

Herzlich Willkommen

In Zusammenarbeit mit



In Zusammenarbeit mit  1

© mITSM 2003

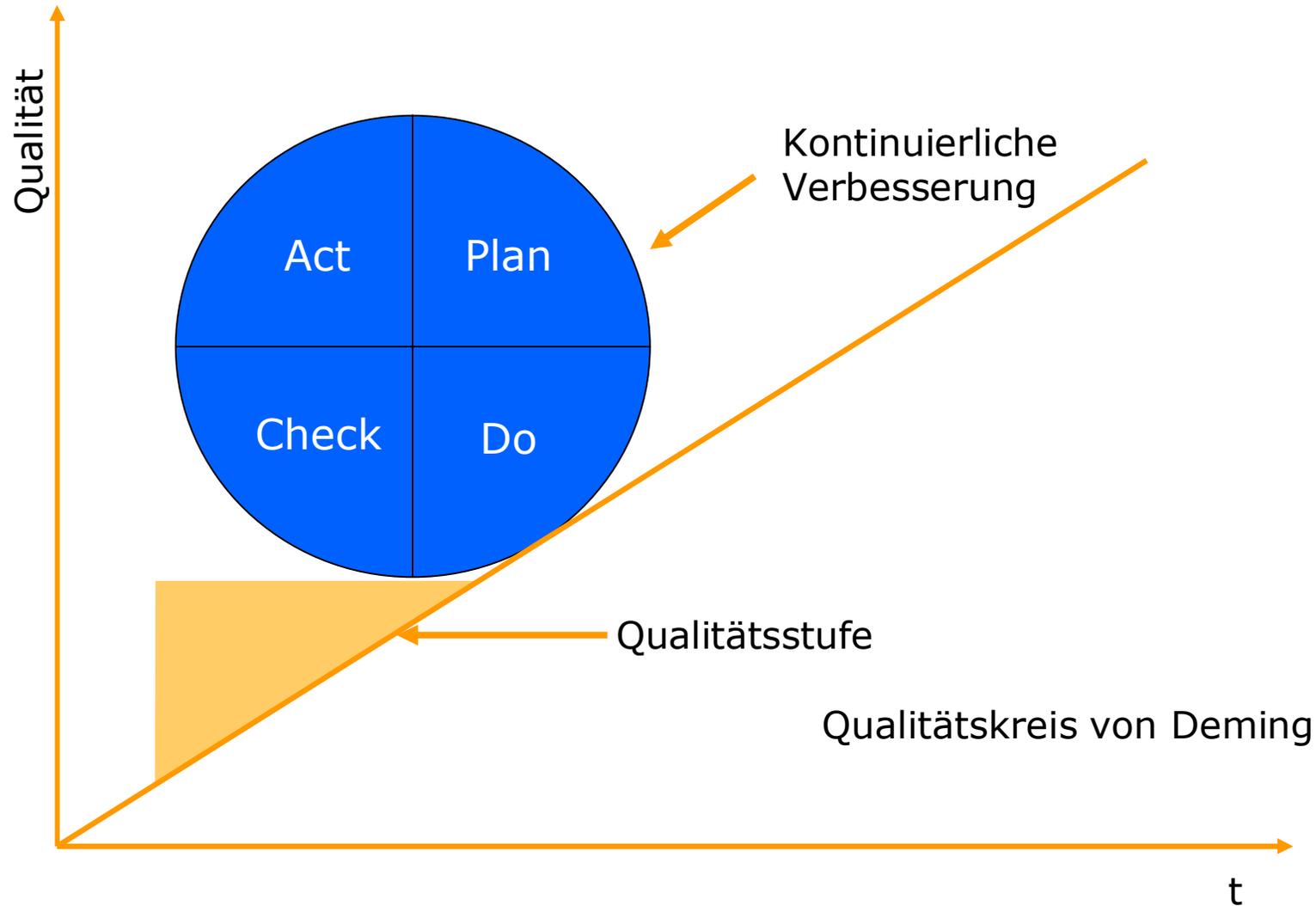
IT Service Management - eine Definition

IT Service Management
handelt von der **Planung** und **Bereitstellung** einer
kundenorientierten Dienstleistung (service) mit
Hilfe eines **prozessorientierten** Verfahrens.

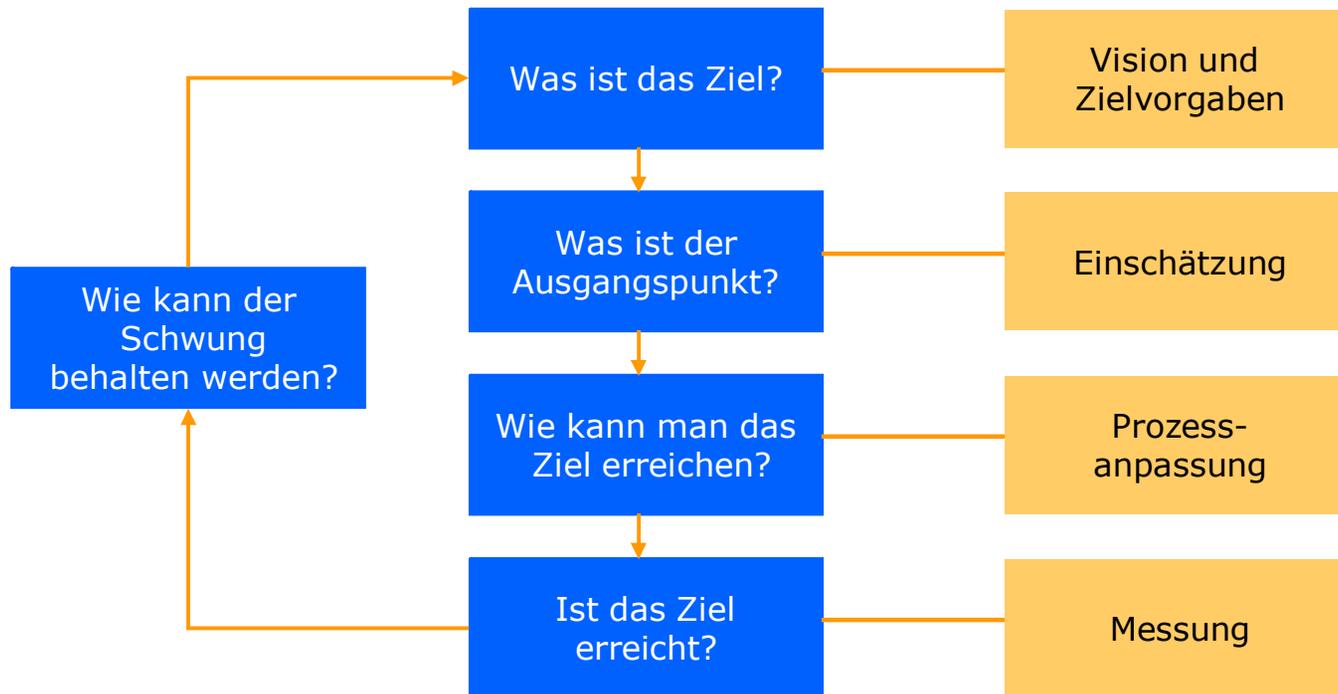
Service und Qualität - Grundbegriffe

- ≡ Unterschiedliche **Qualitätsaspekte** des **Produktes** gegenüber dem **Service**
 - ≡ Erwartungshaltung
 - ≡ ständiger Dialog
 - ≡ gleich bleibende Qualität
 - ≡ Quantität
 - ≡ vertretbarer Preis
- ≡ **Qualitätssorgfalt**
- ≡ **Qualitätssicherung**
- ≡ **Qualitätssystem**

Service und Qualität - Qualitätssicherung



Management von Prozessen

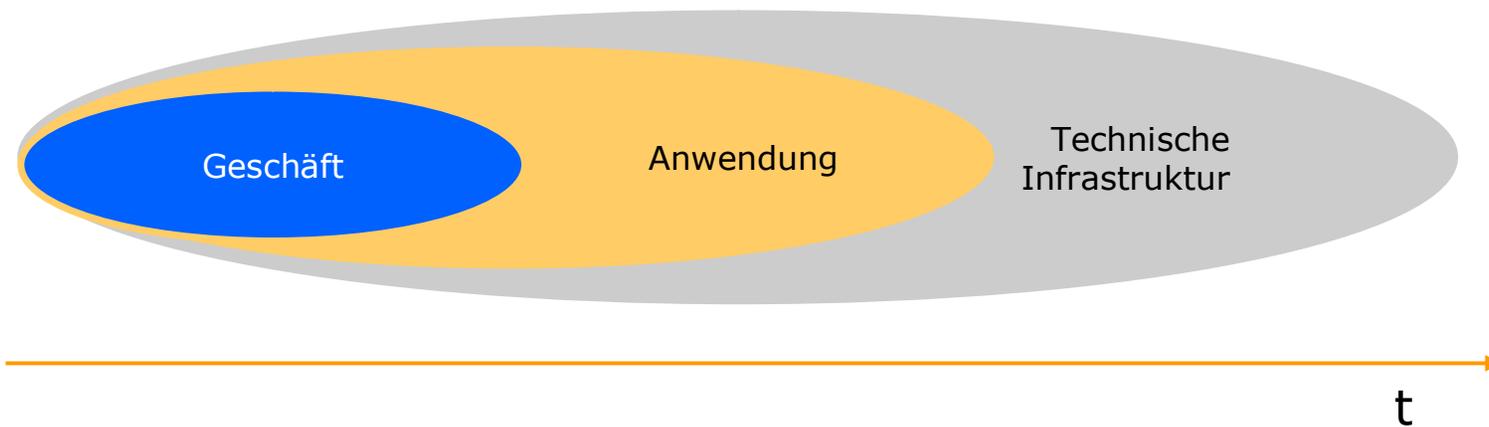


Zusammenspiel (Quelle: itSMF, IT Service Management - Eine Einführung S. 27)

In Zusammenarbeit mit  5

© mITSM 2003

Organisation und Politik - Planungshorizont

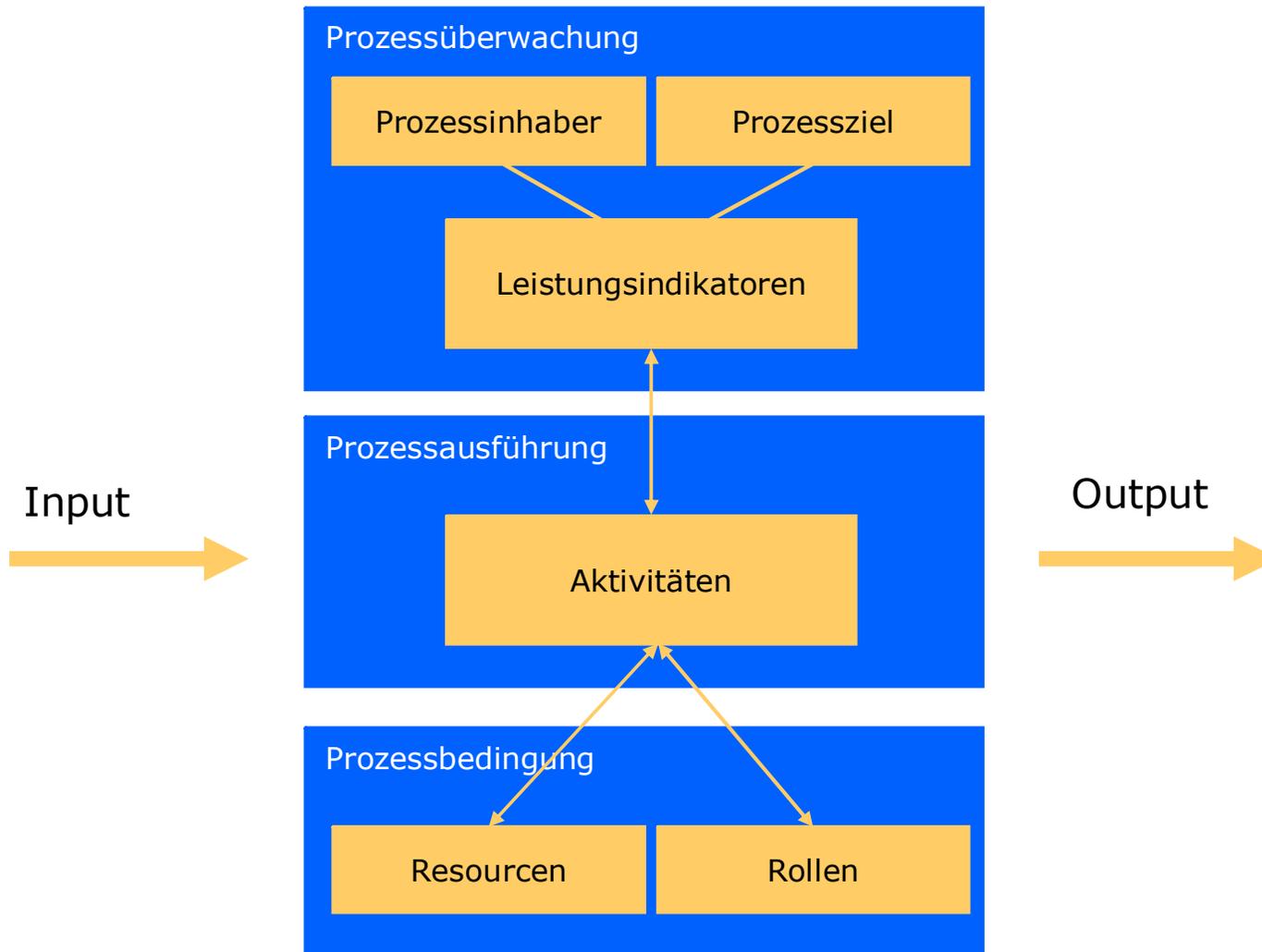


Zusammenspiel (Quelle: itSMF, IT Service Management - Eine Einführung S. 21)

