

IT Service Management

(ITIL, ISO 20000)

- **IT-Service-Provider**
 - Organisat. Fähigkeiten: Prozesse + Funktionen
 - Verantwortlich für Risiko und Kosten
 - 3 Typen
- **Prozesse**
 - Input-Aktivitäten-Output
 - Rollen: Owner, Manager, Mitarbeiter
- **Services**

Nutzen durch Utility und Warranty
- **Complementary Guide**
- **RACI**
 - Resp., Accountable, Consulted, Informed
 - Nur ein Verantwortlicher
 - Unterstützt Organisation (Rollen, Aktivitäten, Zuständigkeiten)

Service Strategy

(Richtlinien, Ziele)

- **Prozess: Strategie-Management**
- **Prozess: Service Portfolio Man.**

Pipeline, Servicekatalog
- **Prozess: Demand Man.**

Business-Aktivitätsmuster
- **Prozess / Rolle: Business Relationship Man.**
- **Prozess: Financial Man.**
 - Business Case (Finanzanalyse, Entscheidungsunterstützung)
 - finanzielle Bewertungen

Service Design

- **Entwurf von:**
 - Servicelösungen
 - Infrastruktur
 - Fähigkeiten, Fertigkeiten
 - begleitende Prozesse
 - Messsysteme
- **4 Ps**
- **Service Design Package (SDP)**
- **Prozess: Design-Koordinierung**
- **Prozess: Service Level Man.**
 - SLAM Diagramm
 - SLA
 - Service-basiert, Kundenbasiert, Multi Level
- **Prozess: Servicekatalog Man.**

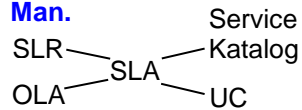
Servicekatalog
- **Prozess: Availability Man.**

Verfügbarkeit gemäß SLA sicher stellen
- **Prozess: Information Security Man.**
 - Maßgeblich: Business
 - IS Policy / Richtlinie
 - ISMS, z.B. ISO 27001
 - Deming-Zirkel
- **Prozess: Supplier Man.**

Lieferant, UCs prüfen
- **Prozess: Capacity Man.**

ausreichend Ressourcen
- **Prozess: IT Service Continuity Man.**

K-Fall Wiederanlauf und vorbeugen



Service Transition

(Übergang in Produktion)

- **Prozess: Change Man.**
 - Changes Standard Normal (CAB) Notfall (ECAB)
 - Change Modelle
 - Change Schedule
- **Prozess: Service Asset and Configuration Man.**
 - Asset Man. (physische Umgebung)
 - Configuration Man. (logisches Modell der Infrastruktur)
 - SKMS
 - ↳ CMS
 - ↳ CMDB (Cls, Beziehungen)
 - DML
- **Prozess: Release and Deployment Man.**
 - Build (make or buy)
 - Test (mit Change Man.)
 - Schulung
 - Rollout
- **Prozess: Knowledge Man.**

Daten
 - ↳ Informationen
 - ↳ Wissen
 - ↳ Weisheit

Service Operation

(täglicher Betrieb)

- **Funktion: Service Desk**
 - SPOC
 - lokal, zentral, virtuell, Follow-the-sun
 - Einstieg für Mitarbeiter
- **Funktion: Technical Man.**

technisches Wissen
- **Funktion: Application Man.**

Wissen zu Applikationen
- **Funktion: IT Operations Man.**
 - IT Operations Control
 - Facility Man.
- **Prozess: Incident Man.**
 - Priorität (Impact, Urgency)
 - Incident Modelle
 - Service Operation Tool (schnelle, einfache Incident Erfassung)
 - Major Incident
 - Eskalation (hierarchisch, funktional)
- **Prozess: Event Man.**
 - wesentliches Ereignis (Infrastruktur, Service)
 - 1. erkennen
 - 2. Schlüsse ziehen
 - 3. Maßnahmen einleiten
- **Prozess: Request Fulfilment**
 - Anwenderanfragen
 - Request Modelle
- **Prozess: Problem Man.**
 - Ursachenforschung
 - Problem → Known Error
- **Prozess: Access Man.**

Identitäts- und Rechteverwaltung

Continual Service Improvement

(lernen und verbessern)

- **Steigerung der Effizienz und Effektivität von:**
 - Prozessen
 - Services (end-to-end)
 - Lifecycle
- **Governance**
- **Metrik:**
 - Prozess
 - Service (End-to-End)
 - Technology
- **Benchmarking über**
 - Baseline
 - Best Practice
- **7-Schritte-Verbesserungsprozess**

Grundlage: Geschäftsziele verstehen
- **Das CSI Model**

Grundlage: Geschäftsziele verstehen

Legende der ITILv3 Landkarte

Rot Phasen des Lebenszyklus
Blau Prozesse
Grün Funktionen

Ein Produkt der  **consectra**
services gmbh