

Teil 2:

IT Service Management

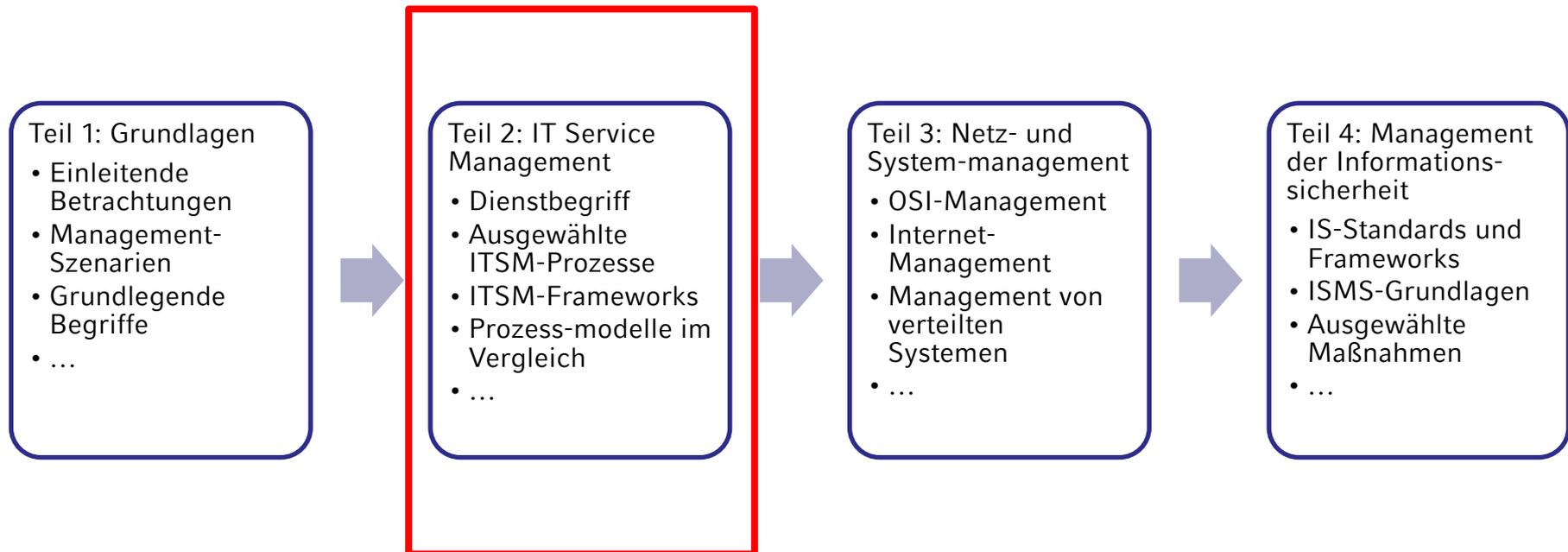
(Management von IT- und
Telekommunikationsdiensten)





Ziele dieses Teils der Vorlesung:

- Einführung in die Disziplin des IT Service Managements (ITSM) einschließlich Dienstbegriff, Prozessorientierung und Prozesskontrolle
- Strukturierter und umfassender Überblick über den „State of the Art“ an Architekturen, Rahmenwerken, Standards und Modellen im Bereich ITSM
- Vergleich und Analyse der verschiedenen Ansätze



Inhalte dieses Moduls:

- **Der Dienstbegriff** (verschiedene Annäherungen)
 - **IT Service Management und Prozessorientierung**
 - **ITSM-Kernprozesse**
 - **Kontrolle und Überwachung von Managementprozessen**

 - **Standards und Rahmenwerke**
 - Die **IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Der ITSM-Standard **ISO/IEC 20000**
 - Das **Microsoft Operations Framework (MOF)**
 - Die **FitSM** Standard-Familie (FitSM)
 - Die **Enhanced Telecom Operations Map (eTOM)**
 - Das **Shared Information/Data Model (SID)**
 - **Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT)**
- Allgemeiner Teil
- Framework-spezifischer Teil

Frage: Was ist ein „Service“?

- Concierge
- Fahrstuhl
- Restaurant/Bar
- In-room dining
- Rezeption
- Zimmerreinigung
- Wäschereinigung
- Free TV
- Pay TV
- Minibar
- Telefon
- WLAN
- Parkhaus
- Pool/Schwimmbad
- Fitnessraum
- Konferenzräume
- Limousinen-Transfer
- Hotel-Website
- Brandmeldeanlage
- Zimmerbeleuchtung
- Heizung
- Klimatisierung
- Zimmer-Möblierung
- Bad-Artikel
- Zimmerdekoration
- Reservierungssystem



Beispiel: Hotel

- Abrechnung
- Musik in der Lobby
- Eiswürfelmaschine
- Schließanlage
- Kleiderhaken im Zimmer
- „Bitte nicht stören“-Schild

Grundsätzliche Überlegungen zum Service-Begriff:

- Warum würde ein Kunde einen Dienst / Service überhaupt in Anspruch nehmen?
- Ist alles, was ein Dienstleister für einen Kunden tut, automatisch ein Service?
- Wovon hängt ab, ob etwas als Service betrachtet werden sollte oder nicht?

