

Integrierte IT-Service-Management-Lösungen anhand von Fallbeispielen

Teil 3: Betrieb von Lösungen

Einführung in IT Service Management Prozesse

**Dr. Igor Radisic et al.,
Prof. Dr. Heinz-Gerd Hegering
SS 2007**

Einführung in ITSM. Zielsetzung und Gliederung der Vorlesung.

- **Ziel der Veranstaltung heute und nächste Woche:**
 - Überblick über **IT Service Management** im Allgemeinen und **ITIL** im Speziellen
 - **Kein Ziel:** ITIL-Schulung
- **Gliederung:**
 - **Heute:** Genereller Überblick über ITSM und ITIL
 - **Nächste Woche:** ITIL-Prozesse im Detail

Agenda.

- **Einführung in IT Service Management**
 - Was ist das und wozu braucht man das?
(Definition und Zielsetzung)
 - Was sind Prozesse?
- **Die IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Was ist ITIL? Und: Was ist ITIL nicht?
 - Überblick über die Prozessgruppen „Service Support“ und „Service Delivery“

Agenda.

- **Einführung in IT Service Management**
 - Was ist das und wozu braucht man das?
(Definition und Zielsetzung)
 - Was sind Prozesse?
- **Die IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Was ist ITIL? Und: Was ist ITIL nicht?
 - Überblick über die Prozessgruppen „Service Support“ und „Service Delivery“

Einführung in ITSM. Einordnung.

- **Bisher betrachtete Phasen:**
 - **Plan:** Entwurf einer kundenspezifischen Lösung
Hauptfokus: Festlegen der Architektur des Zielsystems
 - **Build:** Realisierung der entworfenen Lösung
Hauptfokus: Umsetzung der Lösung durch
 - Auswahl konkreter HW/SW-Produkte
 - Programmierung, Installation und Konfiguration
 - ...
- **Jetzt: Run!**
Hauptfokus: Vertragsgerechter, effizienter Betrieb der Lösung für einen Kunden
- **Wichtig:** ITSM setzt nicht erst nach dem Lösungsbau ein!

Einführung in ITSM. Typische Fragestellungen.

Zentrales Thema: IT-Betrieb als Dienstleistung und damit als „Wirtschaftsgut“

- **Daraus resultieren die gleichen Fragestellungen wie bei jedem anderem Unternehmen auch, nämlich:**
 - Wie kann die IT-Lösung möglichst wirtschaftlich betrieben werden?
 - Daraus abgeleitet: Wie betreibt man IT-Lösungen möglichst effizient und effektiv? (-> optimaler Einsatz von Ressourcen, Optimierung von Abläufen, etc.)
 - Wie sieht eine optimale IT-Organisation aus?
 - . . .
- **Neu durch Paradigmenwechsel: Die Rolle „Kunde“ (und auch „Anwender“) ist für IT-Organisationen sichtbar**

Einführung in ITSM. Die Erwartungshaltung des Kunden.

Der Kunde will ...

- **... verstanden und ernst genommen werden.**
 - Sehr gute IT-Kenntnisse alleine reichen nicht aus!
- **... eine optimale Befriedigung seiner Bedürfnisse.**
Aber:
 - Kunde weiß nicht immer (genau), was er will
 - Was bedeutet optimal (Kosten, Qualität, ...)?
- **... Transparenz hinsichtlich der erbrachten Leistung.**
 - Welcher Gegenwert wird (für das gezahlte Geld) geboten?
 - Hat sich der erhoffte Nutzen eingestellt?

Einführung in ITSM. Herausforderungen eines IT-Dienstleisters.

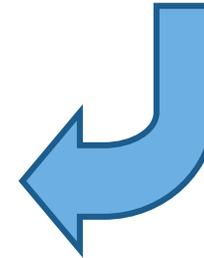
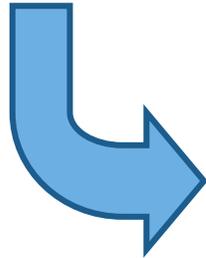
Der IT-Dienstleister kämpft mit ...

- **... einer heterogenen Systemlandschaft.**
Industrie-Beispiel:
 - Einsatz von über 1000 unterschiedlichen HW-/SW-Produkten
 - Betrieb von über 2500 Lösungen
- **... zunehmender Komplexität der Technologie.**
- **... zunehmenden wirtschaftlichem Druck.**
Industrie-Beispiel:
 - Preisverfall von Technologien bis zu 30% pro Jahr (z.B. Storage)
 - Erwartungshaltung des Kunden: Preise des Dienstleisters fallen analog

Einführung in ITSM. Ansatzpunkt.

**Dienstspezifische
Anforderungen des Kunden**

**Allgemeine Herausforderungen
des IT-Dienstleisters**



**Betrachtung der reinen
technischen Lösung nicht
ausreichend**



**Fokus auf Befriedigung der Kundenbedürfnisse unter
Einbeziehung zusätzlicher Aspekte:**

- **Kosten und Wirtschaftlichkeit**
- **Externer Abläufe (Schnittstelle zum Kunden)**
- **Interner Abläufe (Dienstleister-interne organisatorische Umsetzung)**
- ...

Einführung in ITSM. Definitionen (I).

- **IT Service Management: Bündel aller Maßnahmen und Aktivitäten, um Qualität und Quantität von IT Services optimal und zielgerichtet zu**
 - Planen
 - Überwachen
 - Steuern

→ **Messen der Dienstleistung** notwendige Voraussetzung

- **Merke: Was nicht gemessen wird, kann nicht gemanagt und damit verbessert werden.**

Umgekehrt gilt genauso:

Was nicht beeinflusst werden kann, soll nicht gemessen werden.

Einführung in ITSM. Definitionen (II).

- **IT Service: Bündel aller technischen und nicht-technischen Interaktionen zwischen Kunden- und Dienstleisterseite**
 - Vom IT-Dienstleister erbrachte **Dienstleistung** steht im **Mittelpunkt**
 - **Eigenschaften:**
 - Vergänglich
 - Nicht greifbar
 - Immateriell
 - Wird subjektiv erfahren
- **Herausforderung des ITSM: Wie etwas messen, was nicht fassbar ist?**

Einführung in ITSM. Ziele des IT Service Managements.

