



Standards for lightweight
IT service management

FitSM Foundation

Grundlageschulung im IT-Service-Management nach FitSM

Version 3.0.5



This work has been funded by the European Commission.
It is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



www.fitsm.eu



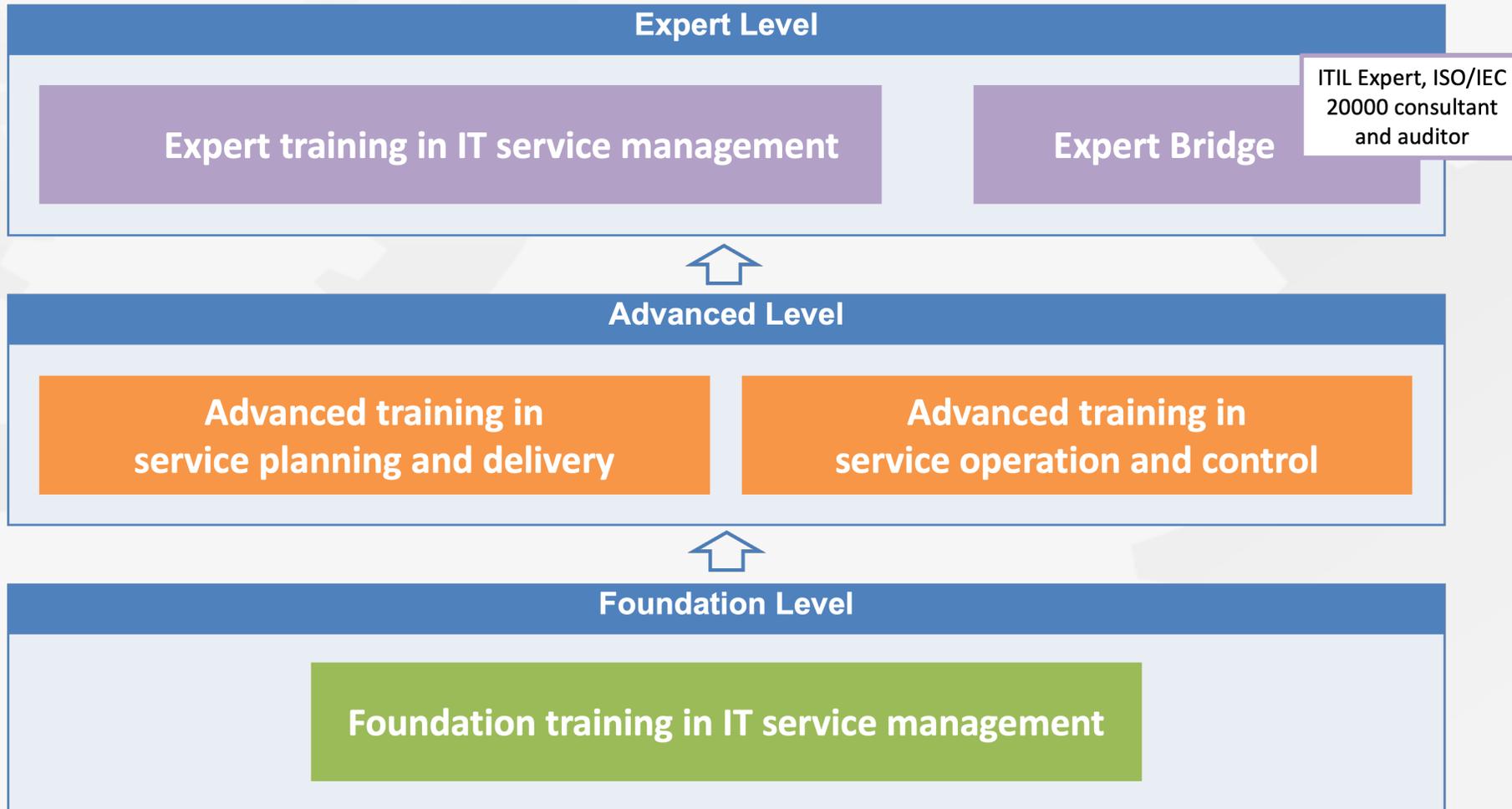
Zweck dieser Schulung

- Vertraut werden mit
 - Grundlegende Konzepte und Begriffe des IT-Service Management
 - Zweck und Struktur der FitSM-Standards und ihre Beziehung zu anderen Standards
 - FitSM-Ansatz und wichtige Prinzipien
 - FitSM zugrunde liegendes Rahmenwerk für Prozesse
 - Ausgewählte, in FitSM-1 definierte Anforderungen
- Erlangung des ***Foundation-Zertifikats in IT-Service-Management nach FitSM***