In Zusammenarbeit mit  6

© mITSM 2003

Management von Prozessen

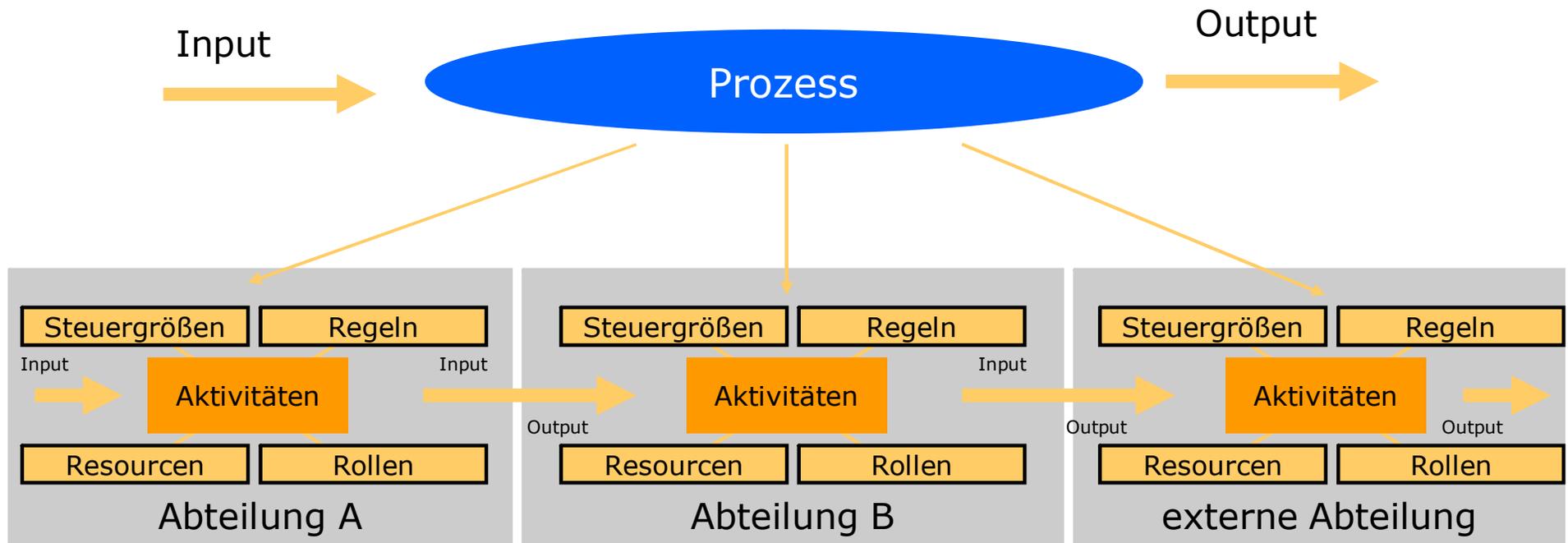


Zusammenspiel (Quelle: itSMF, IT Service Management - Eine Einführung S. 29)

In Zusammenarbeit mit  7

© mITSM 2003

Management von Prozessen



Management von Prozessen - Überprüfung (audit)

- ≡ Die Überprüfung (audit)
 - ≡ ermöglicht das Aufspüren von Unstimmigkeiten,
 - ≡ dient der Qualitätskontrolle,
 - ≡ kann unterschieden werden in
 - ≡ Selbsteinschätzung (self assessment),
 - ≡ interne Prüfung / Revision (internal audit) und
 - ≡ externe Prüfung (external audit).

Management von Prozessen - Berichtswesen

≡ Das **Berichtswesen**

- ≡ dient der Kontrolle und Überwachung,
- ≡ liegt in der Verantwortung des Prozess Managers,
- ≡ enthält die vereinbarten Leistungsindikatoren, (Key Performance Indicators KPI)
- ≡ ist an folgende Zielgruppen gerichtet:
 - ≡ IT Management (Management Information)
 - ≡ Prozess Manager
 - ≡ Prozess Manager anderer Prozesse
 - ≡ Kunden (customer) über das Service Level Management

IT Service Management - Menschen, Prozesse, Technologie

- ≡ Unter IT Service Management versteht man den effizientesten, effektivsten und ökonomischsten Nutzung von:
 - ≡ Menschen
 - ≡ Kunden (customer)
 - ≡ Anwender (user)
 - ≡ IT Mitarbeiter (IT Staff)
 - ≡ Prozessen
 - ≡ ITSM / ITIL
 - ≡ Technologien
 - ≡ Werkzeuge, Applikationen und Technologie

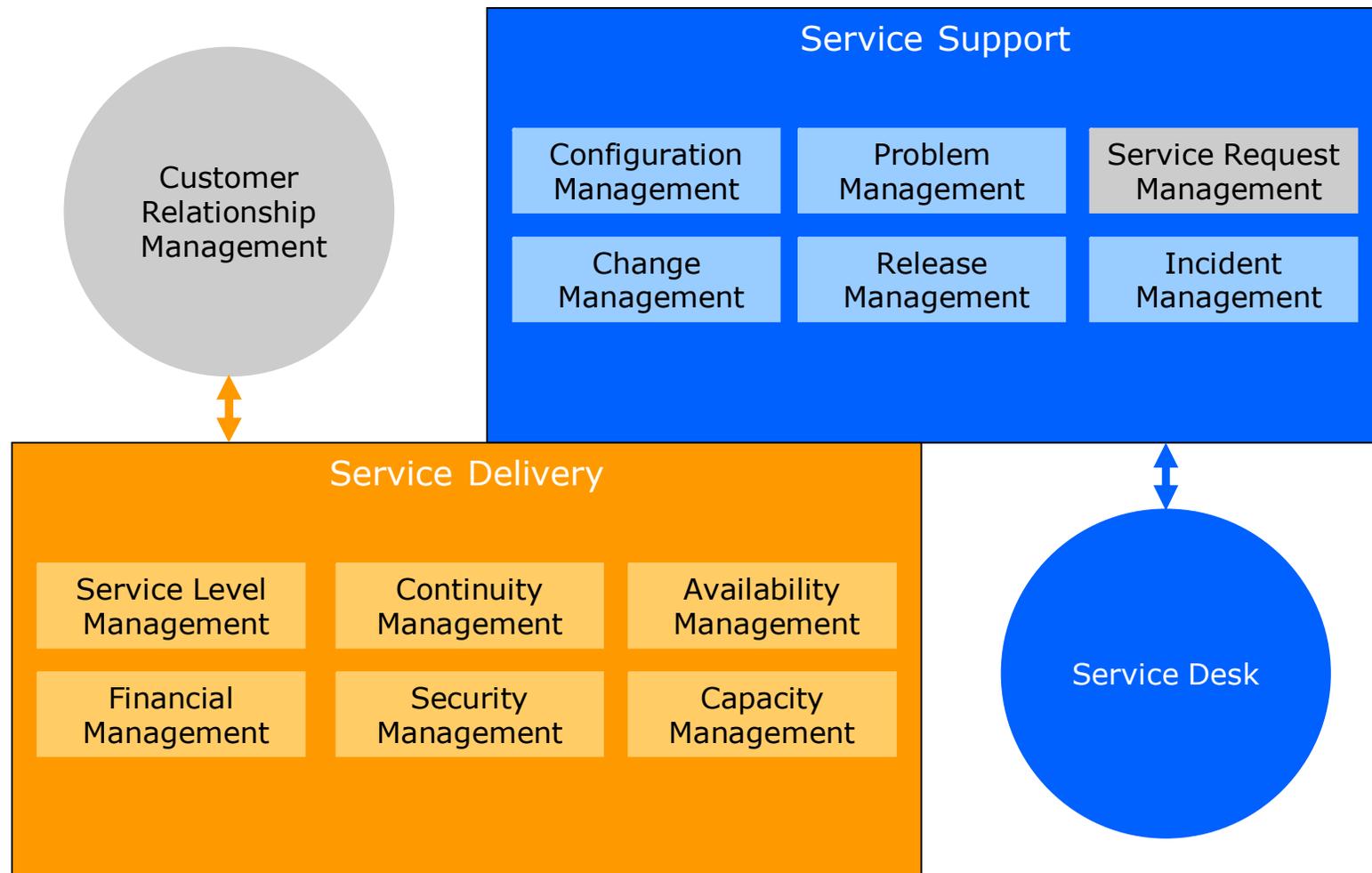
IT Service Management – die Herausforderung und das Ziel

- ≡ **flexibles** und **schnelles Handeln** auf neue Ansprüche aus dem Unternehmen
- ≡ **messbarer Beitrag** zur Wertschöpfungskette des Unternehmen
- ≡ **geschäftsmäßige Beziehung** zwischen Kunden und IT
- ≡ **stabile, einheitliche, definierte** und **vereinbarte** Service
- ≡ **Betonung** auf **Dienstleistung (Service)** nicht auf **Technologie** oder **Produkt**
- ≡ **Entscheidungsfindung** auf Grund von **gemessenen Daten**
- ≡ klar definierte **Kommunikations-** und **Eskalationswege**
- ≡ einheitliches **Vokabular**
- ≡ **Ursache lösen statt Symptome** zu **bekämpfen**
- ≡ **klare** und **transparente Kostenstruktur**
- ≡ **optimierte** interne **Abläufe**
- ≡ **konsistente, vollständige Dokumentation** der Infrastruktur

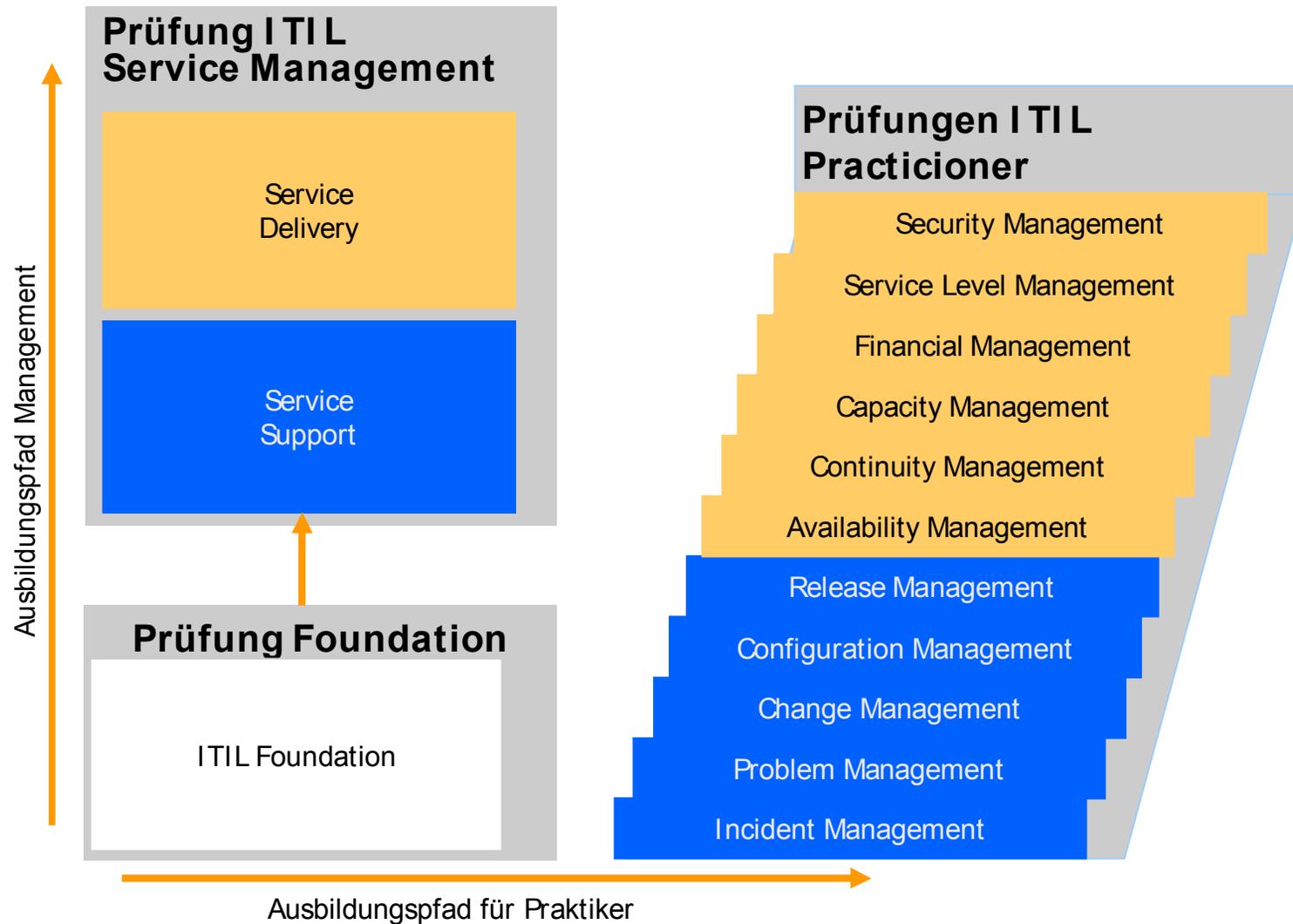
IT Service Management – ITIL die Lösung

- ≡ De-facto-Standard für das IT Service Management (ITSM)
- ≡ Herausgeber: OGC (Office of Government Commerce)
- ≡ frei verfügbar
- ≡ „Best Practice“ Framework für das IT Service Management
- ≡ kontinuierliche Weiterentwicklung durch ein Public Domain Framework
- ≡ Unterstützung durch Tools
- ≡ Zertifizierung für Personen und Unternehmen

ITIL Information – die Service Management Prozesse Service Support und Service Delivery



Zertifizierungsprogramm (EXIN / ISEB)



Service Desk (Funktion)

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Das Service Desk **garantiert** die **Erreichbarkeit** der IT Organisation. Es ist die **einzige Schnittstelle** (Single Point of Contact SPOC) des Anwenders (user) und **koordiniert** die nachfolgenden Supporteinheiten.