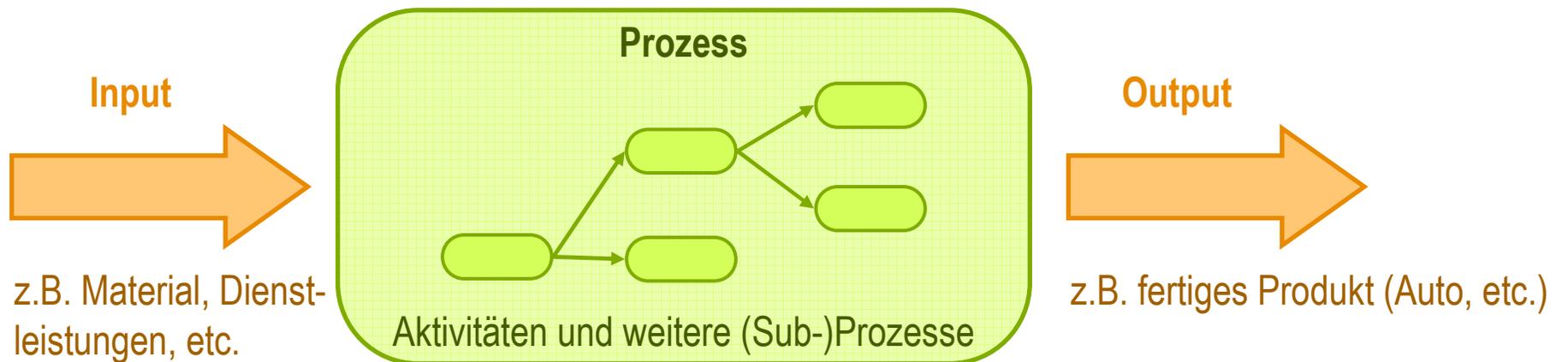
- **Ziele:**
 - Kundenzufriedenheit hinsichtlich Dienstleistung schaffen/erhöhen
 - Alle an der Dienstleistung beteiligten Ressourcen sind optimal eingesetzt
 - explizit nicht auf technische Aspekte beschränkt!
- **Zielerreichung durch:**
 - Erhöhung der Transparenz, um die richtigen Entscheidungen zu treffen
 - Strukturiertes, zielgerichtetes Handeln

Vorlesungsfokus: ITSM-Prozesse und nicht deren technische Umsetzung (Managementplattformen, etc.)

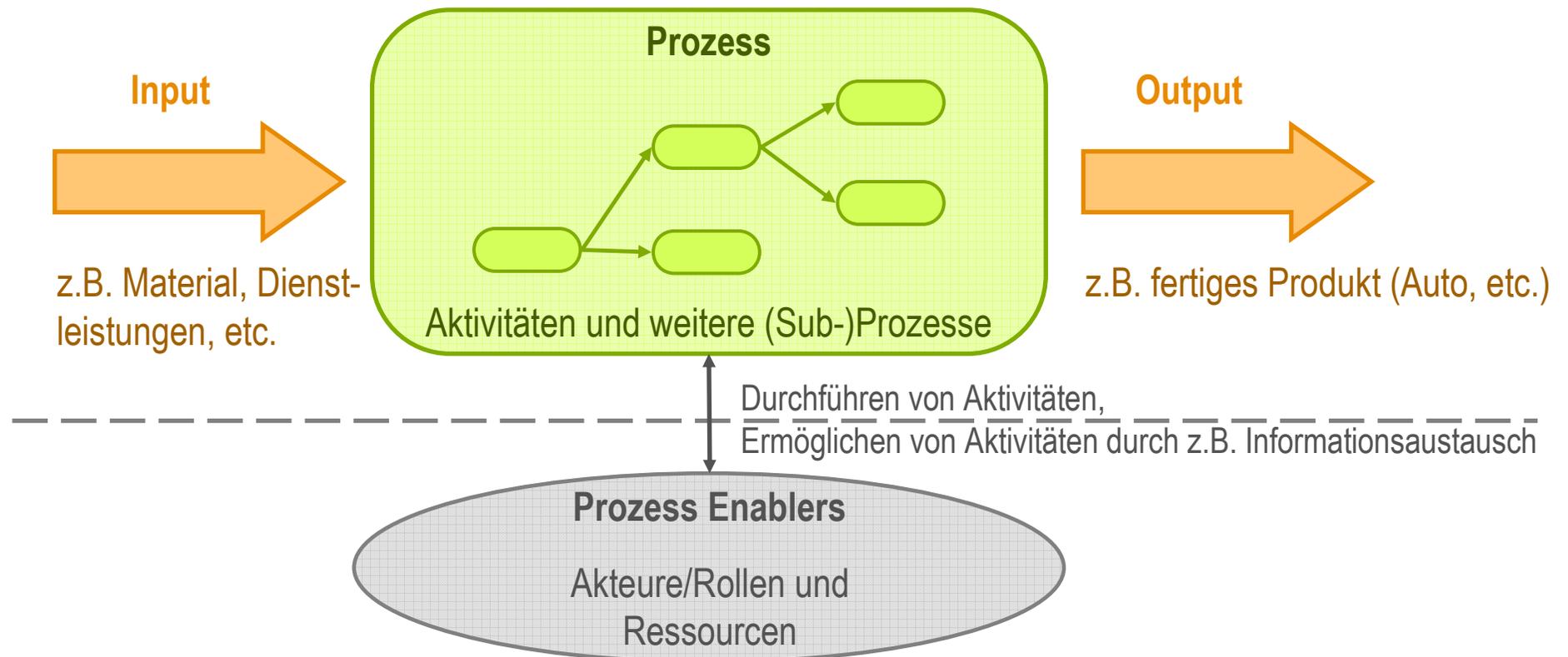
Agenda.

- **Einführung in IT Service Management**
 - Was ist das und wozu braucht man das?
(Definition und Zielsetzung)
 - Was sind Prozesse?
- **Die IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Was ist ITIL? Und: Was ist ITIL nicht?
 - Überblick über die Prozessgruppen „Service Support“ und „Service Delivery“