- Am Ende dieser Schulung
- Geschlossene Prüfung, d.h. keine Hilfsmittel sind erlaubt
- Dauer: 30 Minuten
- 20 Multiple-Choice-Fragen:
 - Für jede Frage sind vier Antworten möglich: A, B, C oder D
 - Eine richtige Antwort pro Frage
- Mindestens 65 % richtige Antworten (13 von 20) sind erforderlich, um die Prüfung zu bestehen.

FitSM-Qualifizierungsprogramm





- IT-Service-Management: Einführung, Begriffe und Konzepte
- Der FitSM-Ansatz und die Standards-Familie
- IT-Service-Management - Allgemeine Aspekte
- IT-Service Management - Prozesse
- Vorteile, Risiken und Herausforderungen beim Umsetzen von IT-Service-Management
- Verwandte Standards und Rahmenwerke

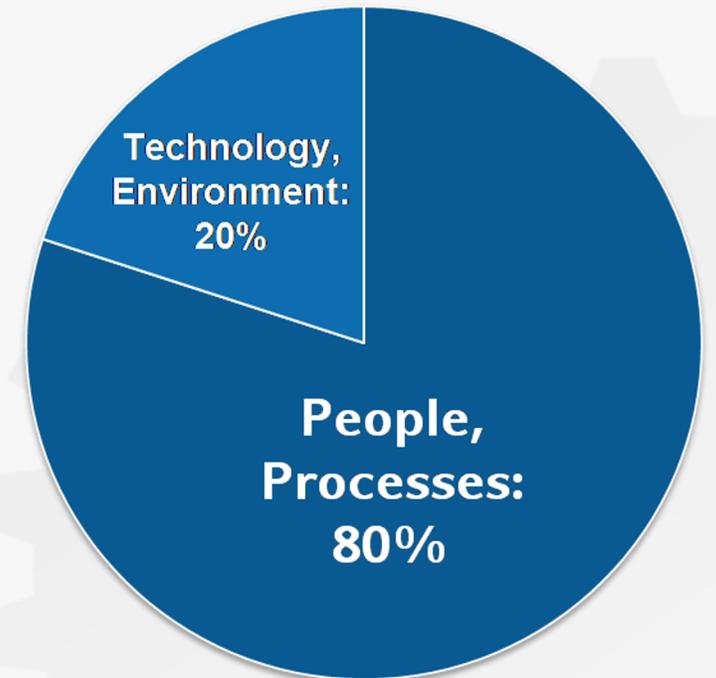


Standards for lightweight
IT service management

IT-Service-Management: Einführung, Begriffe und Konzepte

Warum IT-Service Management notwendig ist

- Warum IT-Service Management (ITSM)?
 - Die meisten IT-Ausfälle sind auf "Menschen und Prozesse" zurückzuführen.
 - Die Dauer der Ausfälle hängt weitgehend von nicht-technischen Faktoren ab.
- IT-Service-Management ...
 - ...hat sich zum Ziel gesetzt, qualitativ hochwertige IT-Services zu liefern, die den Erwartungen von Kunden und Anwendern entsprechen,
 - ...und erreicht dies durch die Definition, Etablierung und Pflege von Service-Management-Prozessen.



Gründe für Ausfälle von Services

Ein Service ist...

- ... ein immaterielles Gut, das von einem **Service Provider** an **Kunden** geliefert wird
- ... etwas, das den Kunden **einen Mehrwert** liefert, indem es ihnen hilft, ihre Ziele zu erreichen
- ... wird normalerweise als eigenständige Leistung geliefert



Was macht der Service?

Wie (z. B. in Bezug auf Zuverlässigkeit, Leistung usw.) muss ein Service erbracht werden, damit die Kunden ihre Ziele erreichen können?



