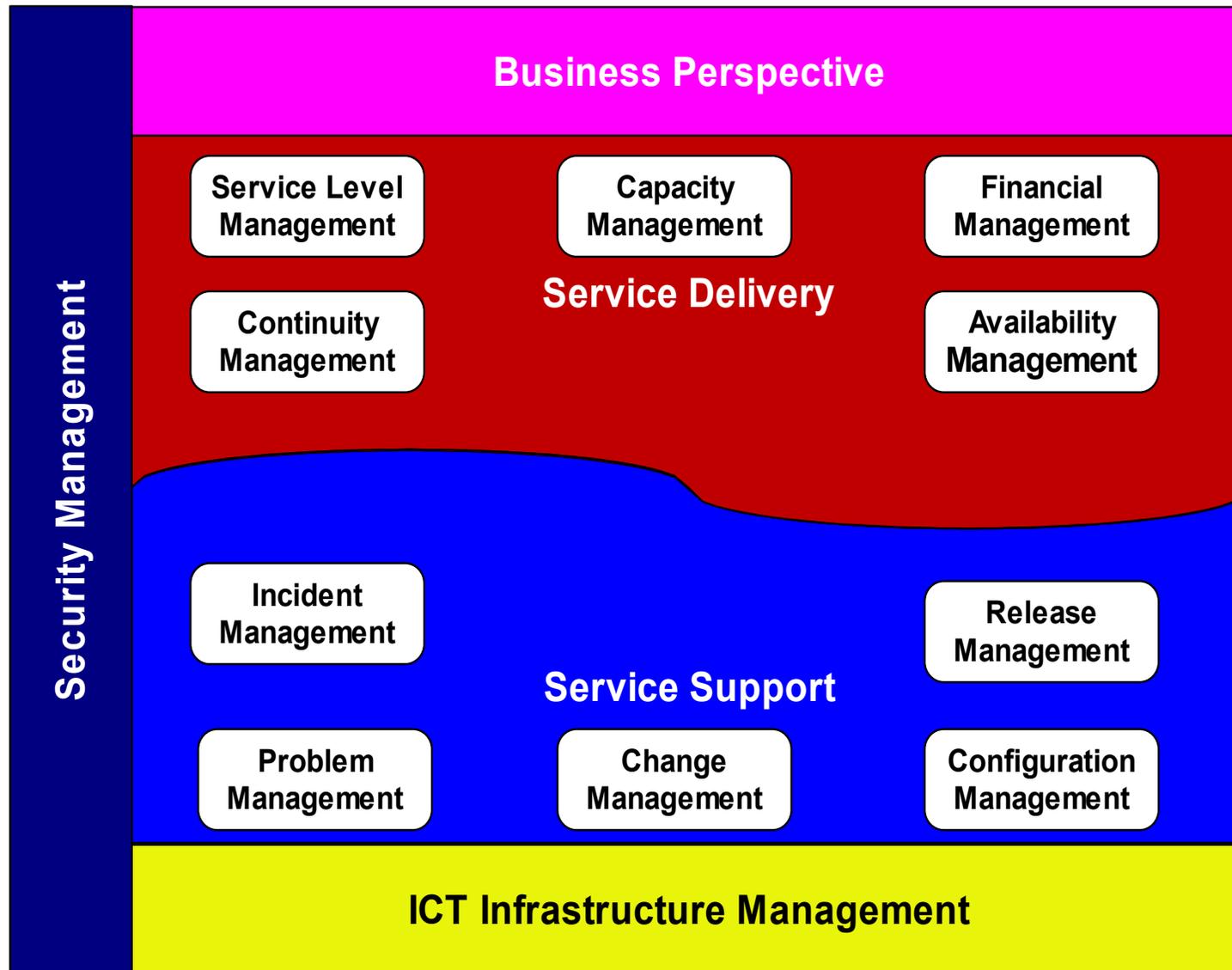
Aus: Schmidt, H., 2001

# BMW-Extranet-Szenario: Teilnehmer

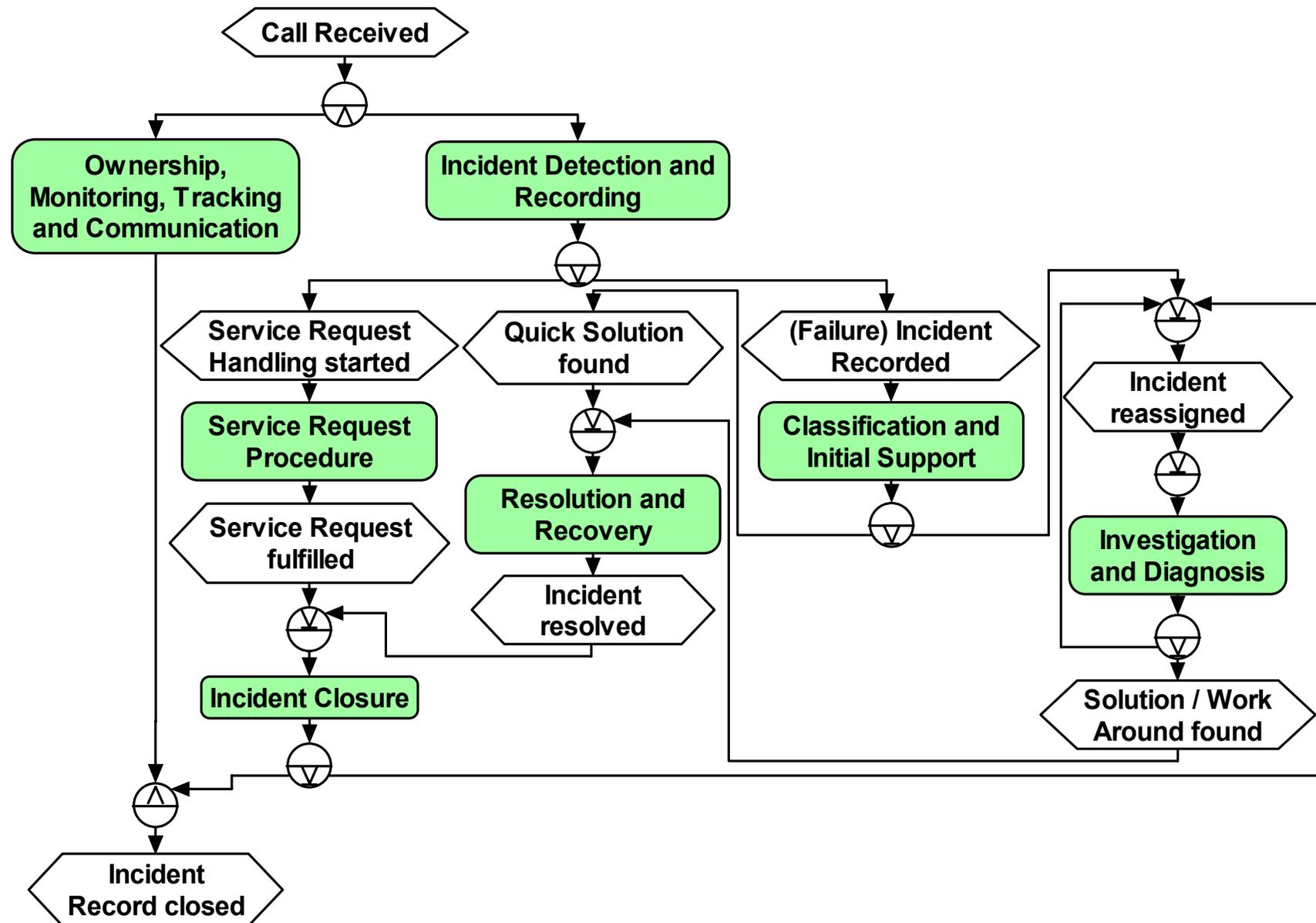


Aus: Sailer, M., 2002

# Service Management: ITIL Rahmenwerk



# Beispiel für Workflow-Diagramm: Incident Management