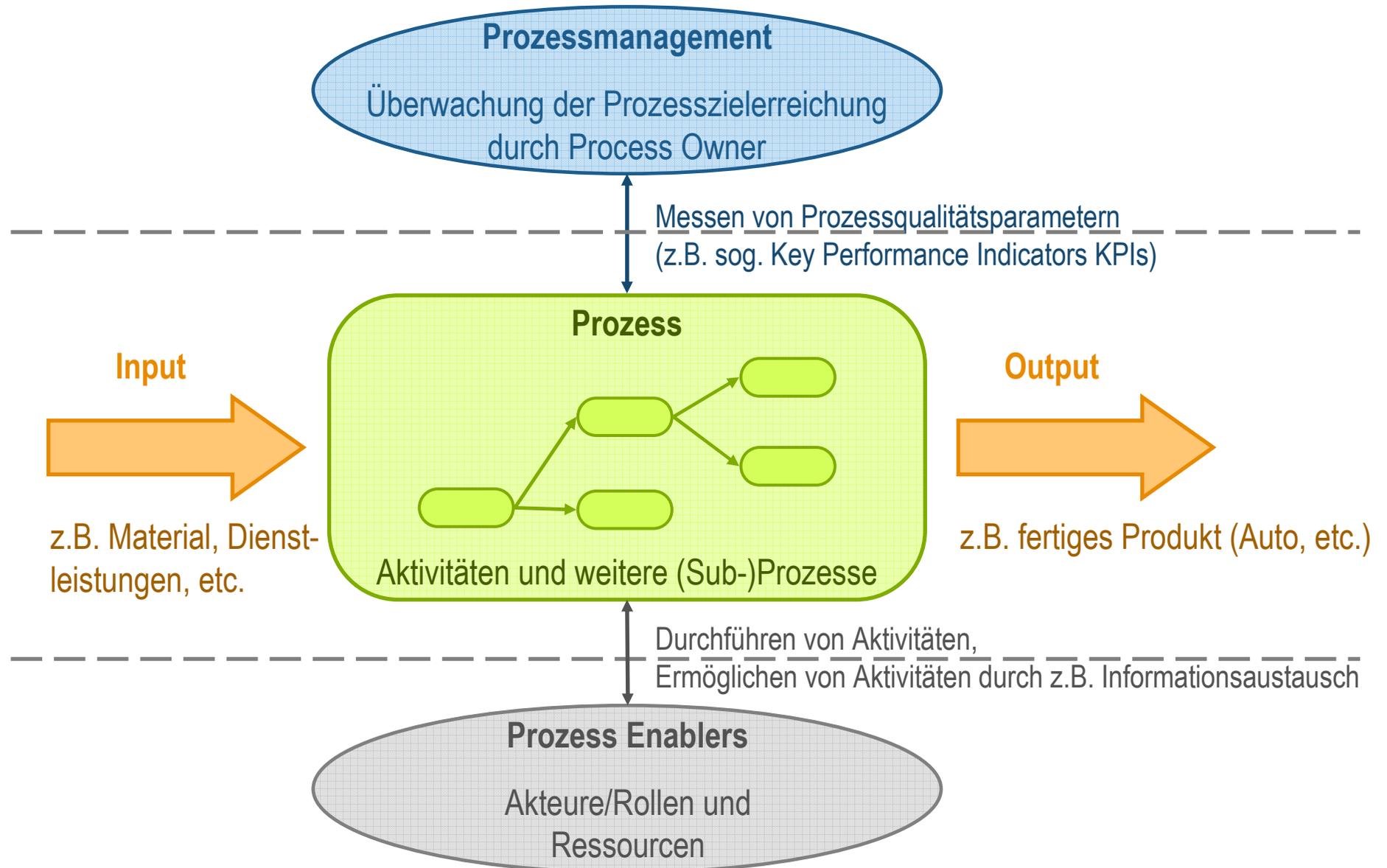
Prozesse. Überblick: Prozessbestandteile.



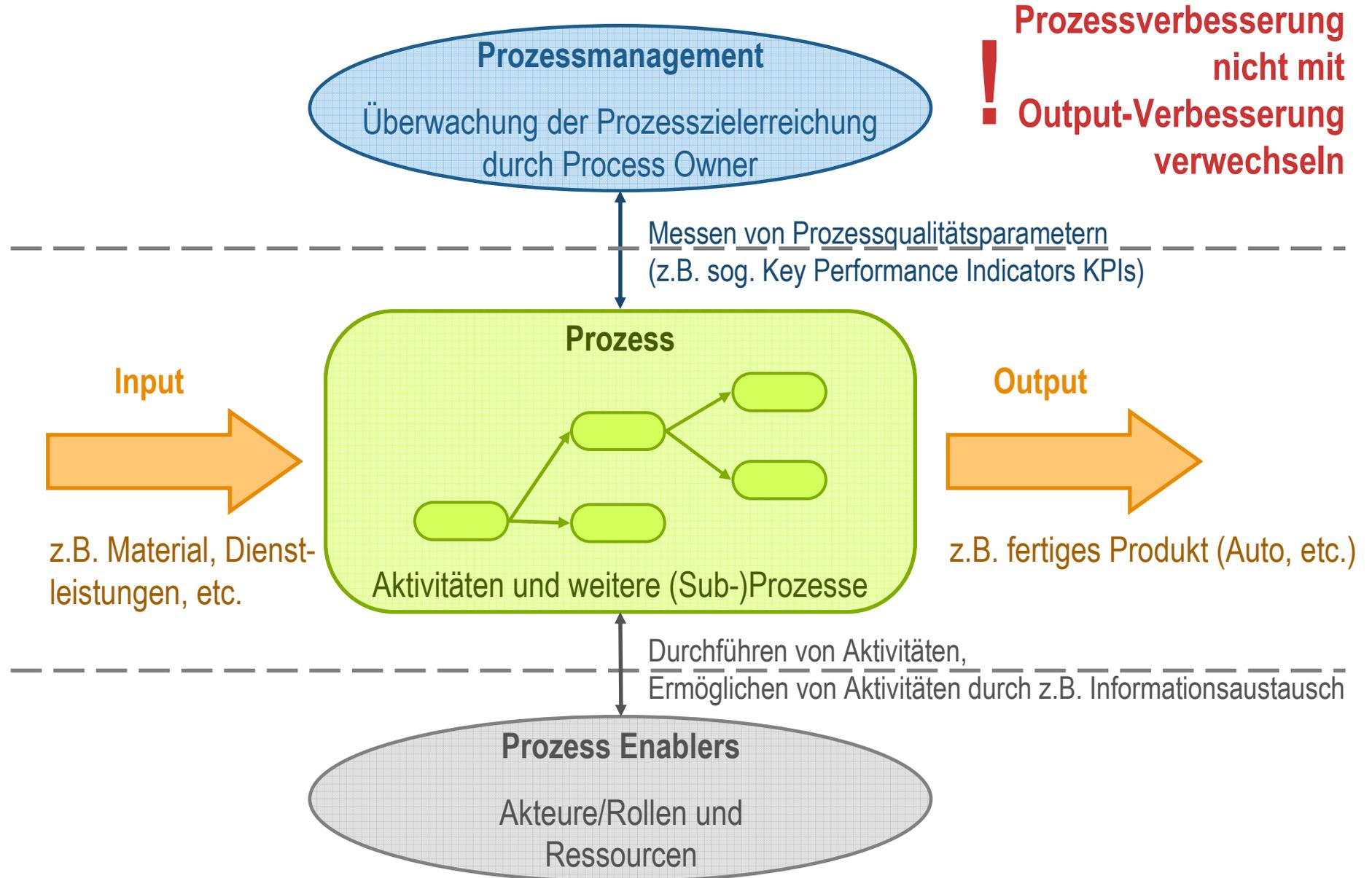
Prozesse. Überblick: Prozessbestandteile.