Was ist ein Service?

Definition nach FitSM-0:

Service:

Eine Weise, einem Anwender/Kunden einen Mehrwert zu liefern, indem er Ergebnisse erzielt, die er erreichen möchte

Beispiele für IT-Services:

- Bereitstellung von Standard-Desktop-Arbeitsplätzen
- Konnektivität: E-Mail, LAN, Internetzugang
- Bereitstellung von Rechenleistungen
- Bereitstellung von Standard- und Spezialanwendungen
- Speicherung, Sicherung, Archivierung

Definition nach FitSM-0:

Service Provider:

Organisation oder Föderation (oder Teil einer Organisation oder Föderation), die einen Service oder Services für Kunden verwaltet und bereitstellt

Was ist ein Prozess?

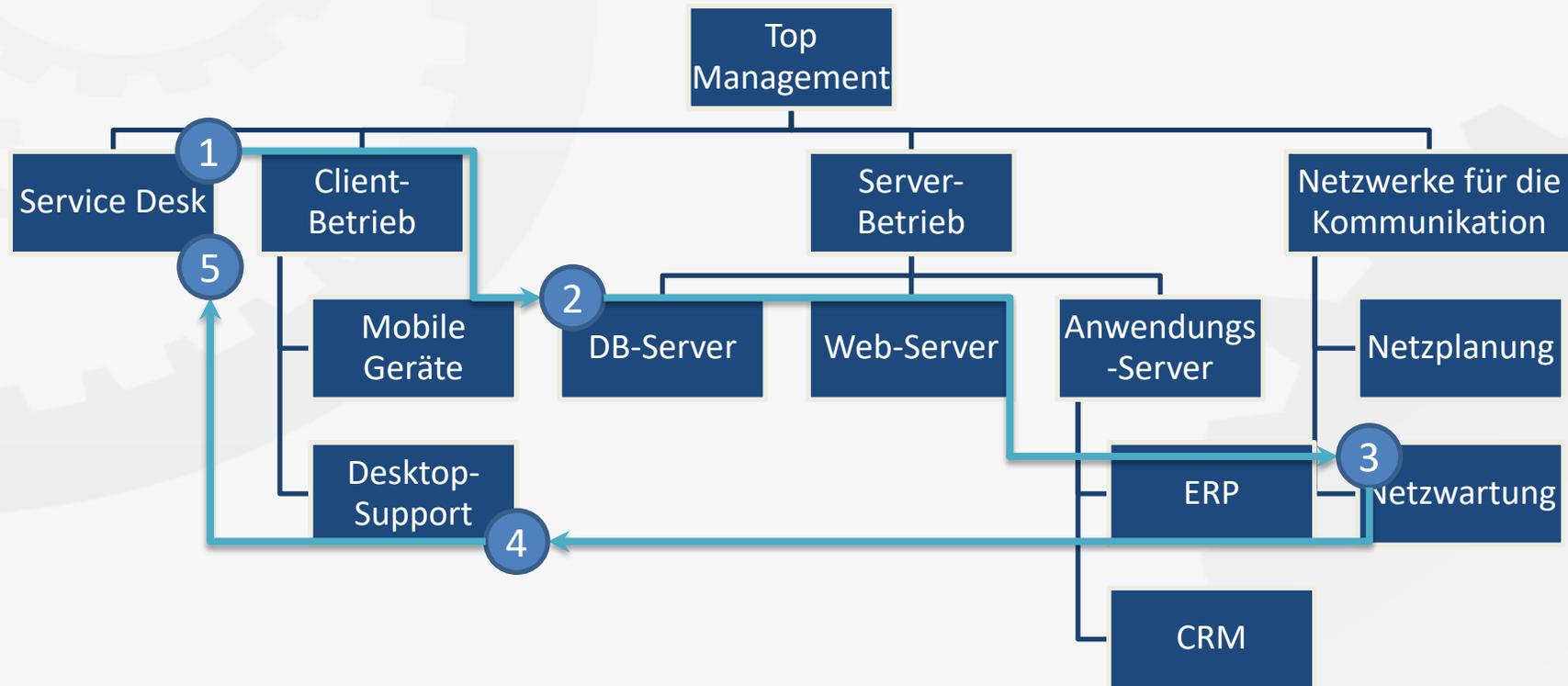
Definition nach FitSM-0:

Prozess:

Strukturierte Menge von Aktivitäten mit klar definierten Verantwortlichkeiten, die ein bestimmtes Ziel oder eine Reihe von Ergebnissen aus einer Reihe von definierten Inputs hervorbringen

- Wichtige Fakten über ITSM-Prozesse:
 - ITSM-Prozesse unterstützen und steuern die Bereitstellung von IT-Services.
 - ITSM-Prozesse interagieren untereinander und mit anderen Prozessen in der Organisation des Service Providers
 - Die erfolgreiche Bereitstellung von IT-Services umfasst mehrere Prozesse...
- Die ITSM-Prozesse eines IT-Service Providers sind Teil des **Service-Management-Systems (SMS)**.

Organisatorische Struktur vs. Prozess



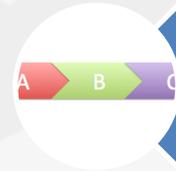
Wichtigste Elemente eines Prozesses



Ziel(e), Ziele



Eindeutig definierte Inputs, Trigger und Outputs



Eine Reihe von miteinander verknüpften Aktivitäten
(über verschiedene Funktionen hinweg)

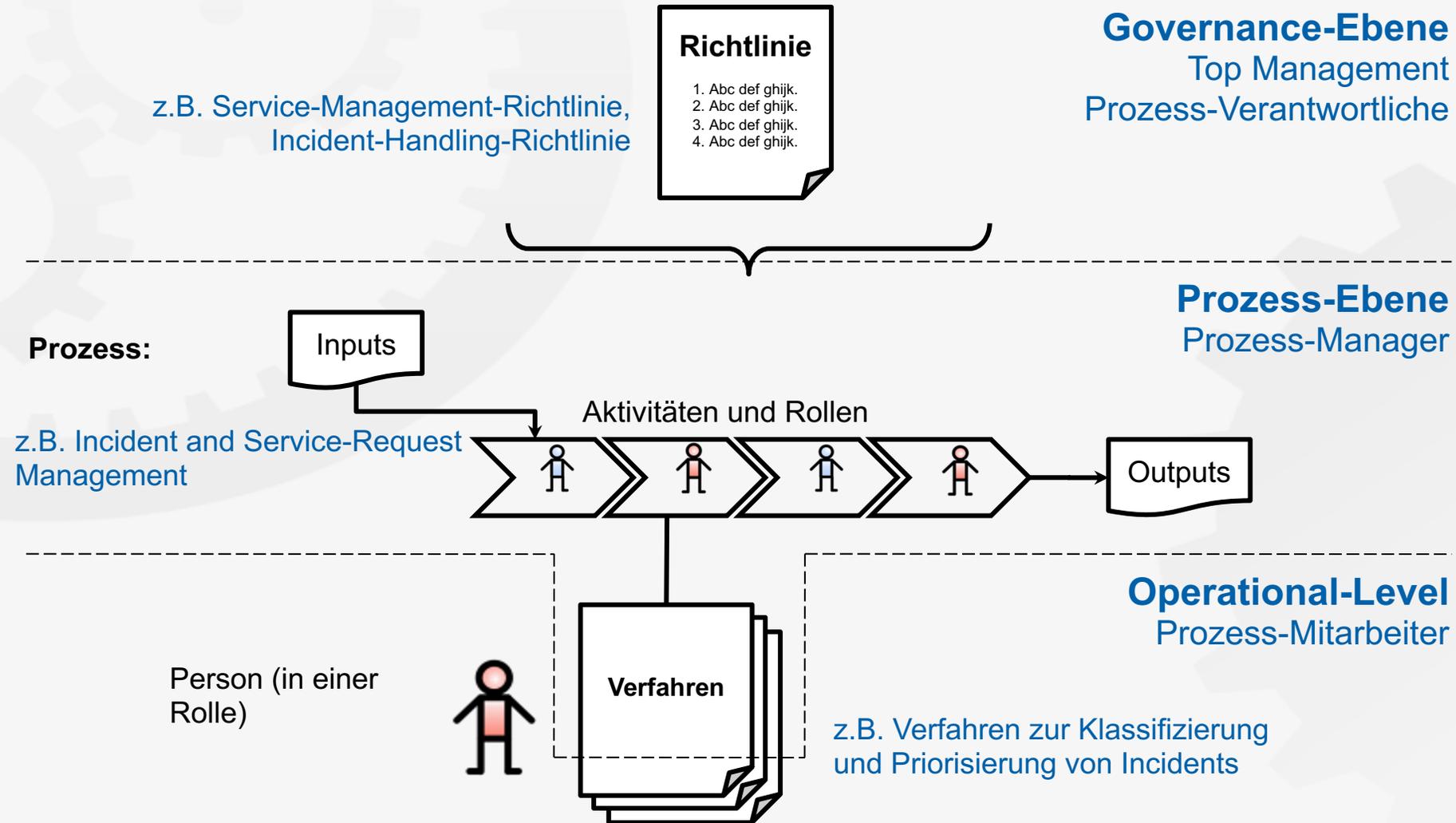