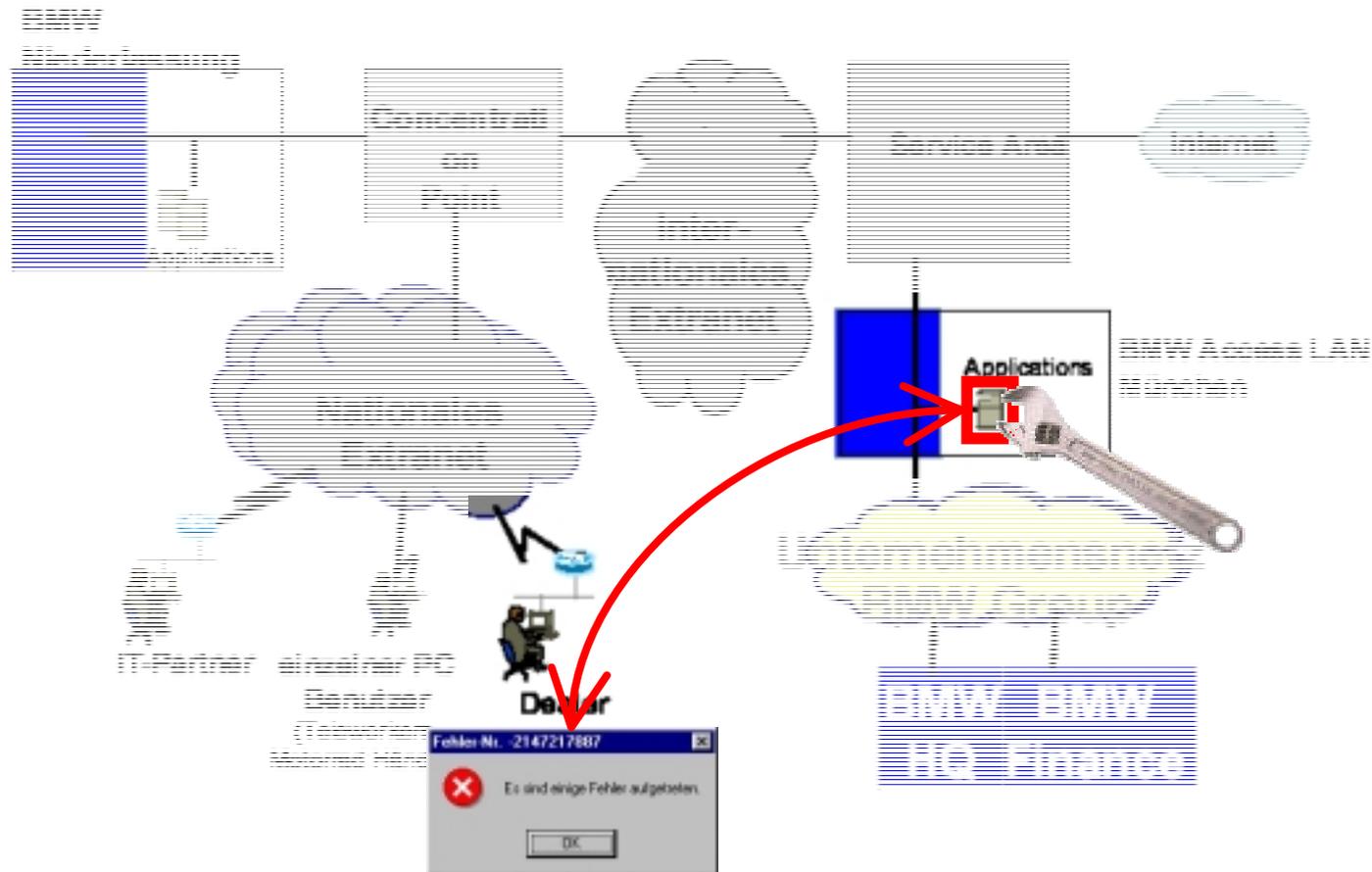


# Zwingende Inhalte von Vortrag und Ausarbeitung

- Verfeinerung des Szenarios (Grafik und Text)
  - eigenes Themengebiet am Szenario motivieren
  - alle Beispiele beziehen sich auf das “BMW-Szenario”