→ Sind diese Überlegungen auch für IT-Service-Provider von Relevanz?

Zwei grundsätzliche Perspektiven:

1. Kunden- und wertorientiert: Ein IT-Dienst (IT Service) als ...
 - Hilfsmittel, das den Kunden des Dienstes unterstützt
 - strategisches Asset, welches für ein Unternehmen einen Beitrag zur Wertschöpfung leistet
2. Technisch, modellgetrieben: Ein IT-Dienst (IT Service) als Leistung, die mittels informationstechnischer Komponenten realisiert/komponiert/aggregiert wird

Definition (1): **IT-Dienst** (IT Service)

Ein IT-Dienst (IT Service) ist ein Hilfsmittel, das einem Kunden von einem IT-Dienstleister (IT Service Provider) bereitgestellt wird, um den Kunden beim Erreichen seiner Ziele zu unterstützen, wodurch aus Kundensicht ein Mehrwert/Nutzen entsteht, ohne dass dieser selbst als direkter Verantwortlicher für Kosten und Risiken auftritt.

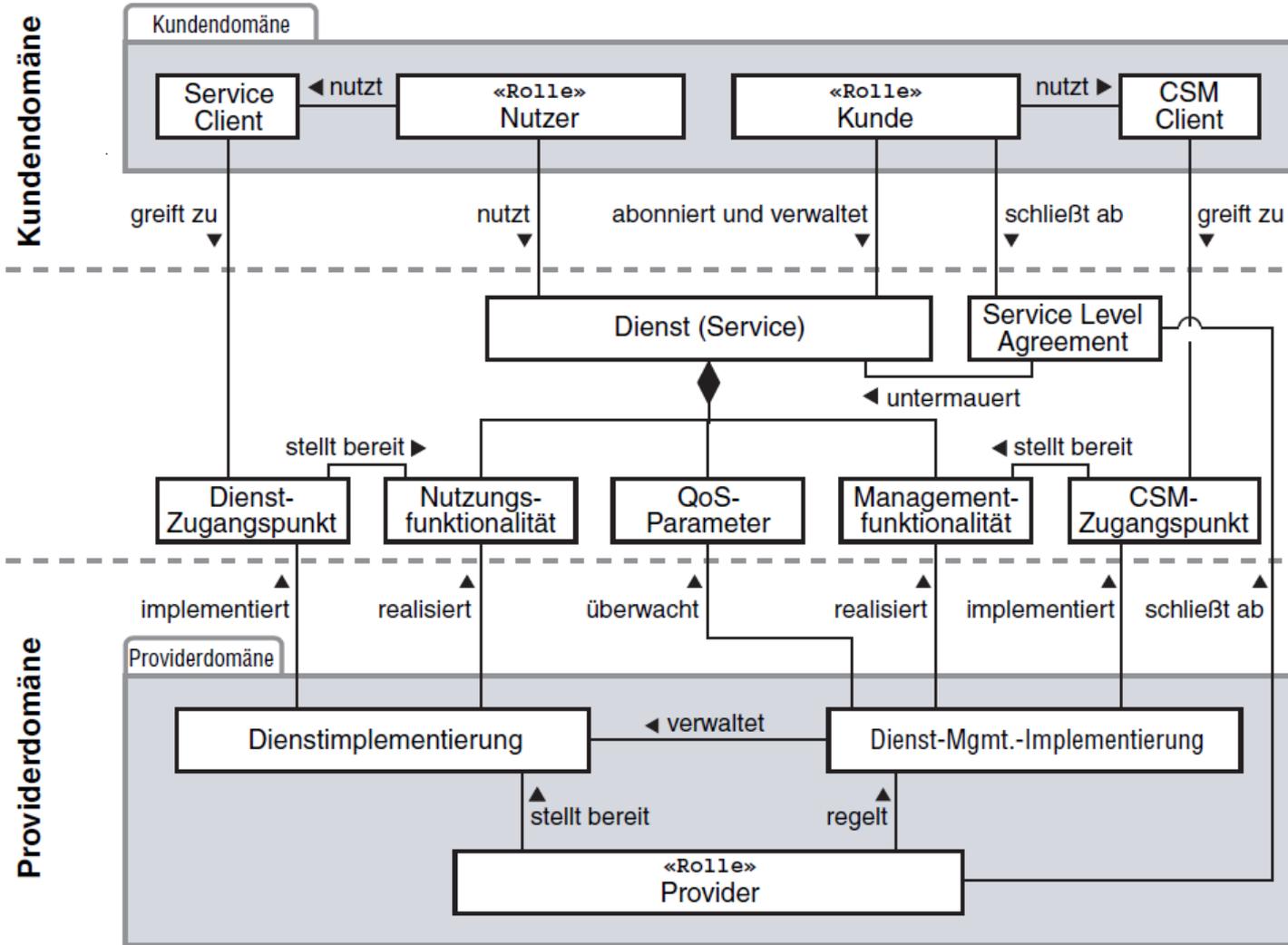
 Ergänzung/Vertiefung hierzu:
Das **Utility / Warranty-Modell**