Rollen und Verantwortlichkeiten



Messungen und KPIs

Service-Management-System (SMS): Überblick



Service-Management-System (SMS): Schlüsselbegriffe



Definition nach FitSM-0:

Service-Management-System (SMS):

Allgemeines Management-System, das das Management von Services innerhalb einer Organisation oder Föderation steuert und unterstützt

Definition nach FitSM-0:

Richtlinie:

Dokumentierte Absichtserklärungen, Erwartungen, Ziele, Regeln und Anforderungen, die häufig von Vertretern des obersten Managements einer Organisation oder Föderation formell zum Ausdruck gebracht werden

Definition nach FitSM-0:

Aktivität:

Menge von Aktionen, die innerhalb eines Prozesses durchgeführt werden

Definition nach FitSM-0:

Verfahren:

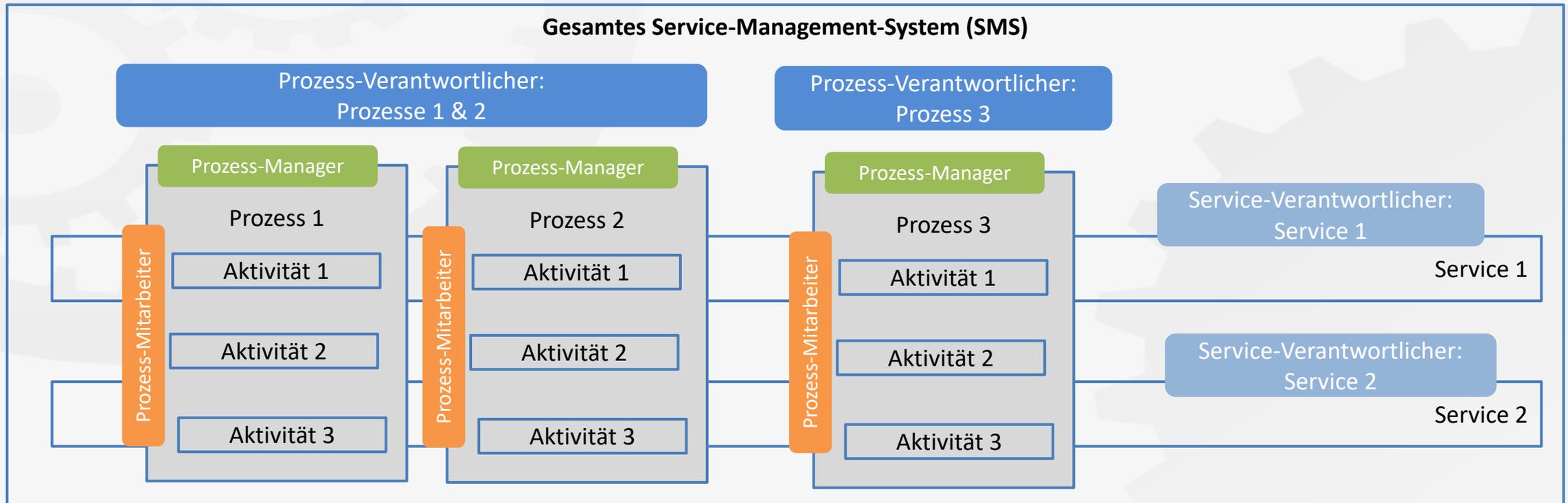
Spezifizierter Satz von Schritten oder Anweisungen, die von einer Person oder einer Gruppe auszuführen sind, um eine oder mehrere Aktivitäten eines Prozesses durchzuführen