≡ Aktivitäten

- ≡ **Annehmen** und **kategorisieren** von Störungen (Incidents) und Anfragen (Service Request).
- ≡ **Übernahme** von **Aufgaben** anderer Prozesse z.B. Incident Management, Change Management, Configuration Management
- ≡ **Koordination** der nachfolgenden Supporteinheiten.
- ≡ **Kommunikation** mit dem Anwender (user)

Grundbegriffe

≡ **Organisationsformen nach Ort**

- ≡ lokaler Service Desk
- ≡ zentraler Service Desk
- ≡ virtueller Service Desk

≡ **Organisationsformen nach personeller Besetzung**

- ≡ Call Center
- ≡ (skilled) Service Desk (1st Level Support)

Incident Management

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Ziel des **Incident Management** ist es, **Störungen (Incidents) schnellstmöglich zu beheben**, um negative Auswirkungen auf Geschäftsprozesse so gering wie möglich zu halten.

≡ Aktivitäten

- ≡ Störungen (Incidents) werden vom Incident Management **registriert, klassifiziert, priorisiert, überwacht, eskaliert, behoben** und **abgeschlossen**.
- ≡ Das Incident Management hat eine **Informationspflicht** gegenüber dem Anwender (user).

Grundbegriffe

≡ Incident

Eine **Störung** (Incident) ist ein Ereignis, das **nicht** zum **standardmäßigen Betrieb** eines **Service** gehört und das **tatsächlich** oder **potenziell** eine **Unterbrechung** des Service oder eine **Minderung** der vereinbarten **Qualität** verursacht.

Grundbegriffe

≡ **Service Request**

Ein Service Request ist eine **Anfrage** des Anwenders (user) bezüglich eines Service und **keine Störung (Incident)** im eigentlichen Sinne. Beispiel:

- ≡ eine Anfrage zur Handhabung oder Funktionalität (RFA Request for Advice)
- ≡ eine Passwortrücksetzung (RFI Request for Information)
- ≡ die Installation eines Programms oder einer neuen Hardware (RFC Request for Change)

Grundbegriffe

- ≡ aus dem **Problem Management**
 - ≡ **Problem**
 - ≡ **Known Error**
(Bekannter Fehler)
 - ≡ **Workaround**
(Umgehungslösung/temporäre Lösung)

Grundbegriffe

- ≡ Die **Priorität (priority)** ergibt sich aus der
 - ≡ **Auswirkung (impact)**
Situation der Störung (Incident) z.B. Anzahl Betroffene
 - ≡ **Dringlichkeit (urgency)**
aus den SLA z.B. Wiederherstellungszeit

Die **Priorität (priority)** dient der **Prozesssteuerung** zum optimalen **Resourceneinsatz**.

- ≡ **Beschwerde (complain)**

Grundbegriffe

≡ **Eskalation:**

≡ **funktionale** Eskalation

Hinzuziehen weiterer Spezialisten

z.B. Weiterleitung 2nd Level

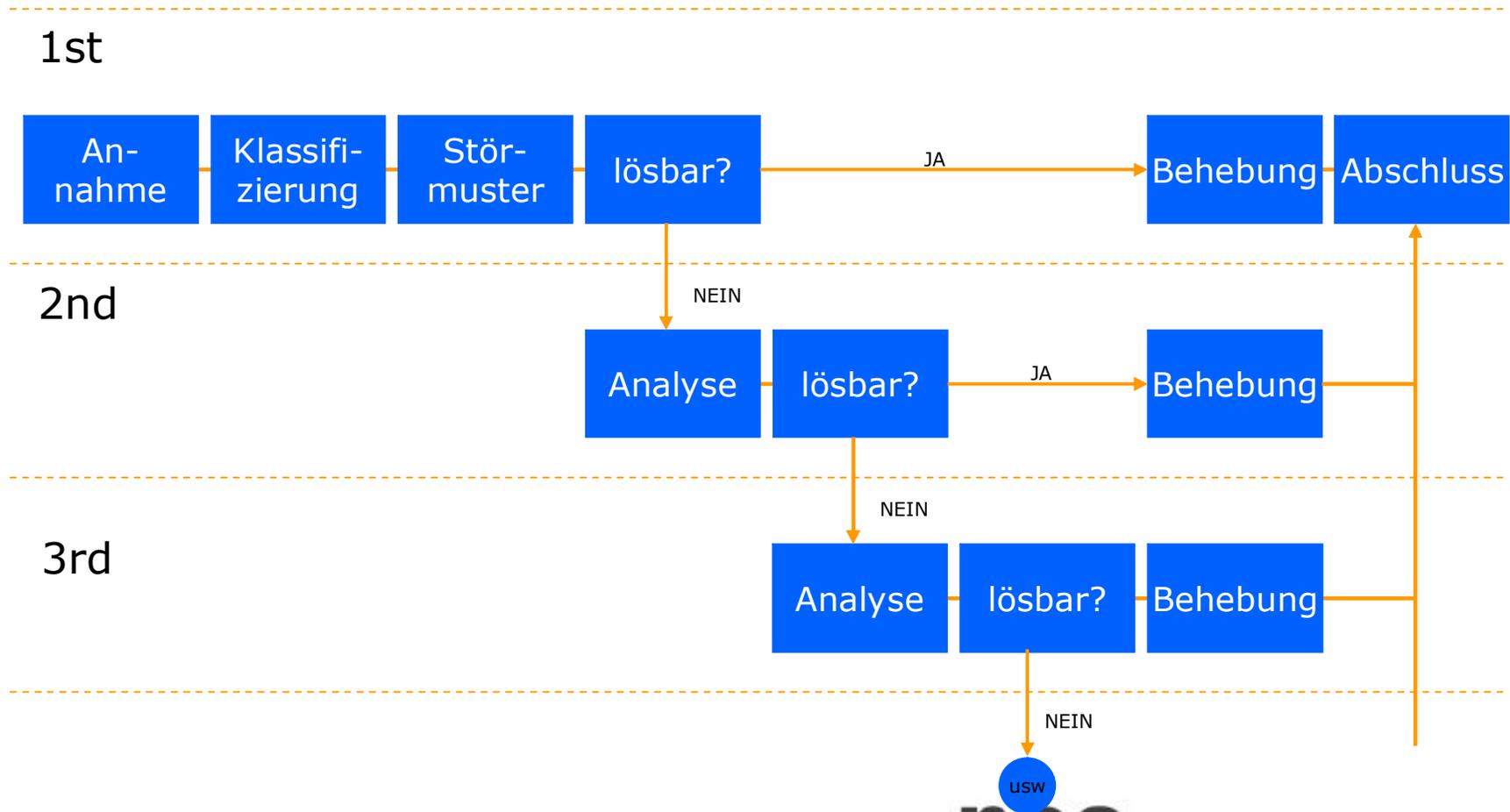
≡ **hierarchische** Eskalation

bei Problemen im Prozessablauf

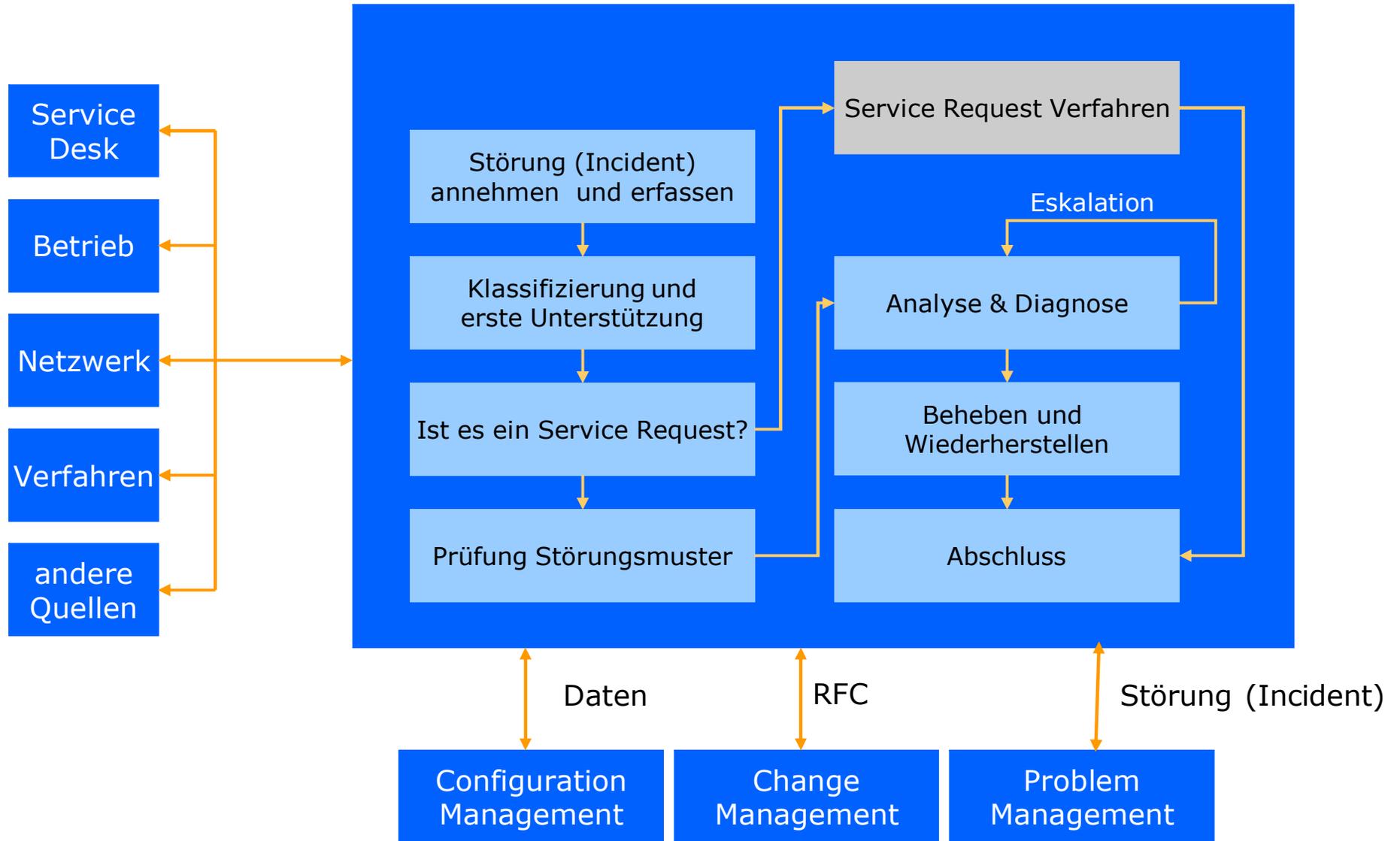
z.B. Information an den Incident Manager, weil funktionale Eskalation nicht funktioniert

Grundbegriffe

- 1st Level, 2nd Level, 3rd Level, n Level Support



Der Prozess



Problem Management

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Das Problem Management hat zum Ziel **Störungen (Incidents)** nachhaltig zu **vermeiden**. Dies wird durch **proaktive** als auch **reaktive** Maßnahmen erreicht.

≡ Aktivitäten

- ≡ **Wiederauftreten** von Störungen (Incidents) und damit auch Problems **verhindern**
- ≡ ständige Qualitätsverbesserung der IT Infrastruktur durch **Störungsvermeidung**
- ≡ Lokalisieren, Dokumentieren, Verfolgen und Lösen struktureller Fehler
- ≡ Aufbau einer **Knowledge Database**
- ≡ **Veränderungsanträge** (RFC) zur **Verbesserung** der IT Infrastruktur einreichen

Grundbegriffe

≡ **Problem**

Ein Problem ist die unbekannte Ursache für eine oder mehrere (potentielle) Störungen (Incidents)

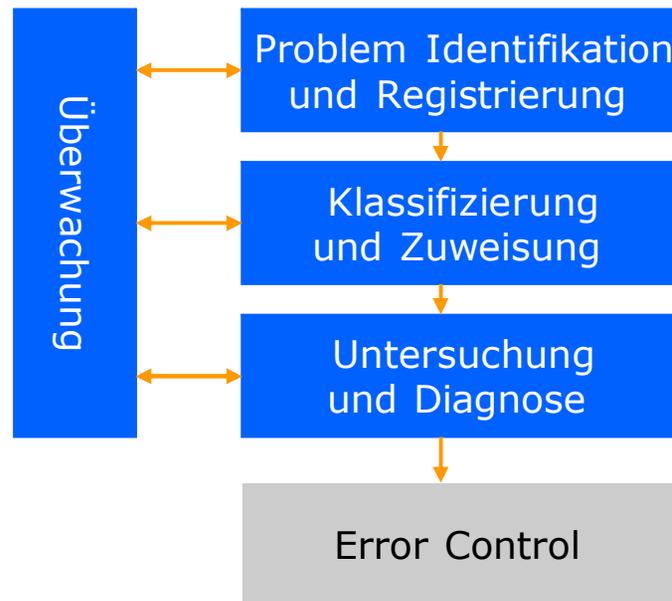
≡ **Known Error (Bekannter Fehler)**

Ein Known Error ist die bekannte Ursache (bekannter Fehler) eines Problems. Zu dem Zeitpunkt ist aber noch keine Lösung gefunden.