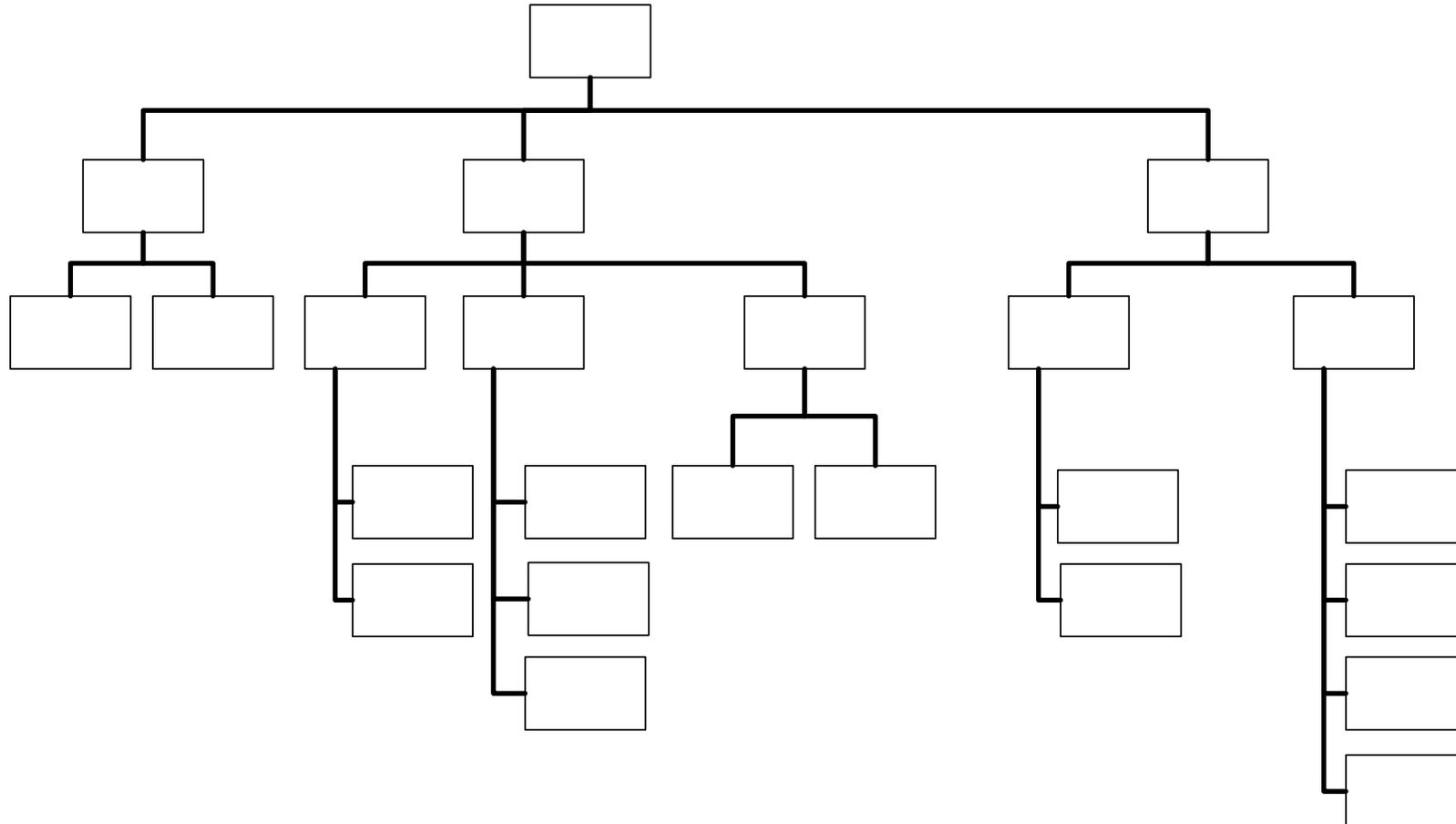
Prozesse. Überblick: Prozessbestandteile.