  - Szenario verfeinern / erweitern, wenn nötig
- Workflow-Diagramm (Grafik und Text)
  - eigenen Prozess im Flussdiagramm darstellen  
(in Analogie zum Beispiel)
  - beteiligte Rollen darstellen und erklären
  - Inputs / Outputs darstellen und erklären
  - Schnittstellen zu anderen Prozessen deutliche machen  
!!!Vorsicht: Team-Arbeit!!!
- Mögliche Toolunterstützung
  - welche Teile des Prozesses lassen sich automatisieren?
  - gibt es dafür Tools?

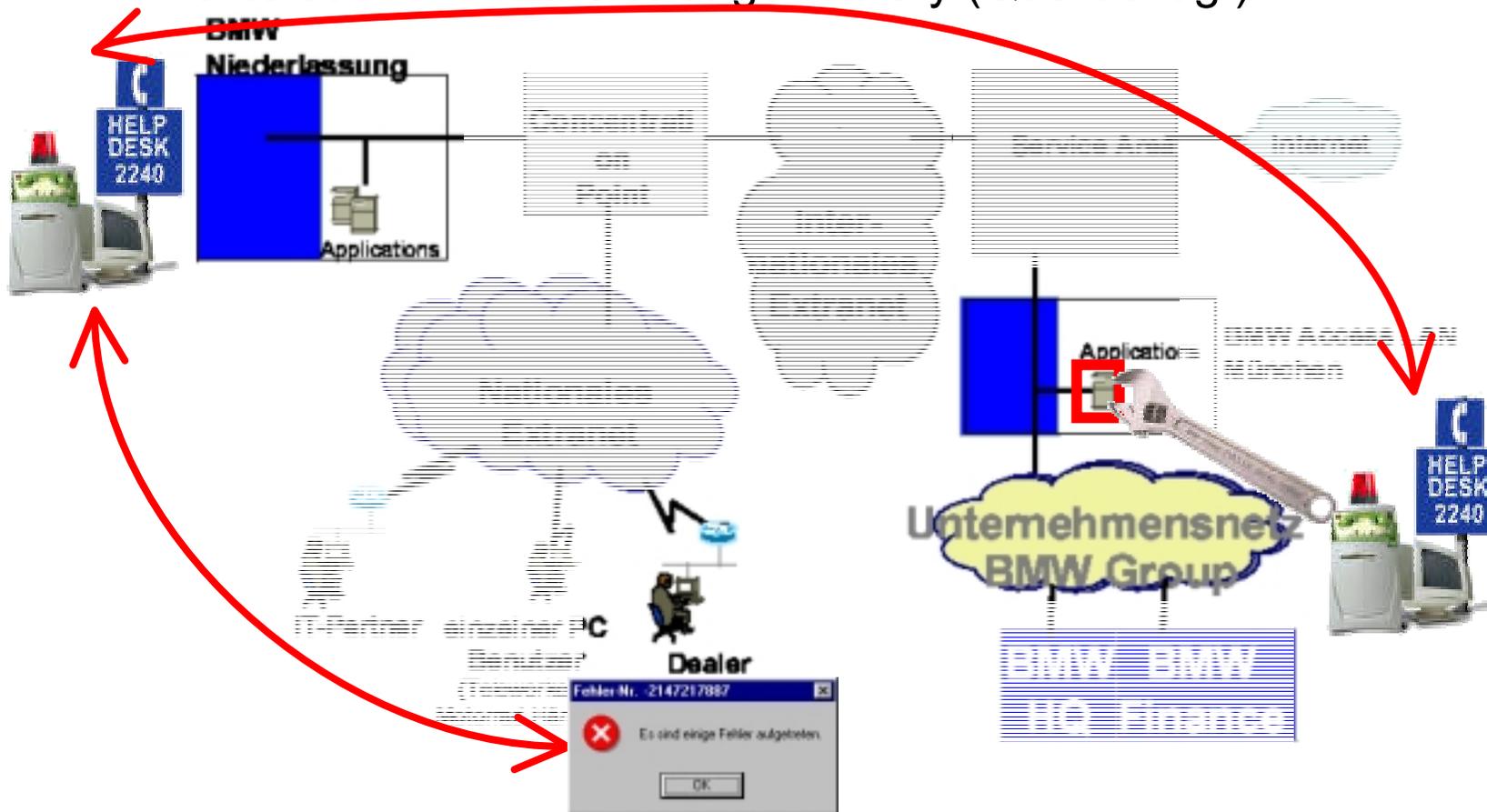
# Beispielhafte Motivationen von Themenbereichen