≡ **Workaround (Umgehungslösung/temporäre Lösung)**

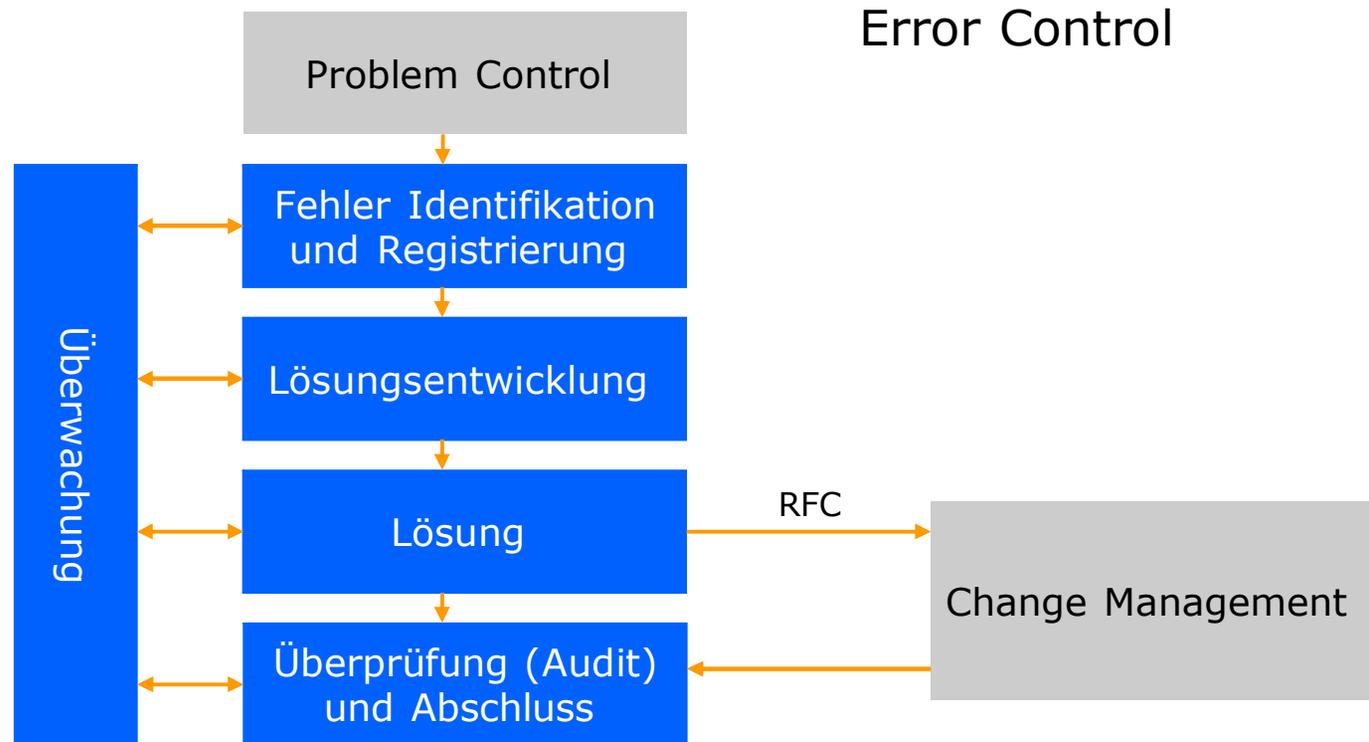
Eine Übergangslösung wird dem Incident Management vom Problem Management zur Verfügung gestellt, sollte sich das Problem nicht sofort lösen lassen.

Der Prozess – Problem Control

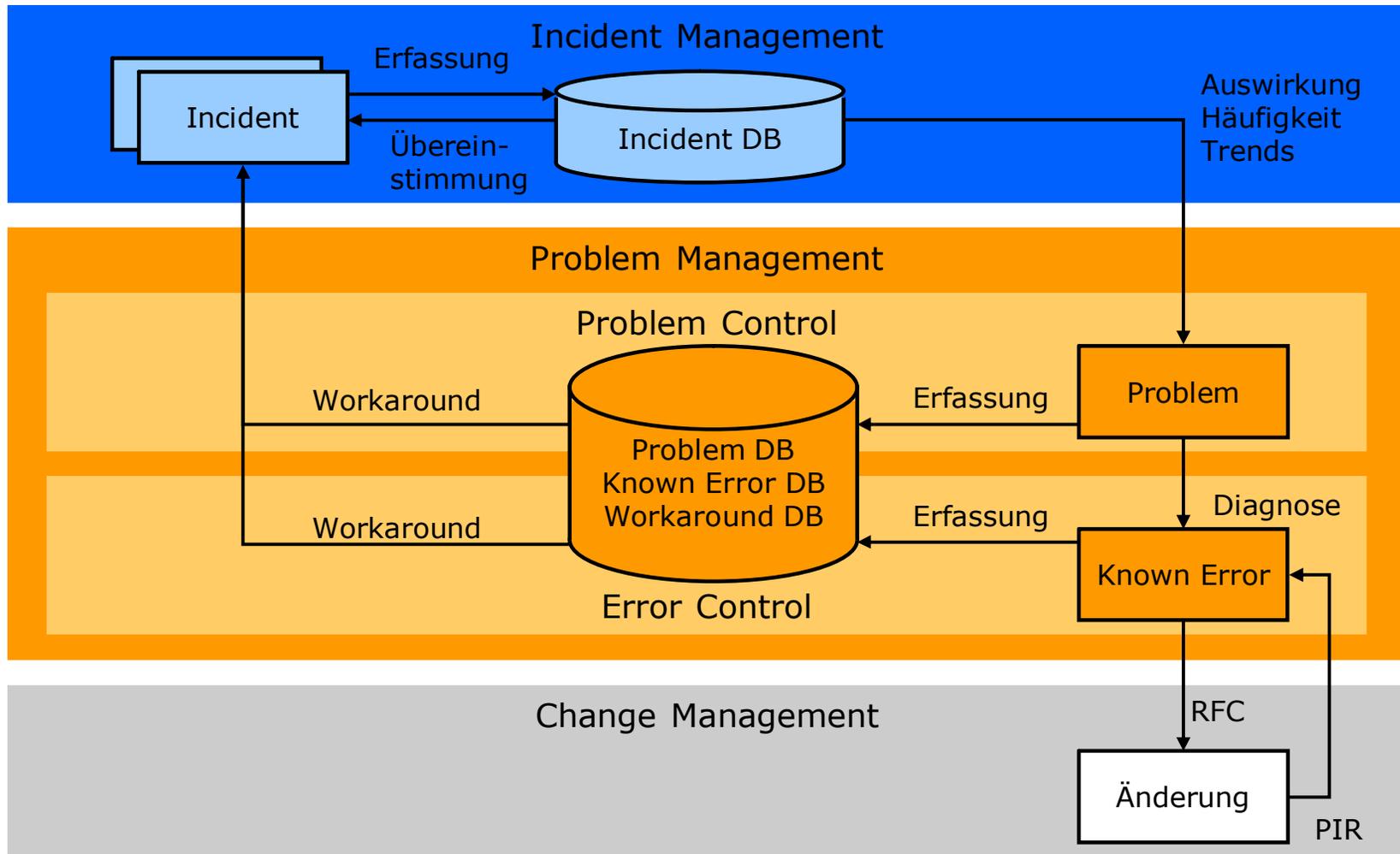


Problem Control

Der Prozess – Error Control



Zusammenspiel zwischen Incident Management, Problem Management und Change Management



Zusammenspiel (Quelle: itSMF, IT Service Management - Eine Einführung S. 60)

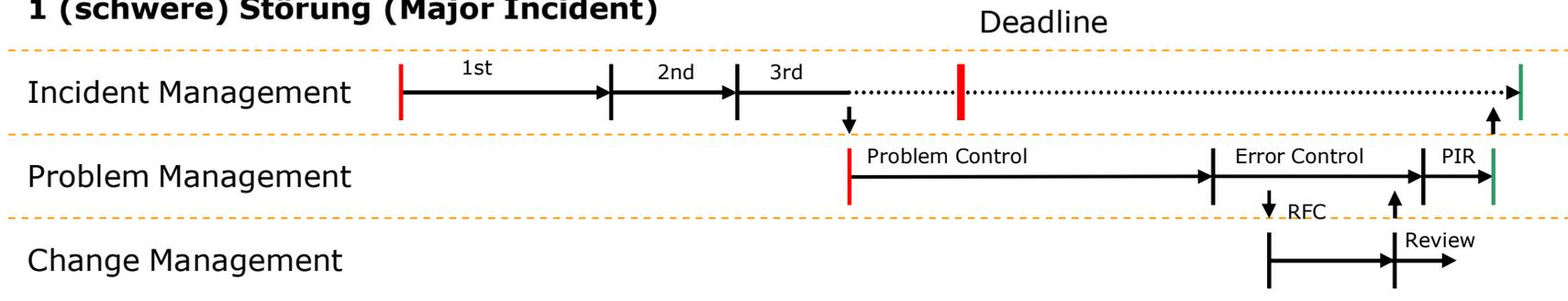
In Zusammenarbeit mit **ncc**

33

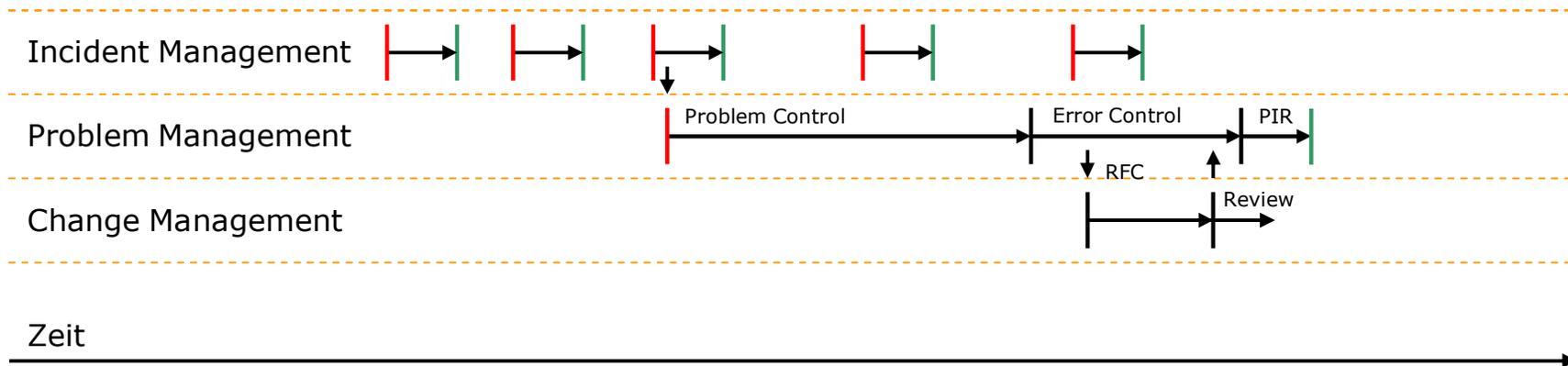
© mITSM 2003

Zusammenspiel zwischen Incident Management, Problem Management und Change Management

1 (schwere) Störung (Major Incident)



mehrere Störungen (divers Incidents)



Störungsvermeidung/Proaktivität

- ≡ Trendanalyse
- ≡ Identifizierung potenzieller Störungen (Incidents) aus vergleichbaren Systemen
 - ≡ Fremdsystem
 - ≡ eigene Systeme
 - ≡ Entwicklungsumgebung

Configuration Management

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Das **Configuration Management** hat das Ziel **Informationen** über IT Service und IT Komponenten (CI) anderen Prozessen **zur Verfügung** zu stellen

≡ Aktivitäten

- ≡ **Aufbau** und **Pflege** der Configuration Management Database CMDB und deren Datenbestand
- ≡ Beschaffung und Bereitstellung von Informationen
- ≡ **Planung, Identifizierung, Leitung und Kontrolle, Statusüberwachung, Verifizierung** und **Berichtswesen**

Grundbegriffe

≡ **Configuration Item (CI)**

Komponenten, die für die Erbringung der Service notwendig sind, die erfasst und gepflegt werden, nennt man Configuration Item (CI).

≡ **Configuration Management Data Base CMDB**

ist eine Datenbank, die Details, Attribute und die Geschichte jeder Komponente (CI) enthält. In ihr werden auch die Beziehungen (relationship) zwischen den Komponenten gepflegt.