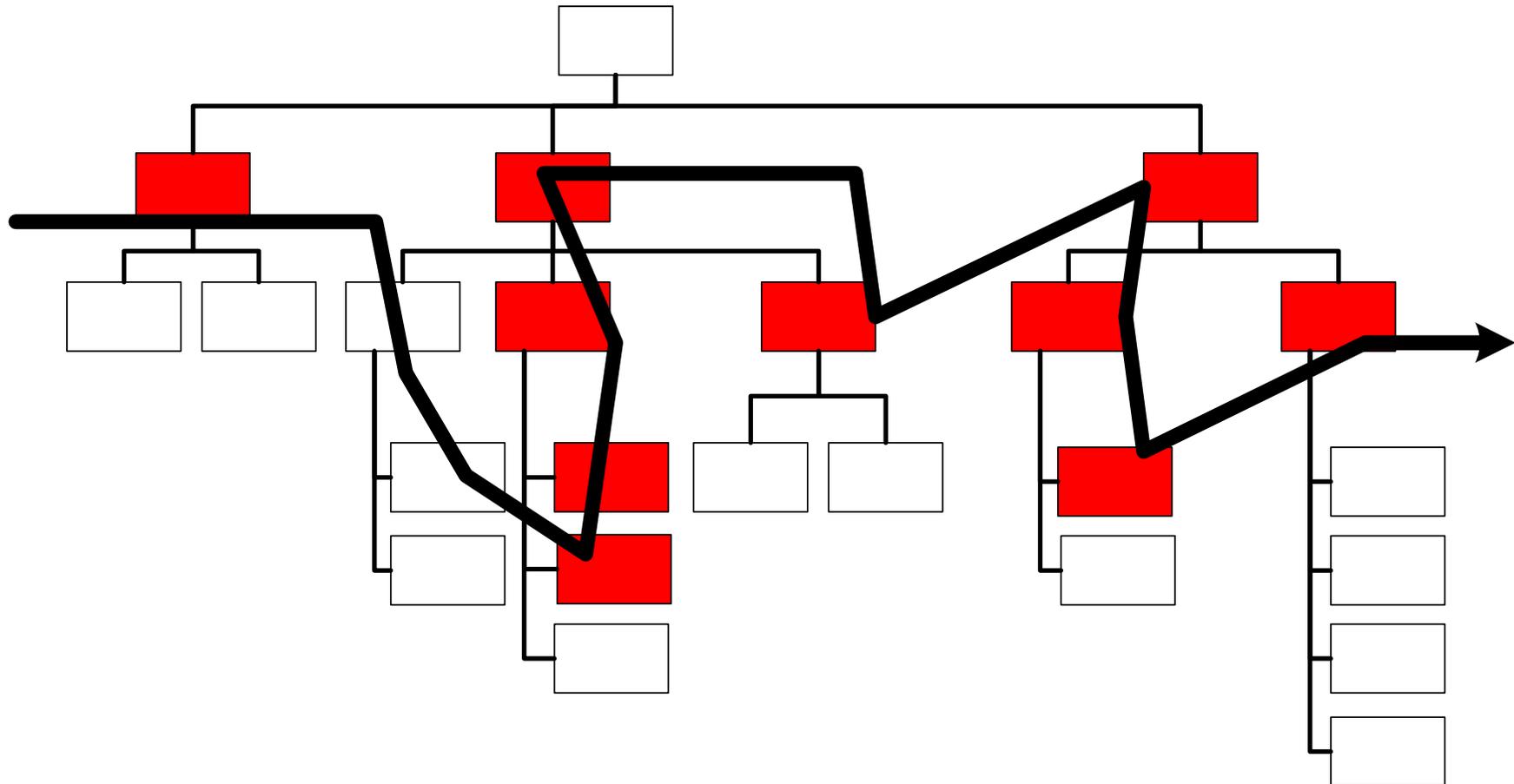
Prozesse. Überblick: Prozessbestandteile.



Prozesse. Prozessablauf ↔ Organisationsstruktur.



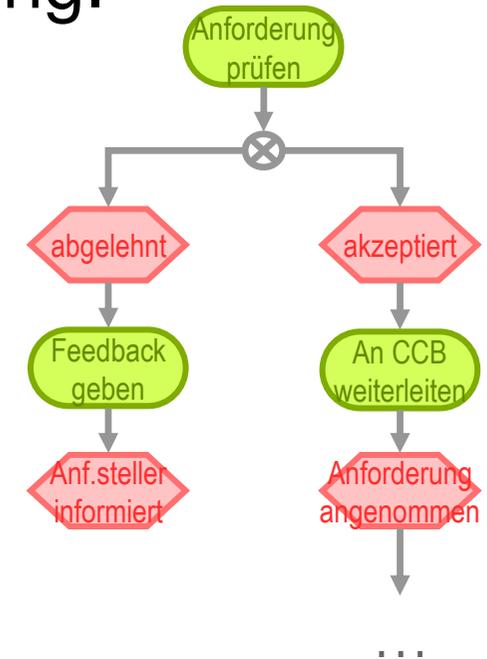
Prozesse. Prozessablauf ↔ Organisationsstruktur.



→ Prozesse laufen „quer“ über die ganze Organisation

Prozesse. Prozessbeschreibung und -modellierung.

- **Graphische Beschreibungssprachen:**
 - Am weitesten verbreitet: Erweiterte, ereignisgesteuerte Prozessketten (eEPKs)
 - UML Aktivitätsdiagramme
- **Eingesetzt um:**
 - Neue Prozesse einzuführen
 - Abbildung der Aktivitätsdurchführung auf Akteure/Org.einheiten und technische Systeme
 - Klären der Schnittstellen zwischen Prozesspartnern, Akteuren, ...
 - Bestehende Prozesse zu analysieren, z.B. zur
 - Identifizierung von nicht notwendigen Schleifen, zu späten Prüfung von Abbruchkriterien, Ping-Pong-Abläufen zwischen Akteuren, etc.



Agenda.

- **Einführung in IT Service Management**
 - Was ist das und wozu braucht man das?
(Definition und Zielsetzung)
 - Was sind Prozesse?
- **Die IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Was ist ITIL? Und: Was ist ITIL nicht?
 - Überblick über die Prozessgruppen „Service Support“ und „Service Delivery“

Die IT Infrastructure Library. Überblick.

Was ist ITIL?

- **Ein Hilfsmittel für die Einführung von IT Service Management in Organisationen**
- **Ein Rahmenwerk für Prozesse des IT Service Management:**
 - Gibt eine Strukturierung der Prozesse vor, indem:
 - Prozesse benannt und voneinander abgegrenzt werden
 - Prozessgruppen gebildet werden
 - Beschreibt Prozessabläufe unabhängig von Art und Größe der Organisation
- **Eine Best-Practices-Sammlung:**
 - Basiert auf Erfahrungen von Praktikern (IT Spezialisten, RZ Betreibern, IT Dienstleistern, Beratern, etc.) der letzten 20 Jahre
 - Wird ständig weiterentwickelt
- **De-Facto-Standard für professionelles IT Service Management**

Die IT Infrastructure Library. Abgrenzung.

Was ist ITIL nicht?

- **Sofort einsetzbar („out-of-the-box“)**
 - Abbildung auf eigene Organisation immer notwendig!
- **1:1 umsetzbar**
 - Prozesse liegen nicht in derartigem Detailgrad vor (z.B. modelliert)
 - Damit: Prozesse müssen erst für Umsetzung innerhalb der Organisation beschrieben werden
 - Wichtig: Prozess- und/oder Organisation Anpassungen immer notwendig
- **Der Heilige Gral**
 - Sätze wie „Das ist aber (nicht) ITIL-konform!“ bitte sofort streichen
 - ITIL lebt vom ständigen anpassen, verbessern, weiterentwickeln

Die IT Infrastructure Library. Eckdaten.

- **Eigentümer: Office of Government Commerce (OGC)**
Zentrale IT-Beratungsstelle der britischen Regierung (früher: CCTA)
- **Veröffentlicht in 8 Bänden:**
 - 1 Band = 1 Prozessgruppe
 - Verlag: The Stationary Office
 - pro Band 45£ / 65£ (Amazon.de: 73,50€ – 106,52€)
 - CDs 150£ (Amazon.de: 244,50€)
 - Im Juni 2007 aktualisierter Stand herausgegeben mit Neuorganisation der Bänder!
- **„Anwender“-Organisation: IT Service Management Forum (itSMF)**

Die IT Infrastructure Library. Diskussion.