Service-Management-System (SMS): Schlüsselrollen

- **Service-Verantwortlicher:**
 - Gesamtverantwortung für einen Service
 - Pflegt die Definition des Service (im Service-Portfolio)
 - Ist die primäre Kontaktstelle und der Experte für diesen Service
- **Prozess-Verantwortlicher:**
 - Gesamtverantwortung für einen Prozess
 - Definiert Prozessziele, überwacht deren Erfüllung
 - Ist befugt, Ressourcen zu liefern / zu genehmigen
- **Prozess-Manager:**
 - Verantwortlich für die operative Effektivität und Effizienz eines Prozesses
 - Berichtet an den Prozessverantwortlichen
- **Prozess-Mitarbeiter:**
 - Verantwortlich für die Durchführung einer bestimmten Prozess-Aktivität
 - Eskaliert Ausnahmen an den Prozessmanager

Service-Management-System (SMS): Schlüsselrollen





Standards for lightweight
IT service management

Der FitSM-Ansatz und die Standards-Familie



Was ist FitSM?

- Eine Familie von Standards für leichtgewichtiges IT-Service-Management
- Geeignet für IT-Service Provider jeden Typs und jeder Größenordnung
- Wichtigstes Prinzip: Keep it simple!
- Alle Teile (und dieses Schulungsmaterial) sind unter Creative-Commons-Lizenzen frei verfügbar:

www.fitsm.eu



Die Entwicklung der FitSM-Standards wurde von der Europäischen Kommission im Rahmen des EC-FP7-Projekts "FedSM" unterstützt und finanziert.



Die wichtigsten Prinzipien des FitSM-Ansatzes für das Management von IT-Services:

Praktikabilität

Konsistenz

Hinlänglichkeit

Erweiterbarkeit

Die Grundlage für ein systematisches IT-Service-Management:

Service- und
Kundenorientierung

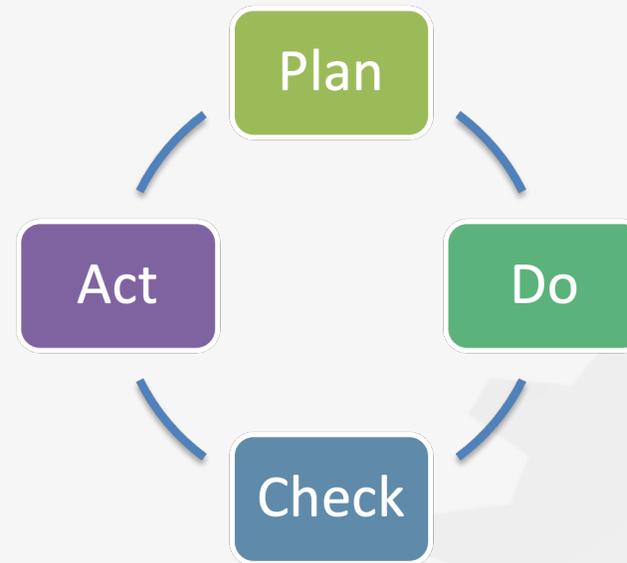
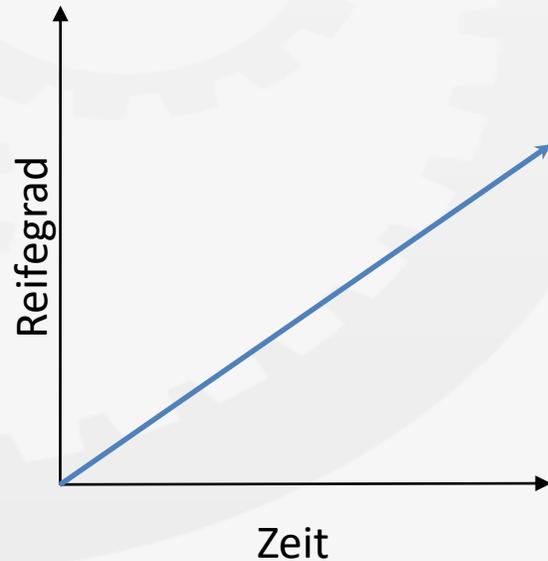
Prozess-Orientierung