Grundbegriffe

≡ **Beziehung (relationship)**

Die **Verbindung** zwischen zwei oder mehreren **Komponenten (CI)** nennt man **Beziehung (relationship)**. Eine Komponente (CI) kann vielerlei Beziehungen unterhalten, die in

- ≡ **logische** und
- ≡ **physische**

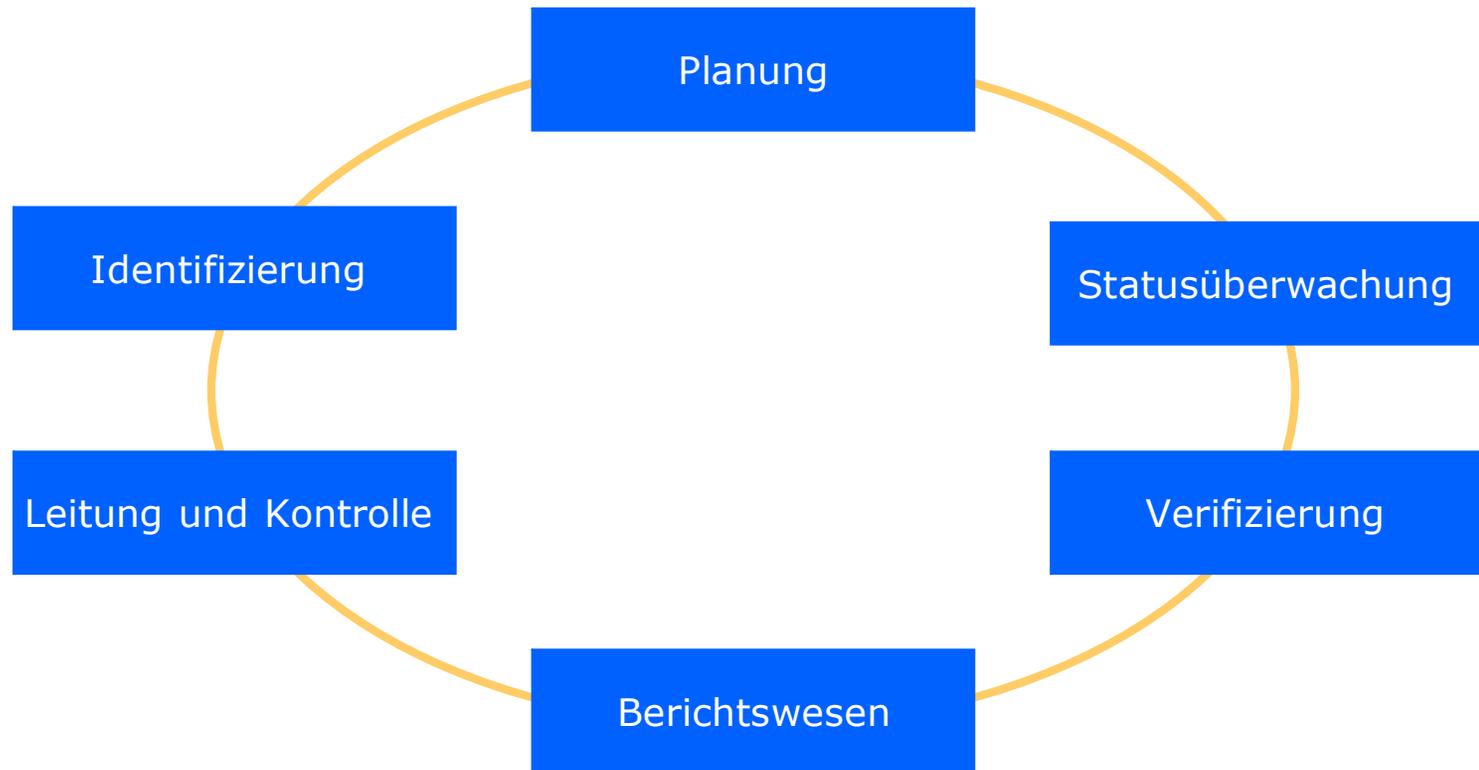
Beziehungen unterschieden werden.

≡ **Attribute**

Attribute beschreiben eine **Komponente (CI)** näher. Wichtige Attribute sind z.B.

- ≡ Status (geplant, bestellt, auf Lager, im Test, in Produktion, archiviert)
- ≡ ein eindeutiger Name
- ≡ Kategorie und Unterkategorie (Hardware, Software, Dokumentation, ...)
- ≡

Der Prozess



Change Management

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Das **Change Management** stellt **standardisierte Methoden** und **Verfahren** zur **Bearbeitung von Änderungen** zur Verfügung. Es garantiert die **Autorisierung** und **Dokumentation** von **allen Veränderungen** der IT Infrastruktur.

≡ Aktivitäten

- ≡ Im Change Management Prozess werden Veränderungsanträge (RFC) **erfasst, akzeptiert, klassifiziert, autorisiert, geplant, koordiniert, dokumentiert** und **evaluiert**.

Grundbegriffe

≡ **Änderungsantrag (Request for Change RFC)**

ist Auslöser des Change Management Prozesses und kann von beteiligten Prozessen gestellt werden. Folgende Punkte sollten aufgegriffen werden:

- ≡ Identifikationsnummer und Datum
- ≡ Sponsor und Auslöser
- ≡ betroffene Service und beteiligte CIs
- ≡ Risiko bei Durchführung und Unterlassung
- ≡ Begründung
- ≡ Vorschlag für Priorität und Klassifikation
- ≡ Vorschlag für das Change Advisory Board (CAB) (optional)
- ≡ Ressourcen

Grundbegriffe

≡ **Change**

ein angenommener Änderungsantrag RFC wird als Veränderung (change) bearbeitet und nach einer Überprüfung (audit) geschlossen

≡ **Change Advisory Board (CAB)**

Das CAB besteht aus permanenten und für die jeweilige Veränderung (Change) vorgeschlagen Mitgliedern. Es muss regelmäßig tagen.

≡ **Executive Committee (EC)**

übernimmt bei dringend benötigten Veränderungen die Aufgaben des CAB

≡ **Forward Schedule of Change (FSC)**

ist ein zu veröffentlichender Zeitplan der geplanten Veränderungen (change).

Grundbegriffe

≡ **Rückfallplan (Backout/Fallback)**

tritt bei unvorhersehbaren Schwierigkeiten in Kraft und enthält detaillierte Anweisungen, um auf die letzte funktionierende Stufe (Baseline) zurückzukehren.

≡ **Change Building**

Autorisierte Veränderungen werden zur „Entwicklung“ an die Mitarbeiter des Change Management weitergegeben. Diese sorgen für das Vorhandensein von:

- ≡ Forward Schedule of Change (FSC)
- ≡ Rückfallplan (Backout/Fallback)
- ≡ Testprozeduren

≡ **Change Implementation**

Begleiten der genehmigten Veränderungen und Überprüfung

Grundbegriffe

≡ **Klassifizieren**

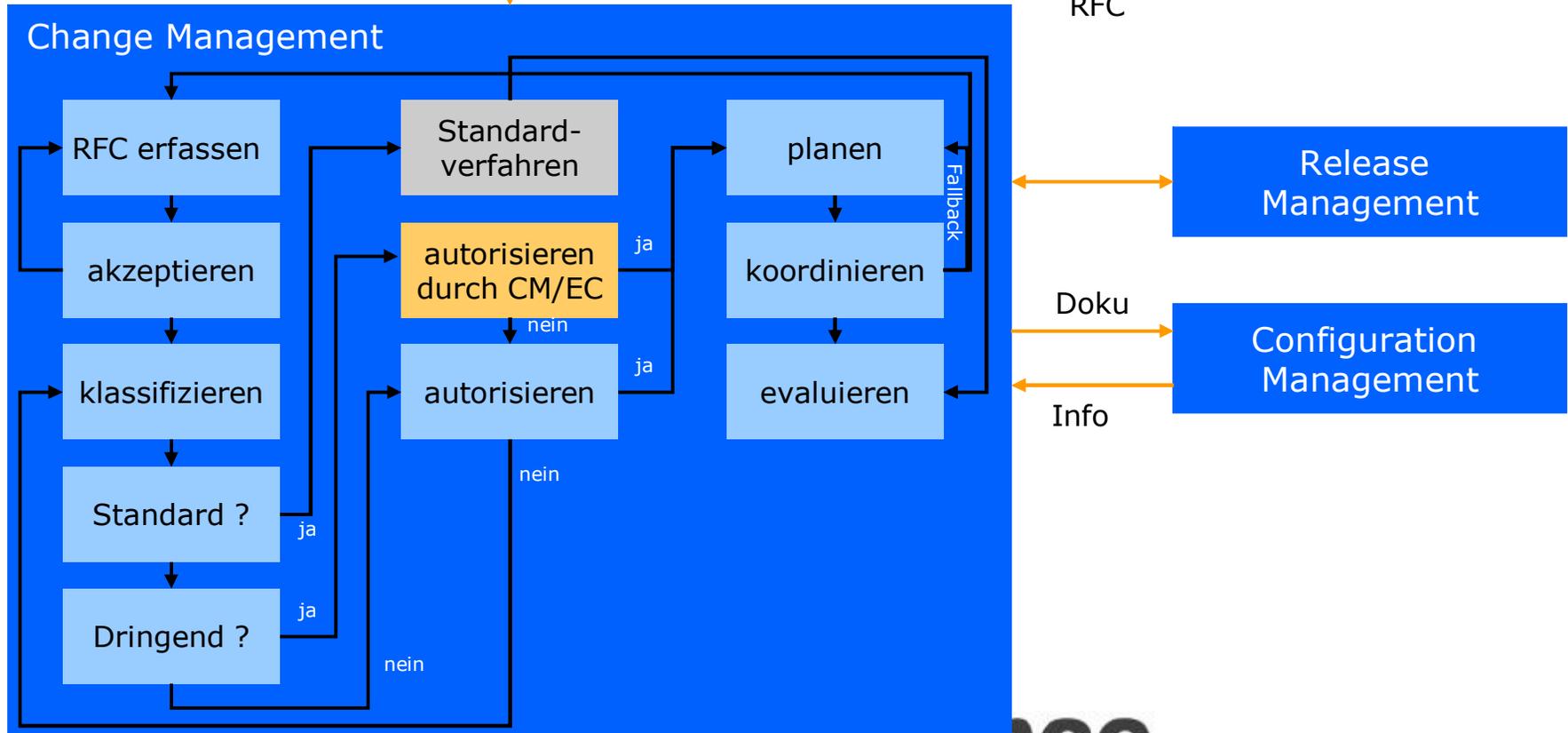
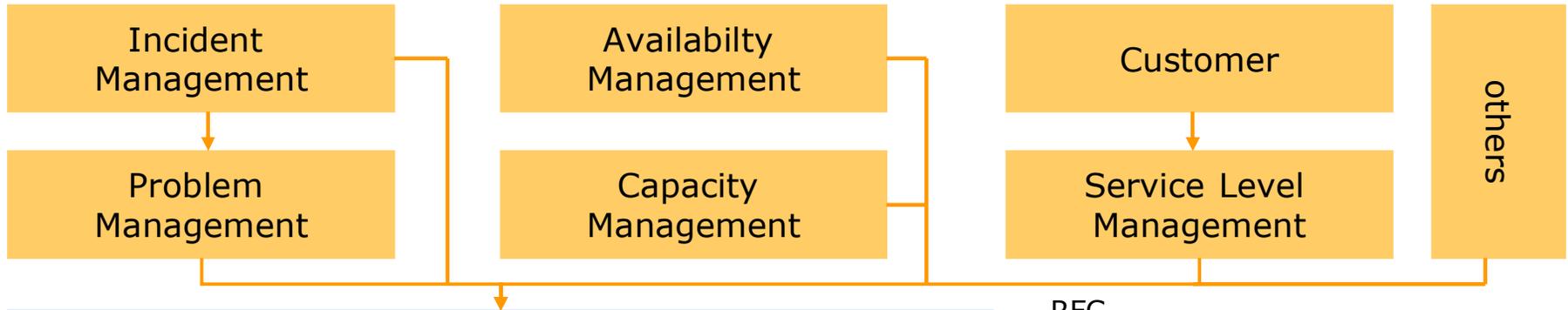
≡ **Priorität**

- ≡ dringend (urgent)
- ≡ hoch (high)
- ≡ mittel (middle)
- ≡ niedrig (low)

≡ **Kategorie**

- ≡ Standard/vorautorisiert (preauthorized)
- ≡ geringfügig
- ≡ erheblich
- ≡ weitreichend

Der Prozess



Release Management

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Das **Release Management** ist für die Freigabe, Kontrolle und Verteilung der eingesetzten Soft- und Hardware zuständig.

≡ Aktivitäten

- ≡ Erstellen der Release Richtlinien (Release Policy)
- ≡ Überwachen Entwurf/Entwicklung bzw. Bestellung/Kauf
- ≡ Erstellen von Release Einheit
- ≡ Testen und Abnahme
- ≡ Planen der Implementierung
- ≡ Kommunikation und Schulung
- ≡ Verteilung und Installation

Grundbegriffe

≡ **Definitive Software Libary DSL**

Logischer und physikalischer Speicherort der freigegebenen Software

≡ **Definitive Hardware Store DHS**

Ersatzteillager von freigegebener Hardware

≡ **Release**

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

≡ **Major Release**

Freigabe von neuer Hard- und/oder Software mit erheblicher Funktionalitätserweiterung. Zusätzlich werden Known Errors und Workarounds behoben.

≡ **Minor Release**

Freigabe mit geringfügigen Verbesserungen und Quick Fixes

≡ **Emergency Release**

Vorübergehende Behebung eines Known Errors

Grundbegriffe

≡ **Release Einheit**

Beschreibung von zusammenhängender Hard- und Software die gemeinsam getestet, freigegeben und ausgerollt wird.

≡ **Release Identifikation**

Vergabe der Versionsnummern um Release Einheiten eindeutig identifizieren zu können.