Vorteile von ITIL:

- **Effizienzsteigerung und Kostensenkung durch „Standard“-Prozesse**
 - Management-Tools (CA Unicenter, IBM Tivoli, Remedy SMS, etc.) zur Prozessunterstützung existieren
 - Kopplung zu Lieferanten gestaltet sich einfacher
 - . . .
- **Man muss das Rad nicht neu erfinden!**
 - Und insbesondere nicht die gleichen Fehler machen, die 1000 andere bereits erfahren haben

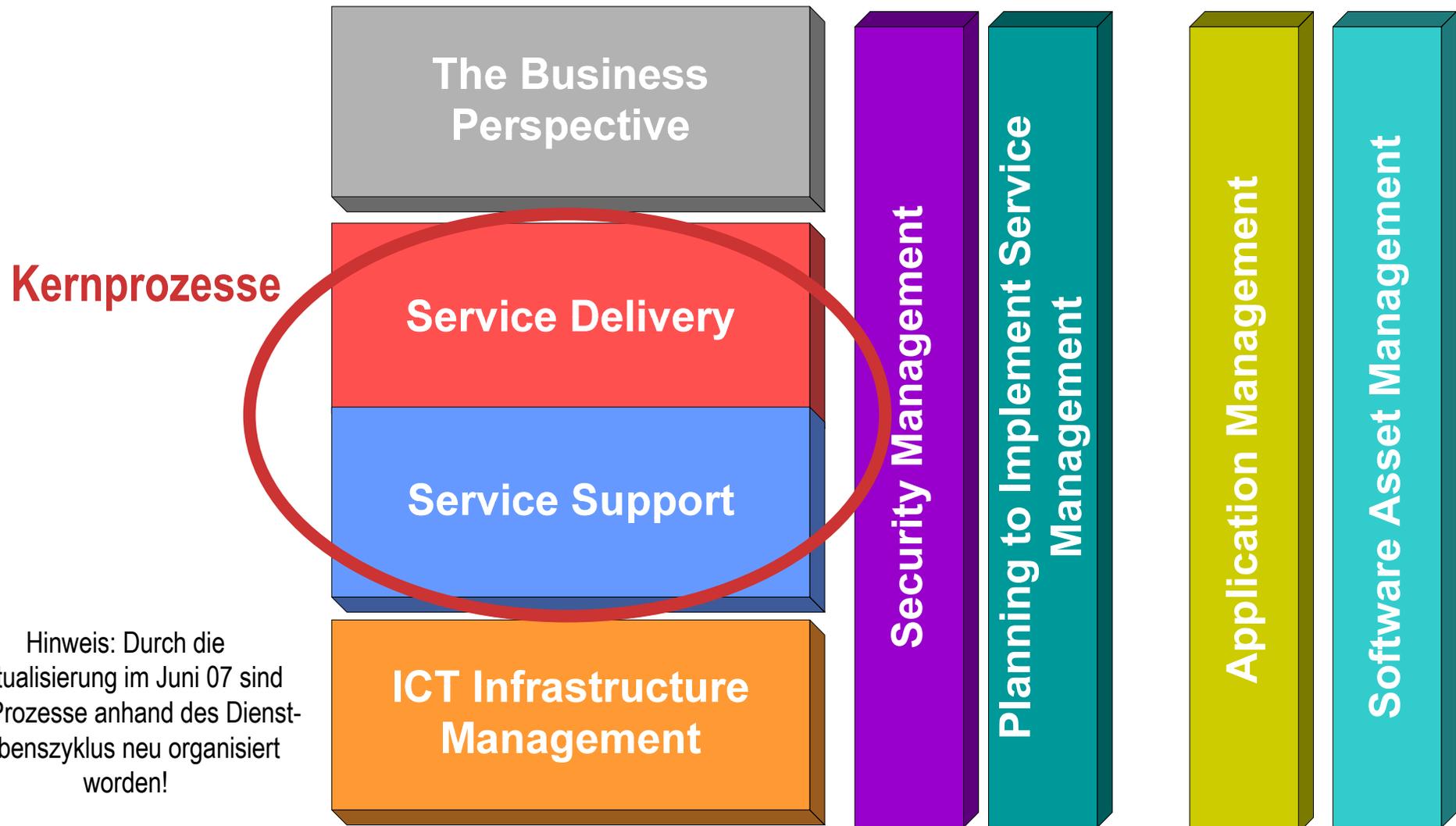
„Nachteile“ von ITIL:

- **Liefert nicht ein „Kochrezept“ zur Umsetzung mit**
- **I.d.R. sehr zeit- und arbeitsaufwändig bei der Einführung**
- **Erfordert meist größere Umstellungen und ein generelles Umdenken**

Agenda.