Definition (2): **IT-Dienst** (IT Service)

Ein IT-Dienst ist eine mittels informationstechnischer Komponenten (Hardware, Software) realisierte Funktion, die an einer Schnittstelle zur Verfügung gestellt wird.

Definition (3): **IT-Dienst** (IT Service)

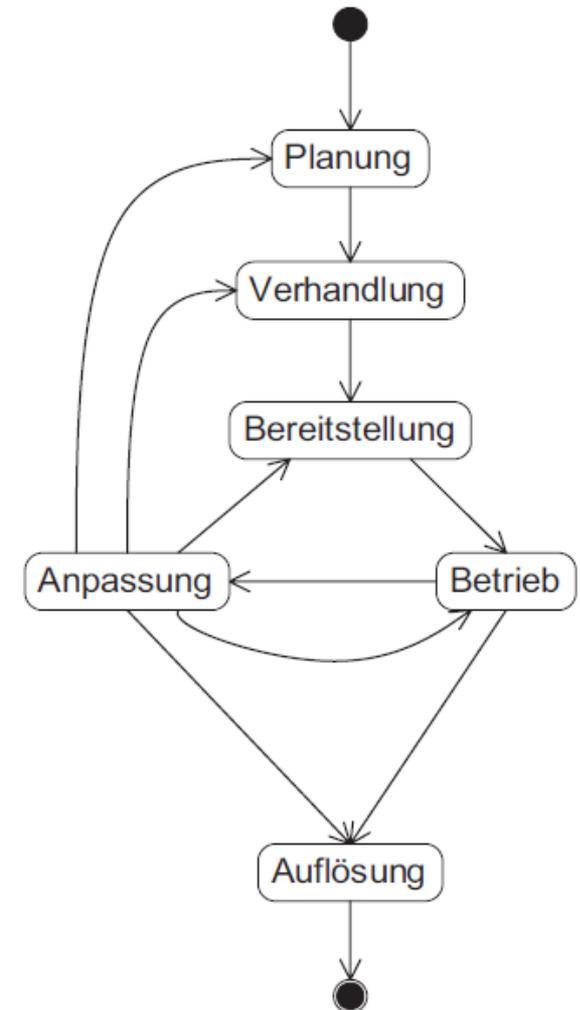
Ein IT-Dienst ist eine Abstraktion über Ressourcen zur Realisierung einer Nutzungsfunktionalität (Dienstimplementierung) sowie Ressourcen zur Realisierung einer Managementfunktionalität (Dienstmanagementimplementierung), wobei diese Funktionalitäten über geeignete Zugangspunkte den Nutzern über einen oder mehrere Service-Clients sowie den Kunden über einen oder mehrere CSM-Clients in einer definierten Qualität (Dienstqualität, QoS) zur Verfügung gestellt werden.



Typische Beispiele für IT Services:

- E-Mail (Messaging)
- Bereitstellung eines Benutzer-EDV-Arbeitsplatzes / eines mobilen Clients
- Intranet- und Internet-Zugang
- Drucken und Scannen
- Konnektivitäts- und Kollaborationslösungen (Telefonie, Conferencing)
- Bereitstellung von Standard- und Spezialapplikationen
 - Office-Anwendungen
 - SAP-Basissystem und -Module/Anwendungen
 - Steuerungssoftware für Maschinen, Geräte und Geschäftsprozesse
- Speicher (Storage), Backup und Archivierung
- Web-Applikationsdienste
- Entfernter Zugriff (Remote Access)
- Hosting von Online-Auftritten
- ...

- **Planung:**
 - Anwendungsanalyse
 - Bedarfsschwerpunktanalyse
 - Bedarfsgrößenanalyse
 - Komponentenanalyse
- **Verhandlung:**
 - Betrachtung einer konkreten Dienstinstanz
 - Service Level Agreements (SLAs)
 - Beauftragung
- **Bereitstellung:**
 - Aufbau, Installation, Konfiguration
 - Tests
 - Ausrollung



- **Betrieb:**
 - Realisierung
 - Unterstützung (Support)
- **Anpassung:**
 - Neuplanung
 - Neuverhandlung
 - Angepasste Bereitstellung
- **Auflösung:**
 - Abbau, Dekomposition, Außerbetriebnahme
 - Freigabe von Ressourcen
 - Stilllegung von Lizenzen
 - Einstellung von Betriebsprozessen