≡ **Release Arten**

≡ **Delta Release**

enthält nur die geänderte Hard- und/oder Software

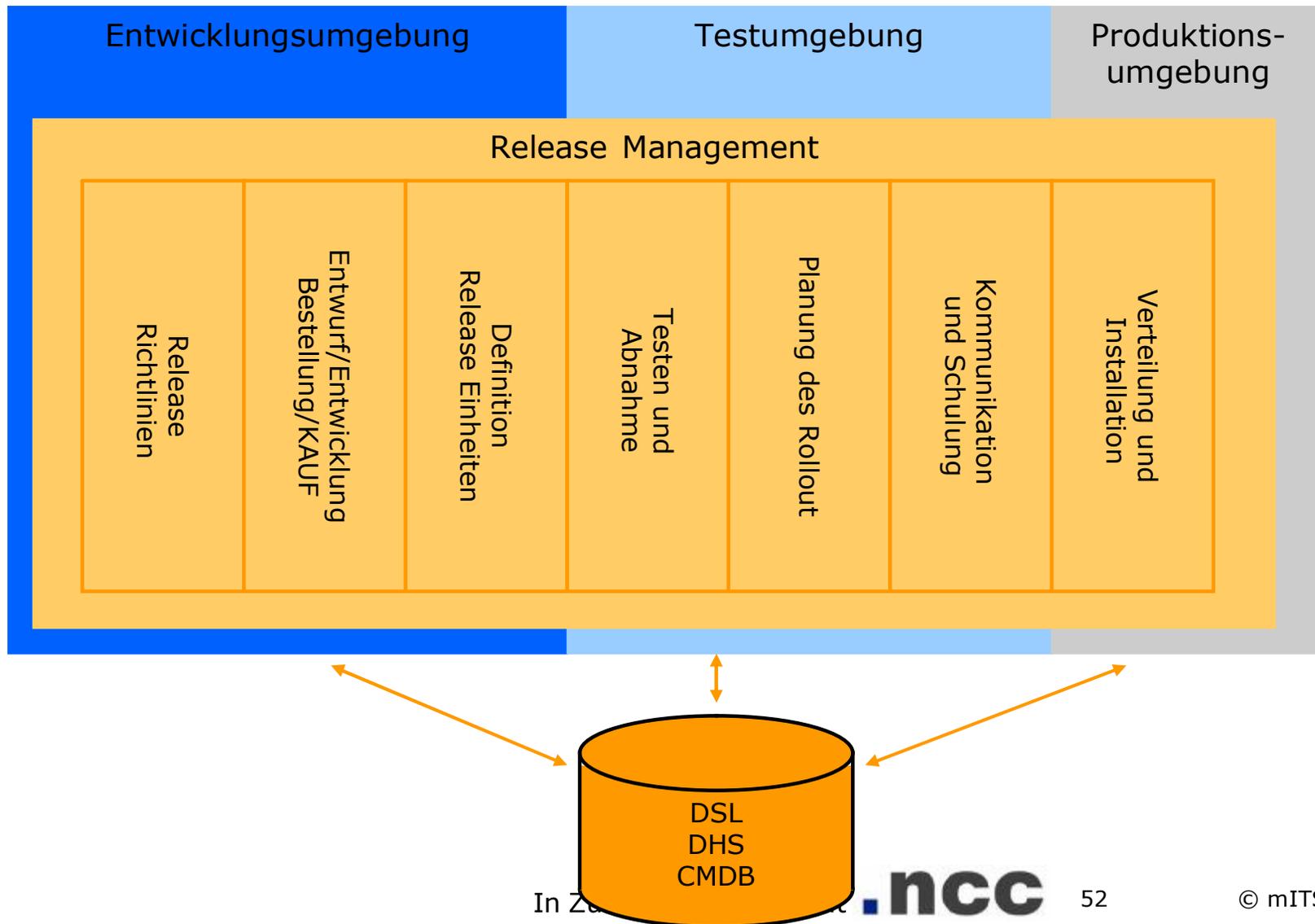
≡ **Full Release**

enthält auch nicht geänderte Hard- und/oder Software

≡ **Package Release**

enthält mehrere Freigaben (release)

Der Prozess



Service Level Management

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Das **Service Level Management** hat die Aufgabe den Kunden **zufrieden zu stellen**. Es **vertritt** die **IT Organisation** gegenüber dem **Kunden (customer)** und den **Kunden (customer)** innerhalb der **IT Organisation**. Es ist für die **Qualität** und deren **Verbesserung** des **Service verantwortlich**.

≡ Aktivitäten

- ≡ **Identifizierung** der Kundenbedürfnisse
- ≡ **Definition** des zu erbringenden Service
- ≡ **Vertragsgestaltung** und Abschluss
- ≡ **Überwachen** der Vereinbarung
- ≡ **Berichtswesen** an Kunden und IT Organisation
- ≡ Regelmäßige **Kundengespräche**

Grundbegriffe

≡ **IT Service**

Bereitstellung eines oder mehrerer technischer Systeme (HW/SW), die zur Erbringung von Geschäftsprozessen benötigt werden.

≡ **Kunde (customer)**

Verhandlungspartner der IT Organisation, der die Service Qualität definiert und zum Vertragsabschluss berechtigt ist

≡ **Dienstleister (provider)**

Anbieter von IT Service und Vertragspartner des Kunden

≡ **Service Level Requirement (SLR)**

Ansprüche des Kunden. Dient als Grundlage für die spätere Vereinbarung (SLA)

≡ **Service Katalog**

Angebot der IT Service einer IT Organisation. Dient als Grundlage für die spätere Vereinbarung (SLA)

Grundbegriffe

≡ **Service Level Agreement (SLA)**

Vereinbarung zwischen **IT Organisation** und **Kunde** über den IT Service. Es enthält unter anderem die zu leistende **Qualität**, **Vertragsdauer**, **Pflichten** beider Parteien und **Kosten**. Die Beschreibung des IT Service erfolgt in einer **nicht technischen** Weise.

≡ **Service Specsheets**

Dokument über die technische Umsetzung der Vereinbarungen in den SLA.

≡ **Operational Level Agreement (OLA)**

Vereinbarung mit einer **internen Abteilung** über die Erbringung von einem benötigten (Unter-) Service.

≡ **Underpinning Contract (UC)**

Vereinbarung mit einer **externen Organisation** über die Erbringung von einem benötigten (Unter-) Service.

Grundbegriffe

≡ **Service Quality Plan (SQP)**

Schriftlich fixierter **interner** Plan, mit den aus den Kundenansprüchen abgeleiteten und definierten **Leistungsindikatoren** (Key Performance Indicators KPI). Enthält Abschnitte für **jeden beteiligten Service Management Prozess**, sowie die **Verfahrensbeschreibung** der **internen Eskalation** und **interne Qualitätsansprüche**.

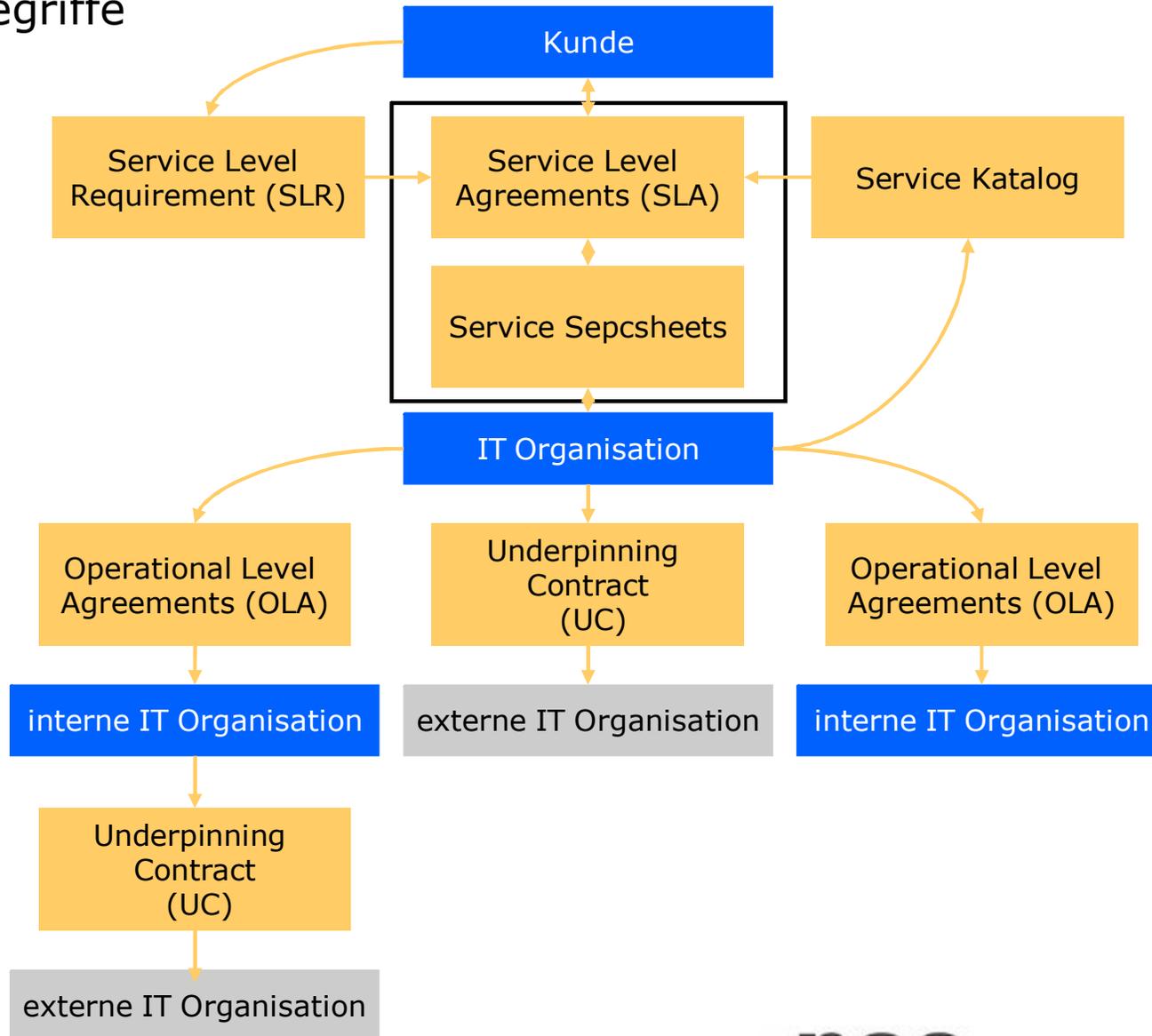
≡ **Service Improvement Program (SIP)**

Projekt das Aktionen, Phasen und Meilensteine zur Verbesserung eines IT Service festlegt und durchführt.

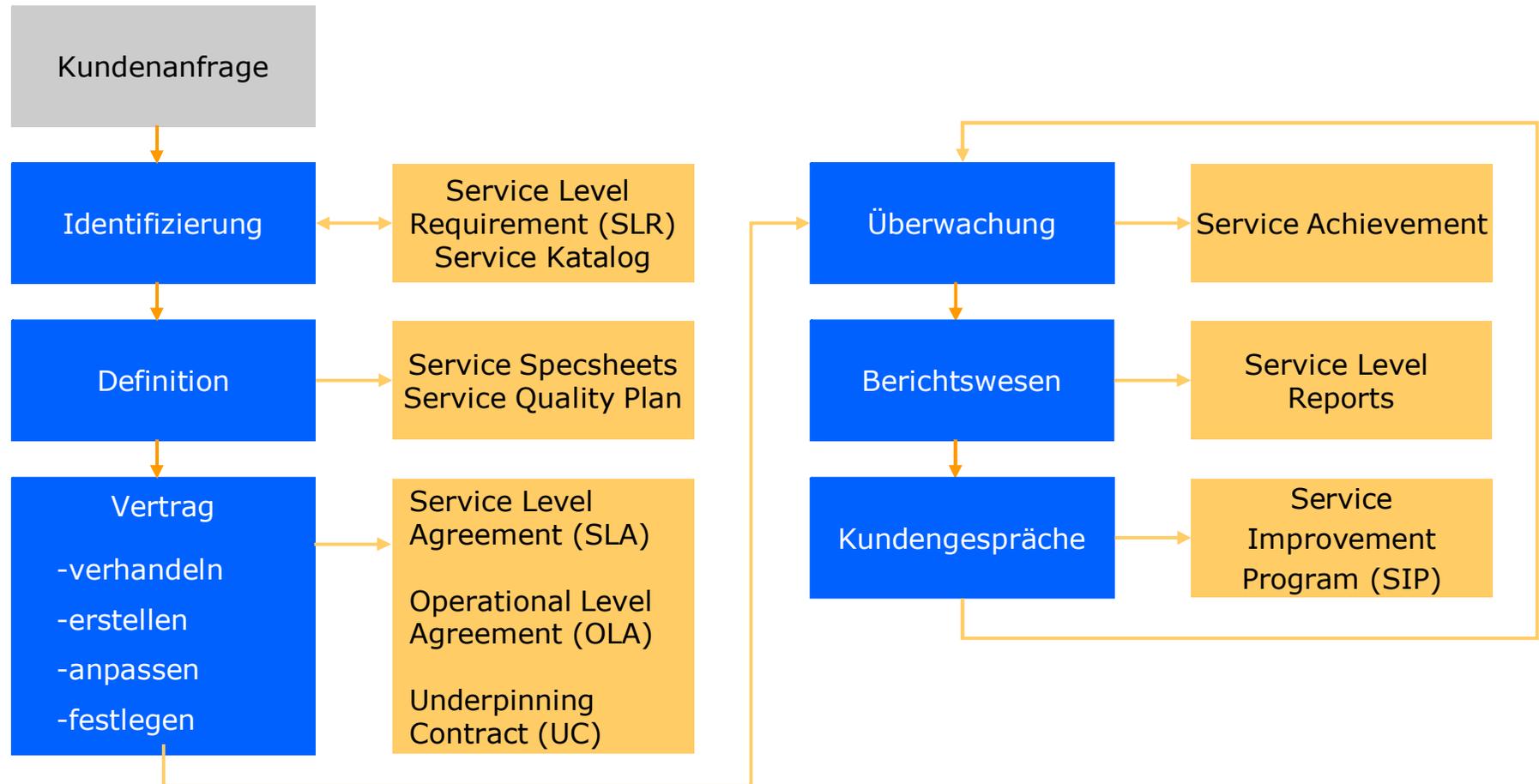
≡ **Service Achievement**

Bericht über eine Periode der die tatsächlich erreichten Ziele dokumentiert.

Grundbegriffe



Der Prozess



Zusammenspiel (Quelle: itSMF, IT Service Management - Eine Einführung S 131)

In Zusammenarbeit mit 

59

© mITSM 2003

Capacity Management

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Das **Capacity Management** ist verantwortlich, die **richtigen Kapazitäten**, zu vertretbaren **Kosten**, entsprechend der bestehenden und zukünftigen **Bedürfnisse** der Kunden, zeitoptimiert bereitstellen.

Aktivitäten

- ≡ Erstellen eines **Kapazitätsplans**
- ≡ **Überwachung** der Kapazität
- ≡ **Modellierung** und **Dimensionierung** von IT Service
- ≡ **Beeinflussung** der Kapazitätsnachfrage zur optimalen Auslastung
- ≡ Aufbau und **Verwaltung** der **Capacity Database (CDB)**
- ≡ **Festlegen** von **Schwellenwerten** zur Einleitung von Gegenmaßnahmen

Grundbegriffe

≡ **Kapazitätsplan**

Prognose der Kapazität für die nächste Planungsperiode, unter Berücksichtigung der **derzeitigen Situation** und **zu erwartenden Einflüsse**.