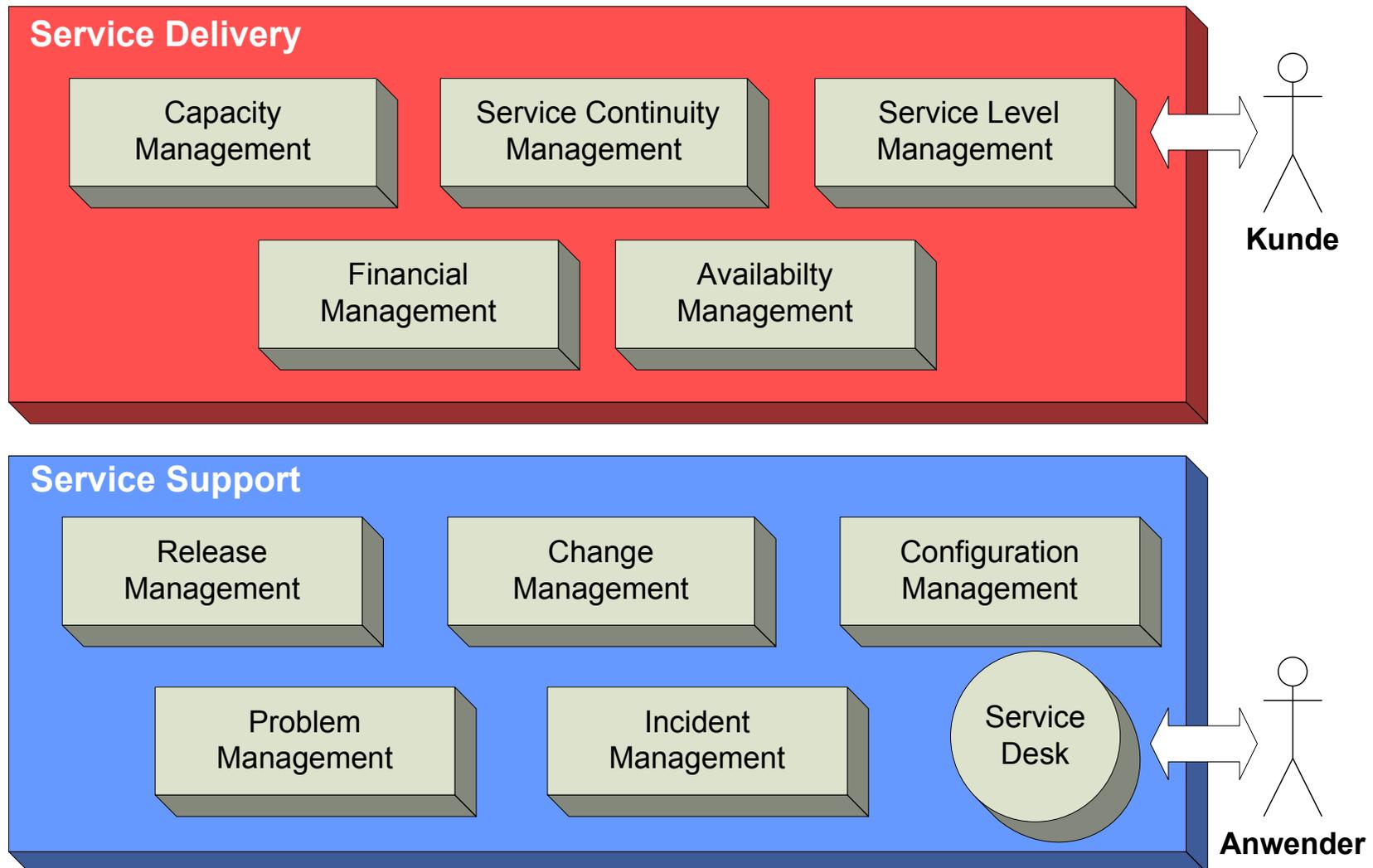
- **Einführung in IT Service Management**
 - Was ist das und wozu braucht man das?
(Definition und Zielsetzung)
 - Was sind Prozesse?
- **Die IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Was ist ITIL? Und: Was ist ITIL nicht?
 - Überblick über die Prozessgruppen „Service Support“ und „Service Delivery“

Die IT Infrastructure Library. Überblick über alle Prozessgruppen.

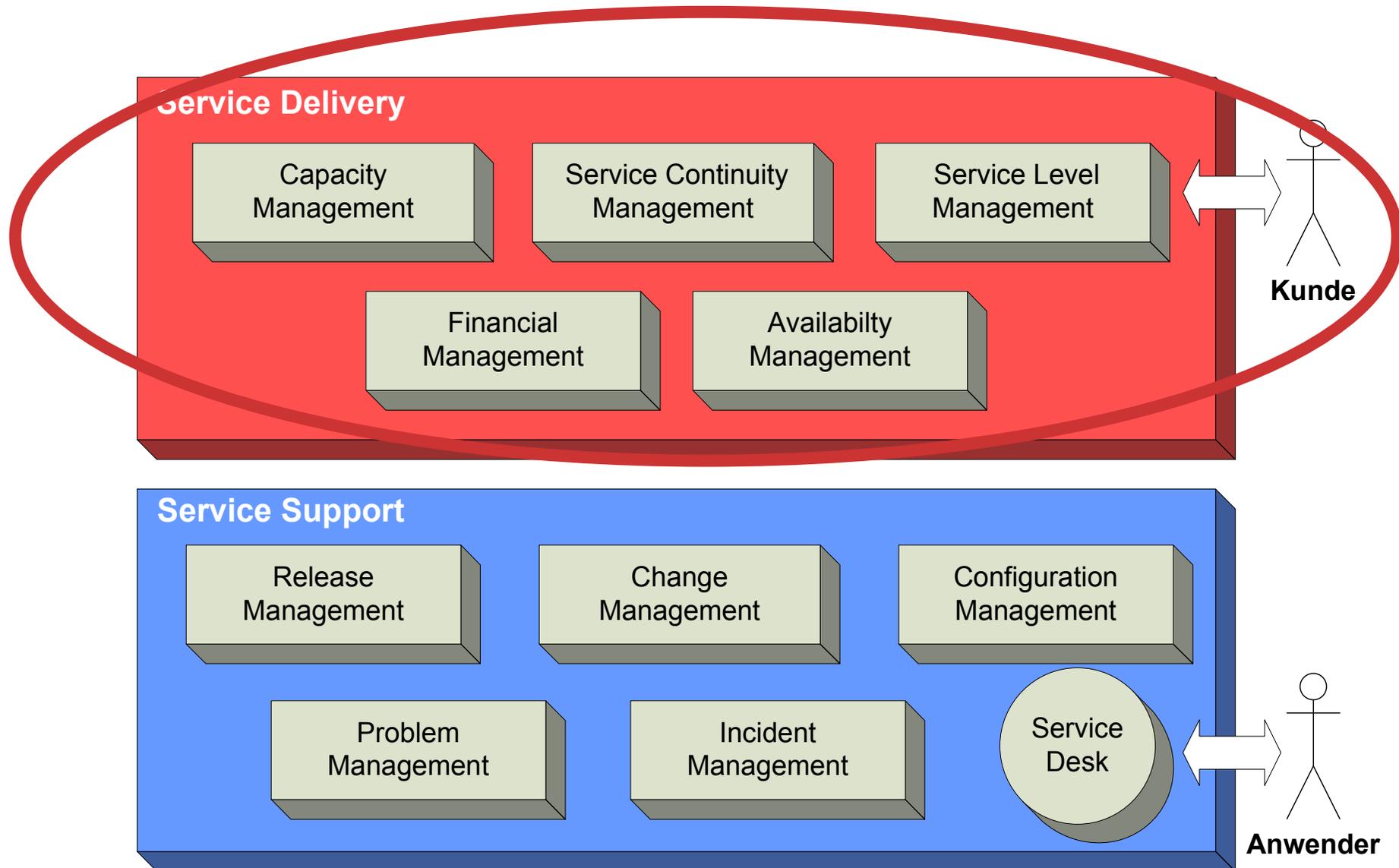


Hinweis: Durch die Aktualisierung im Juni 07 sind die Prozesse anhand des Dienst-Lebenszyklus neu organisiert worden!