- Change & Release Management
  - Applikationen in der ServiceArea werden geändert
  - Incompatibilitäten mit Client-Equipment des Händlers



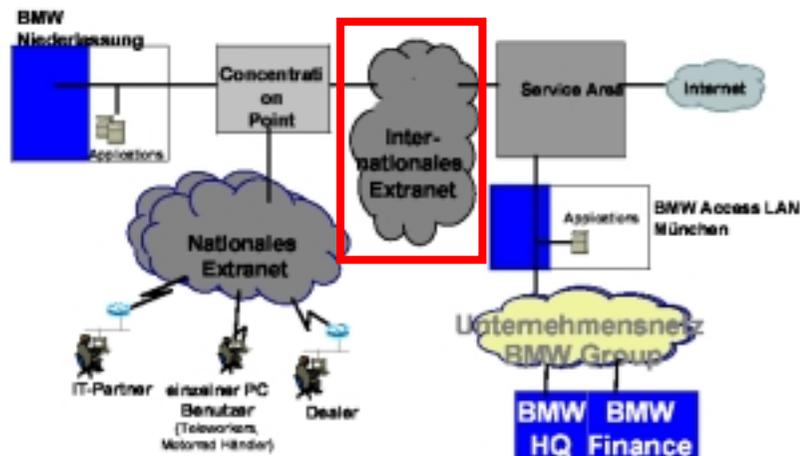
# Beispielhafte Motivationen von Themenbereichen

- Incident & Problem Management – Service Desk
  - Händler meldet Fehler an das Help-Desk
  - Fehlersuche mit z.B. Change-History (Querbezug!)



# Beispielhafte Motivationen von Themenbereichen

- Service-Level-Management
  - Extranet-Provider soll gewechselt werden
  - Einhaltung der SLAs beim Händler?
  - Abstimmungsprozess?

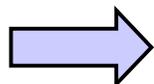


	genutzte Dienste						
Händler	Online Ordering	Car Configurator	Internet Zugang	Mail	DNS	VPN Dienst	
Benutzerverwaltung	✓	✓	✓	✓	✓		
BMW	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
DeTeSystem			✓	✓	✓	✓	ISDN Closed User Groups, IP Dienst, ISDN Dienst
Telekom			✓	✓	✓	✓	ATM
							SLAs: ATM Dienst

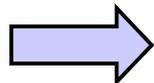
Red boxes highlight SLA details for 'Händler', 'BMW', and 'DeTeSystem'. Red arrows point from these boxes to the 'Internationales Extranet' in the network diagram.

# Beispielhafte Motivationen von Themenbereichen

- Change & Release Management
  - Applikationen in der ServiceArea werden geändert
  - Incompatibilitäten mit Client-Equipment des Händlers
- Incident & Problem Management – Service Desk
  - Händler meldet Fehler an das Help-Desk
  - Fehlersuche mit z.B. Change-History (Querbezug!)
- Service-Level-Management
  - Extranet-Provider soll gewechselt werden
  - Einhaltung der SLAs beim Händler?
  - Abstimmungsprozess?



Verschiedene Darstellungsformen / Sichtweisen auf das Szenario nutzen!



Beispiele untereinander absprechen!