≡ **Demand Management**

Beeinflussung des Benutzerverhaltens, um die vorhanden Ressourcen optimal zu nützen. Man unterscheidet:

- ≡ kurzfristig (short term)
- ≡ langfristig (Long term)

≡ **Capacity Database CDB**

Die CDB enthält technische, geschäftliche, finanzielle und service relevanten Daten für das Capacity Management. Daraus werden Daten zur Überprüfung des Kapazitätsplanes und der Schwellenwerte ermittelt und weitergereicht.

Grundbegriffe

≡ **Performance Management**

Analyse, Überwachung, Tuning und Implementierung via Change Management einzelner Komponenten (CI) oder ganzer Service.

≡ **Application Sizing**

ist das Vorgehen zur **Bestimmung der Kapazität** der **Komponenten**, die erforderlich sind, um **neue** oder **veränderte Applikationen** zu unterstützen.

≡ **Modellierung (modeling)**

ist das **Vorgehen** anhand von Modellen, um **Entscheidungskriterien** für **Neuanschaffungen** oder **Alternativen** zu finden.

≡ **Trendanalyse**

≡ **Analytisches Modellieren**

≡ **Simulation**

≡ **Baseline**

Der Prozess

Sub-Prozesse

- Technologie
- Service Level
- Geschäftspläne
- Geschäftsstrategie
- Geschäftsvolumen
- Geschäftsanforderungen
- Operationale Abläufe
- Terminplanungen für Veränderungen
- Incidents und Problems
- Pläne und Strategie der IT
- Service Reviews
- SLA Verletzungen
- Finanzpläne, Budgets

Business Capacity Management:

Trendanalyse, Prognose, Modellierung,
Ermitteln der zukünftigen
Kundenbedürfnisse

Service Capacity Management:

Überwachen, analysieren, tunen und
Berichterstattung des IT Service
Demand Management und
Schwellenwertdefinition

Resource Capacity Management:

Überwachen, analysieren, tunen und
Berichterstattung der IT Komponenten
Demand Management und
Schwellenwertdefinition

- Kapazitätsplan
- Capacity Database
- Baselines und Profile
- Schwellenwerte und Alarme
- Kapazitätsberichte
- Empfehlungen an das Service Level Management
- Empfehlungen für die Kosten- und Leistungsrechnung
- Proaktive Änderungen und Serviceverbesserungen
- Verbesserte operationale Abläufe
- Effektivitätsanalyse
- Prüfberichte

Input

Output

Zusammenspiel (Quelle: itSMF, IT Service Management - Eine Einführung S 157)

In Zusammenarbeit mit 

64

© mITSM 2003

Availability Management

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Das **Availability Management** hat zum Ziel, eines auf die Kunden abgestimmtes, kosteneffizientes und festgelegtes **Verfügbarkeitsniveau** zu **gewährleisten**.

≡ Aktivitäten

- ≡ Ermitteln der **Verfügbarkeitsanforderungen**
- ≡ Erstellen des **Verfügbarkeitsplan** und dessen **Überwachung**
- ≡ Management der **Wartungsaktivitäten**
- ≡ Anwendung geeigneter **Methoden** und **Techniken** zur **Planung, Verbesserung** und **Berichtswesenaktivität**

Grundbegriffe

≡ **Verfügbarkeit (availability)**

Eine **Service** gilt als **verfügbar**, wenn er während wie **vereinbart** genutzt werden kann. Die Vereinbarung wird in den SLA festgeschrieben und enthält neben anderen **Qualitätsparametern**:

≡ **Servicezeiten**

≡ **Erfüllungsort**

≡ **Bereitstellungspflichten des Kunden**

≡ **Zuverlässigkeit (reliability)**

Wert mit der die **Häufigkeit** von Systemausfällen ermittelt wird. Je größer die **Zeit zwischen zwei Störungen** desto zuverlässiger ist der Service.

≡ **Fehlertoleranz (resilience)**

Eigenschaft einer **Komponente (CI)/Service** trotz (Teil-) Ausfall noch (eingeschränkt) **zu funktionieren**. Hat Einfluss auf die Verfügbar- und Zuverlässigkeit

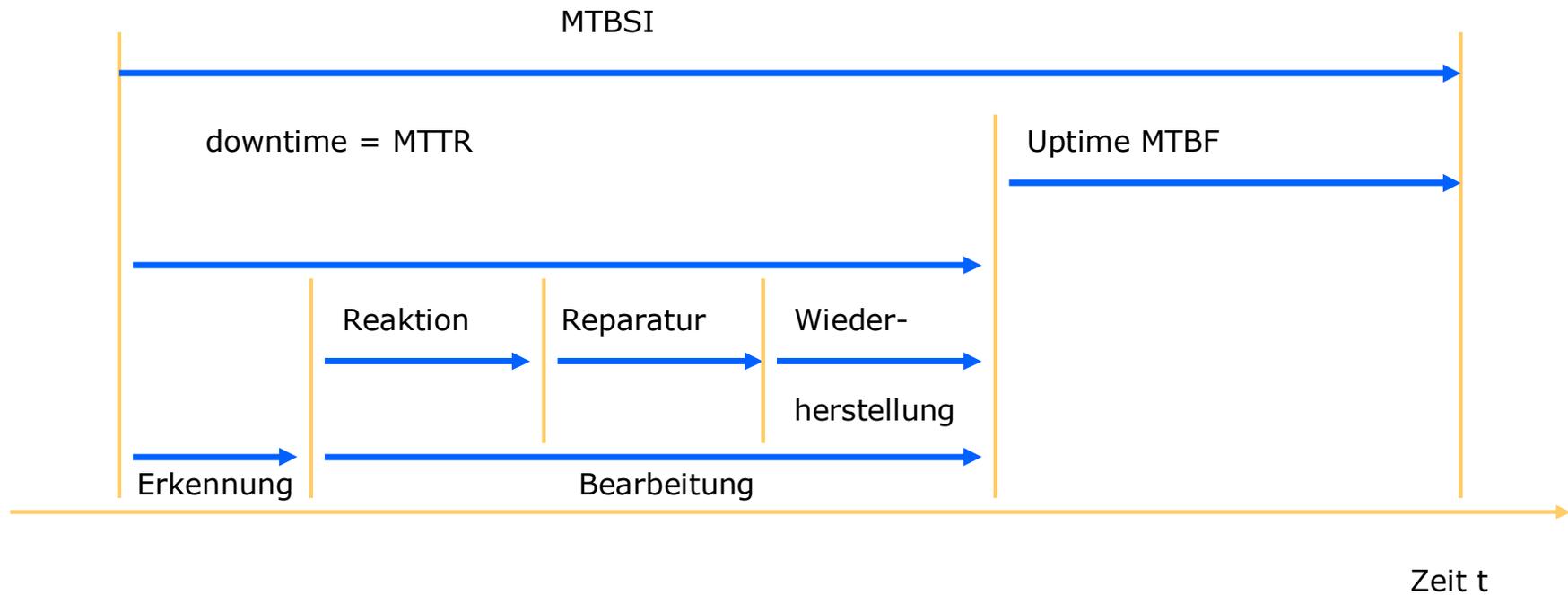
Grundbegriffe

- ≡ **Wartbarkeit (maintainability)**
Fähigkeit einer **Komponente (CI)/Service** wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu gelangen.
- ≡ **Servicefähigkeit (serviceability)**
Möglichkeit für eine Komponente (CI)/Service externen Support einzukaufen.

Der Prozess



Messkriterien



$$\text{Verfügbarkeit (availability)} = \frac{\sum \text{uptime}}{\text{Servicezeit}}$$

IT Service Continuity Management

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Das **IT Service Continuity Management ITSCM** ist für die Planung des Katastrophenfalles zuständig. Es arbeitet mit dem **Business** oder **Kunden** zusammen. Bei einer Katastrophe muss sichergestellt sein, dass die IT Infrastruktur möglich rasch wiederhergestellt wird.

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ **Aktivitäten**

- ≡ Festlegen des **Umfangs** des **IT Service Continuity Management**
ITSCM
- ≡ Erstellen einer **Business Impact Analyse**
- ≡ Erstellen einer **Risiko Analyse**
- ≡ Entwickeln einer **IT Service Continuity Strategie**
- ≡ Planung von **Organisation** und **Implementierung**
- ≡ Entwickeln von **Präventivmaßnahmen** und
Wiederherstellungsoptionen
- ≡ Erarbeiten von **Entwicklungsplänen** und
Wiederherstellungsverfahren
- ≡ **Testen, Ausbilden, Schulung** und **Bewusstseinsförderung**
- ≡ **Review** und **Audit**
- ≡ **Aktualisierung** der Pläne **nach** einer **Veränderung**

Grundbegriffe

≡ **Business Continuity Management**

analysiert den Geschäftsprozess, um jederzeit eine Mindestproduktion und/oder Mindestservice gewährleisten zu können. Es versucht die Risiken zu minimieren und erstellt Pläne zur Wiederherstellung.

≡ **Business Impact Analyse**

dient zur **Feststellung der Auswirkungen** eines **Geschäftsausfalls** und als Entscheidungshilfe, ob **Präventivmaßnahmen** oder die **Servicewiederherstellung** im Vordergrund stehen.

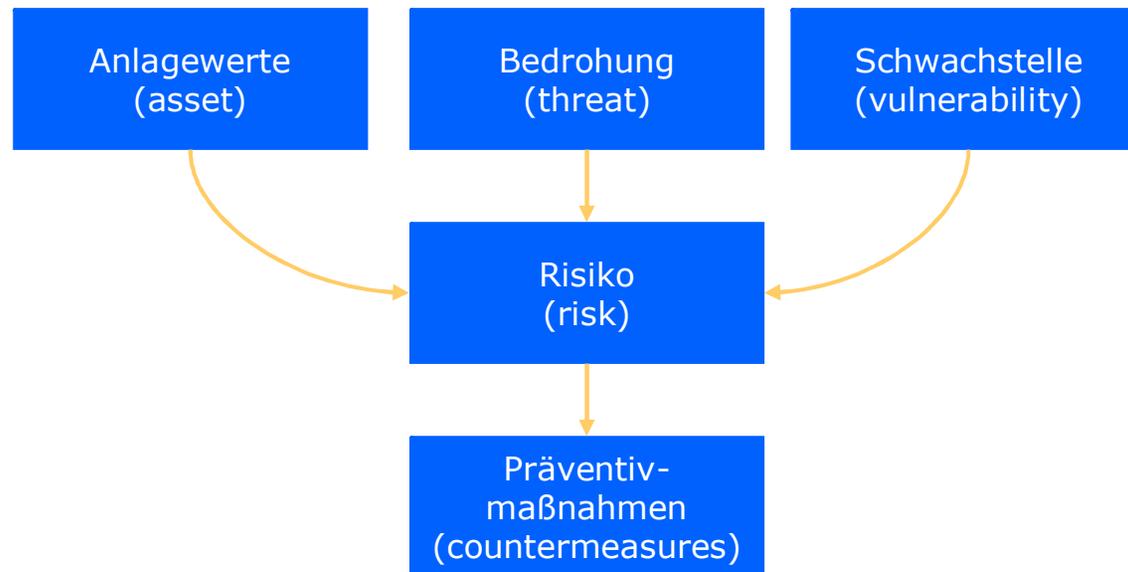
≡ **Risiko Analyse**

≡ **Wiederherstellungsoptionen**

Grundbegriffe

≡ Risiko Analyse

dient zur Feststellung der Eintrittswahrscheinlichkeit einer Katastrophe



Grundbegriffe

≡ **Wiederherstellungsoptionen**

- ≡ Nichts tun
- ≡ Manueller Rückgriff
- ≡ Wechselseitige Abkommen
- ≡ Allmähliche Wiederherstellung (Cold Standby) über 72 h
- ≡ Zügige Wiederherstellung (Warm Standby) 24 - 72 h
- ≡ Sofortige Wiederherstellung (Hot Standby) unter 24 h
- ≡ Kombination der Optionen

Der Prozess

1. Phase Initiierung

Umfang ITSCM definieren

2. Phase Erfordernisse & Strategie

Business Impact Analyse

Risiko Analyse

IT Service Continuity Strategie

3. Phase Implementierung

Organisationsplanung &
Implementierung

Präventivmaßnahmen &
Wiederherstellungsoptionen

Entwicklungspläne &
Wiederherstellungsverfahren

Test

4. Phase Operativ Management

Beurteilung &
Begutachtung

Review & Audit

Schulung &
Bewusstseinsförderung

Change Management

Kontrolle & Leitung

Zusammenspiel (Quelle: itSMF, IT Service Management - Eine Einführung S 169)

In Zusammenarbeit mit  77

© mITSM 2003

Financial Management for IT Service

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ Das Financial Management ist für die **Finanzmittelplanung, Identifizierung, Überwachung** und **Weiterberechnung** der **Kosten** für das IT Service Management zuständig.

≡ Aktivitäten

- ≡ Erstellen der **Finanzmittelplanung**
- ≡ Ermitteln der **Kostenstruktur** und der **tatsächlichen Ausgaben**
- ≡ Vorschlag und Durchführung der **Leistungsverrechnung**
- ≡ **Berichte** an Management, Kunden und andere Service Management Prozesse

Grundbegriffe

≡ **Finanzplanung (budgeting)**

Plan mit einer Prognose über das **Nachfrageverhalten** der Kunden, zur **Vorhersage** der **Servicekosten** und zum **Ausgabenmanagement**.

≡ **Kostenrechnung (accounting)**

Bei der Kostenrechnung geht es um **Feststellung** der **tatsächlichen Kosten** pro Service, Kunde und Aktivität. Dies erfordert eine **exakte Kostenermittlung**.

Grundbegriffe

≡ **Leistungsverrechnung (charging)**

Unter Leistungsverrechnung (charging) versteht man das Verfahren dem Kunden den **geleisteten Service** in **Rechnung** zu **stellen**.