Service Delivery und Service Support. Überblick über die beschriebenen Prozesse.



Service Delivery und Service Support. Überblick über die beschriebenen Prozesse.

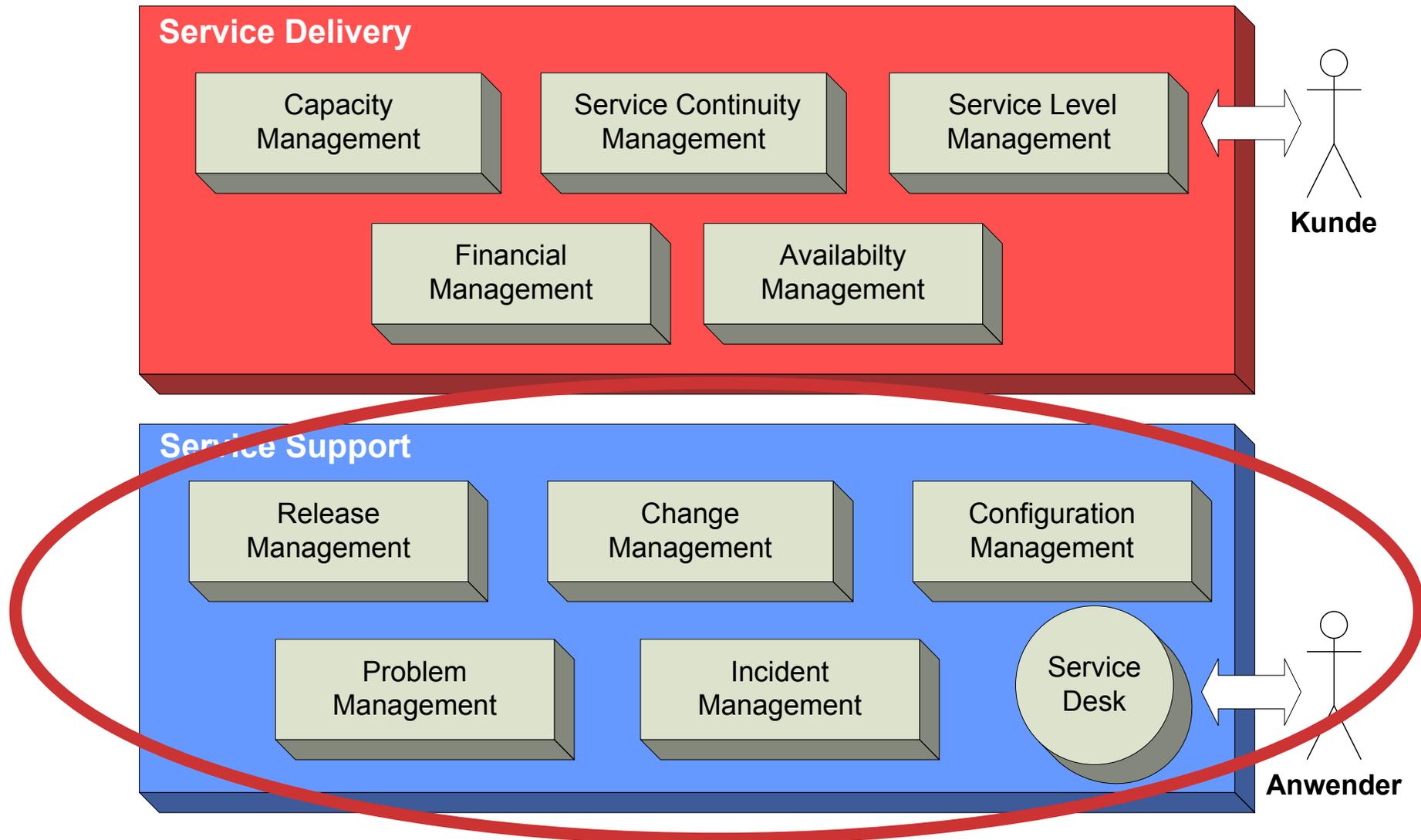


Service Delivery.

Kurzbeschreibung der Prozesse.

- **Service Level Management:** Vereinbaren und Überwachen von sog. Service Level Agreements (SLAs)
- **Availability Management:** Sicherstellen und Optimieren der Dienstverfügbarkeit
- **Continuity Management:** Wiederherstellen der notwendigsten Dienste im Katastrophenfall
- **Capacity Management:** Planen und Überwachen der für die Dienstleistung eingesetzten Ressourcenkapazitäten
- **Financial Management:** Schaffen einer Transparenz hinsichtlich der anfallenden IT-Kosten, Budgetplanung

Service Delivery und Service Support. Überblick über die beschriebenen Prozesse.



Service Support.

Kurzbeschreibung der Prozesse.

- **Service Desk: Single-Point-of-Contact** zum Anwender
- **Incident Management: Schnellstmögliches Wiederherstellen des Dienstes** im Störfall
- **Problem Management: Ursachenforschung und Problembehebung** bei wiederkehrenden Störungen
- **Change Management: Kontrolliertes Durchführen von Änderungen** mit Minimierung damit zusammenhängender Störungen
- **Release Management: Freigabe, Kontrolle und Durchführung von (Software-)Releasewechsel**
- **Configuration Management: Bereitstellen und Pflege eines logischen Modells der IT-Infrastruktur und IT-Services**

Zusammenfassung.

Was haben wir heute kennen gelernt?

IT Service Management:

- **Hintergrund und Motivation: Steigende Kundenbedürfnisse und wachsender Kostendruck**
→ **Effizienter und effektiver IT-Betrieb notwendig**
- **Definition: Bündel aller Maßnahmen und Aktivitäten, um **Qualität** und **Quantität** von **IT Services** optimal und zielgerichtet zu planen, überwachen und steuern.**

IT Infrastructure Library:

- **Hilfsmittel für die Einführung von ITSM**
- **Beschreibt Prozesse des ITSM**
- **„Service Delivery“ und „Service Support“ stellen Kernprozessgruppen dar**

Das wär's für heute ...

- **Fragen / Diskussion**
- **Verbesserungsvorschläge**
- **Die Folien sind bereits auf der Web-Seite der Vorlesung:**
<http://www.nm.ifi.lmu.de>
- **19. Juli 2007: ITSM 2.Teil: „Überblick über Service Support und Service Delivery“**
- **Einen schönen Abend !!!**