≡ **Preisgestaltung (pricing Policy)**

Das Festlegen des Preises nennet man Preisgestaltung. Es gibt dabei unterschiedliche Preisstrategien:

- ≡ Kosten plus Aufschlag (Cost plus)
- ≡ Geltender Preis (Going Rate)
- ≡ Festpreis (Target Return)
- ≡ Marktpreis (What the market will be)
- ≡ Vereinbarter Preis (Negotiated Contract Price)

Grundbegriffe

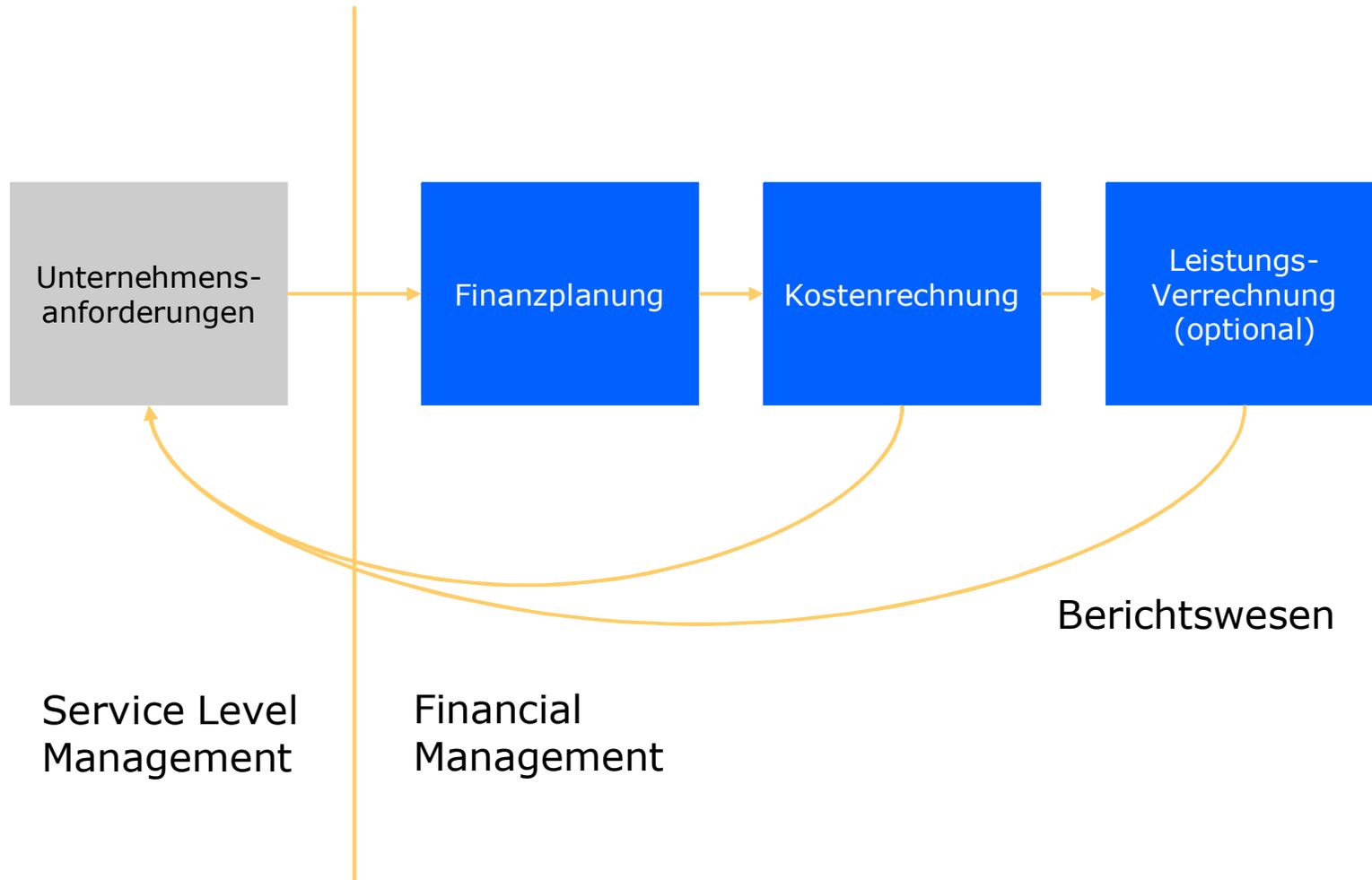
≡ **Kostenkategorien**

- ≡ direkte Kosten
- ≡ indirekte Kosten
- ≡ fixe Kosten
- ≡ variable Kosten
- ≡ Kapitalkosten
- ≡ Betriebskosten

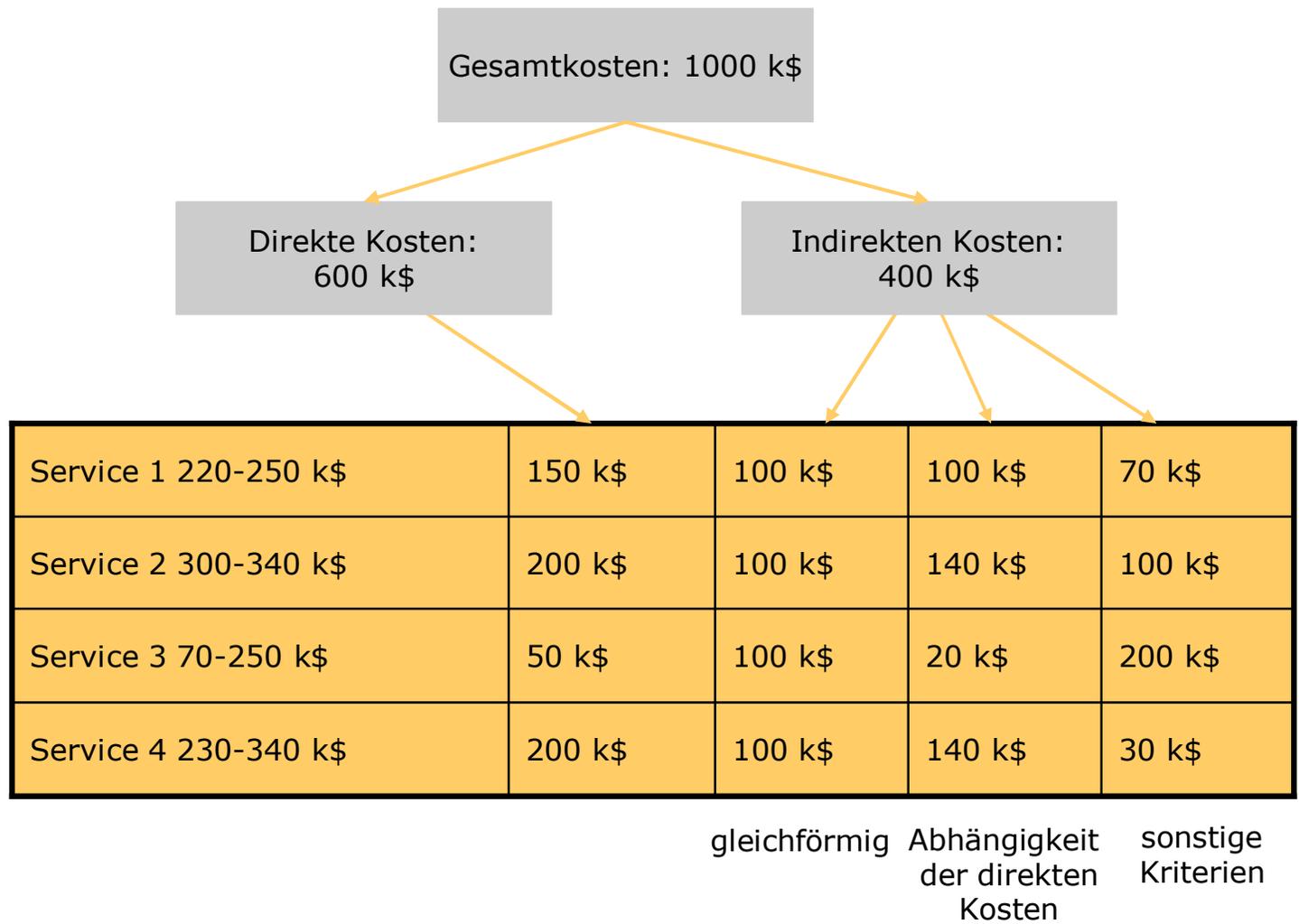
≡ **Kostenarten**

- ≡ Ausrüstungskosten (Equipment Cost Unit ECU)
- ≡ Softwarekosten (Software Cost Unit SCU)
- ≡ Organisationskosten (Organization Cost Unit OCU)
- ≡ Mietkosten (Accommodation Cost Unit ACU)
- ≡ Übertragbare Kosten (Transfer Cost Unit TCU)
- ≡ Management Kosten (Cost Accounting AC)

Der Prozess



Beispiel zur Verteilung der indirekten Kosten



Security Management

Zielsetzung & Aktivitäten

≡ Zielsetzung

- ≡ **IT Security Management** ist der Prozess, um einen **definierten Level** an Sicherheit in der IT Infrastruktur **einzuführen** und **zu erhalten**, sowie das **geplante Reagieren** auf Security Incidents zu **gewährleisten**.

≡ Aktivitäten

- ≡ Feststellung und Festlegung der **internen** und **externen Sicherheitsbedürfnisse**
- ≡ Planung der **Sicherheitsmaßnahmen**
- ≡ Erstellen des **Security Abschnittes** in den **SLA**
- ≡ Begleiten der **Implementation** der beschlossenen Maßnahmen
- ≡ **Evaluierung** der eingebrachten Security Maßnahmen
- ≡ **Verbesserung** der vorhanden Maßnahmen
- ≡ **Berichtswesen**

Grundbegriffe

≡ **Security Incident**

Ein **Security Incident** ist ein möglicher oder tatsächlicher Vorfall bezüglich der Verfügbarkeit (availability), Integrität (integrity) und Vertraulichkeit (confidentiality) von Informationen die durch IT Dienste zur Verfügung gestellt werden. Dabei spielt es keine Rolle ob der Vorfall gewollt oder ungewollt herbeigeführt wird.

≡ **Verfügbarkeit (availability)**

Garantiert, dass die Informationen, wenn benötigt, zur Verfügung stehen.

≡ **Integrität (integrity)**

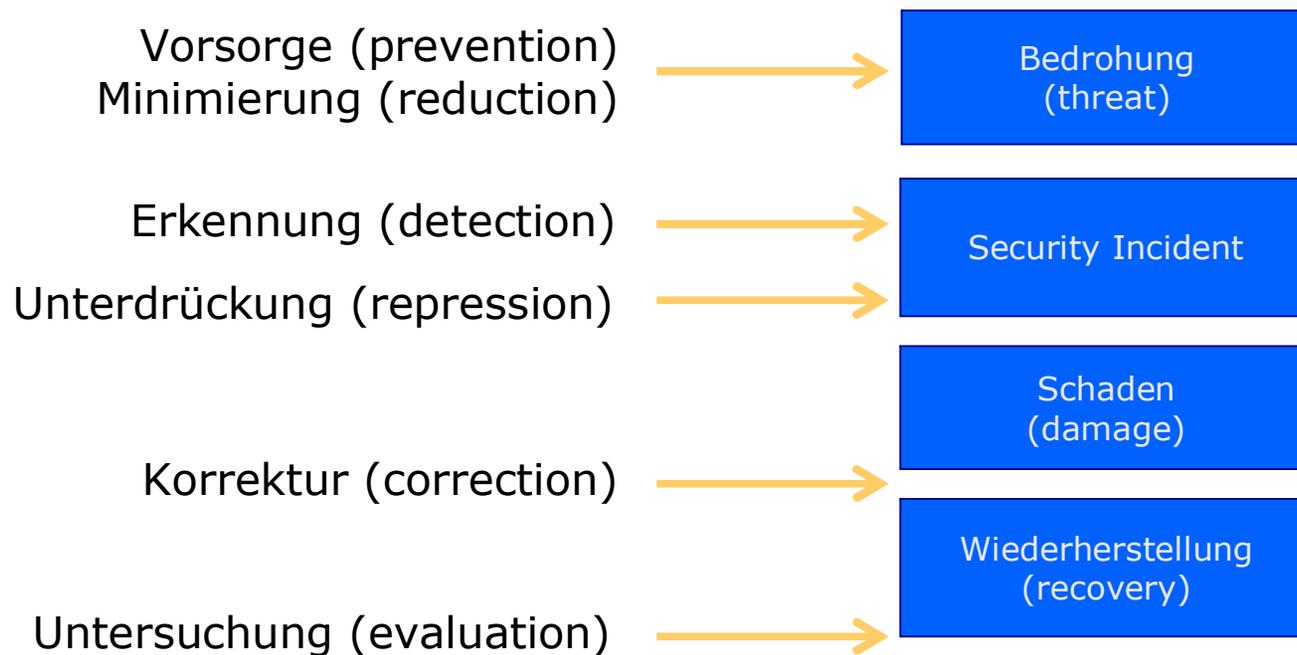
Überwachung der Vollständigkeit und Korrektheit der Information

≡ **Vertraulichkeit (confidentiality)**

Schutz von sensiblen Informationen vor unautorisiertem Zugriff

Grundbegriffe

≡ Sicherheitsmaßnahmen (security measures)



Grundbegriffe

- ≡ Maßgeschneiderte IT Security (tailored security)
Bei einer Maßgeschneiderte IT Security werden die IT Security Maßnahmen und deren Kosten den Werten der Information und der Eintrittswahrscheinlichkeit gegenübergestellt
- ≡ Sicherheitsstrategie (security policy)
- ≡ Sicherheitsprozesse (security processes)
- ≡ Sicherheitsprozeduren (security procedures)
- ≡ Arbeitsanweisungen (security work instructions/order)

Der Prozess