Kontinuierliche
Verbesserung



Prinzip	Erläuterung
Service- und Kundenorientierung	<p>IT-gestützte Lösungen, die Kunden und Anwendern zur Verfügung gestellt werden, sind als Service organisiert und werden nach klar definierten Service Levels geliefert.</p> <p>Die Services sind auf die Bedürfnisse und Erwartungen der (potenziellen) Kunden abgestimmt. Sowohl der Service Provider als auch der Kunde sind sich der vereinbarten Service-Ziele bewusst.</p>
Prozess-Orientierung	<p>Die Aktivitäten, die für die Planung, Bereitstellung, das Betreiben und Steuern von Services erforderlich sind, werden im Rahmen von gut verstandenen und effektiven Prozessen durchgeführt.</p>
Kontinuierliche Verbesserung	<p>Das gesamte Service-Management-System folgt dem Plan-Do-Check-Act-Ansatz.</p> <p>Alle Prozesse und Aktivitäten, die für das Management von IT-Services erforderlich sind, sowie die Services selbst werden einer Bewertung unterzogen, um Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln und geeignete Folgemaßnahmen zu ergreifen.</p>

ITSM-Prinzipien: Plan-Do-Check-Act-Zyklus (PDCA)

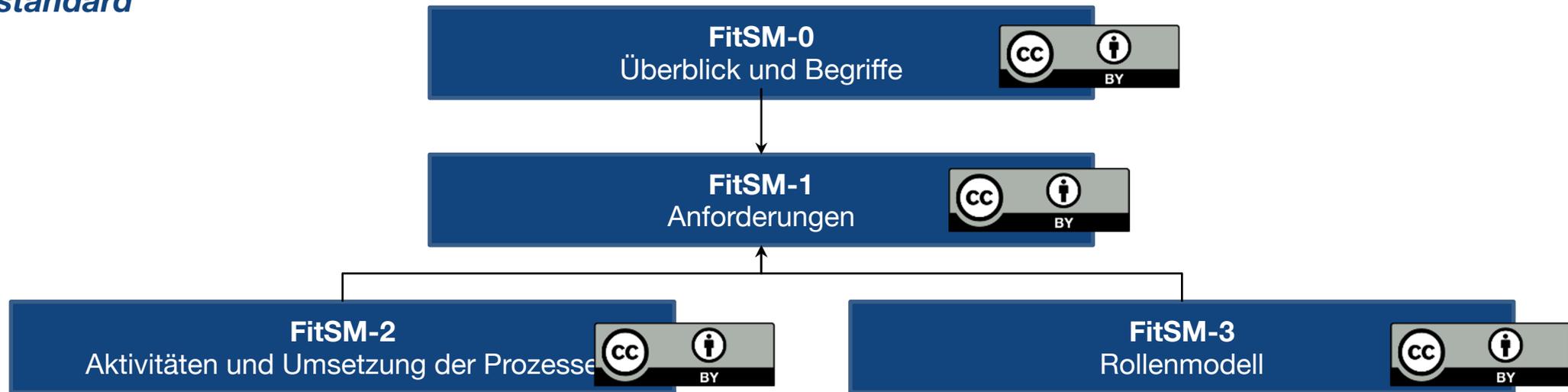


- Ansatz des Qualitätsmanagements nach W. E. Deming
- Wichtigstes Prinzip: Kontinuierliche Verbesserung
- Plan-Do-Check-Act kann auf das gesamte Service-Management-System angewendet werden



Prinzip	Erläuterung
Praktikabilität	Anwendung einfacher, bewährter Anleitungen, anstatt sich in theoretischen Best Practices zu verlieren
Konsistenz	Wiederholbare Leistung vor detaillierter Dokumentation
Hinlänglichkeit	Gut genug und funktionierend statt Suche nach der perfekten Lösung
Erweiterbarkeit	Viele Wissensquellen nutzen, anstatt in einem geschlossenen Garten zu leben

Kernstandard

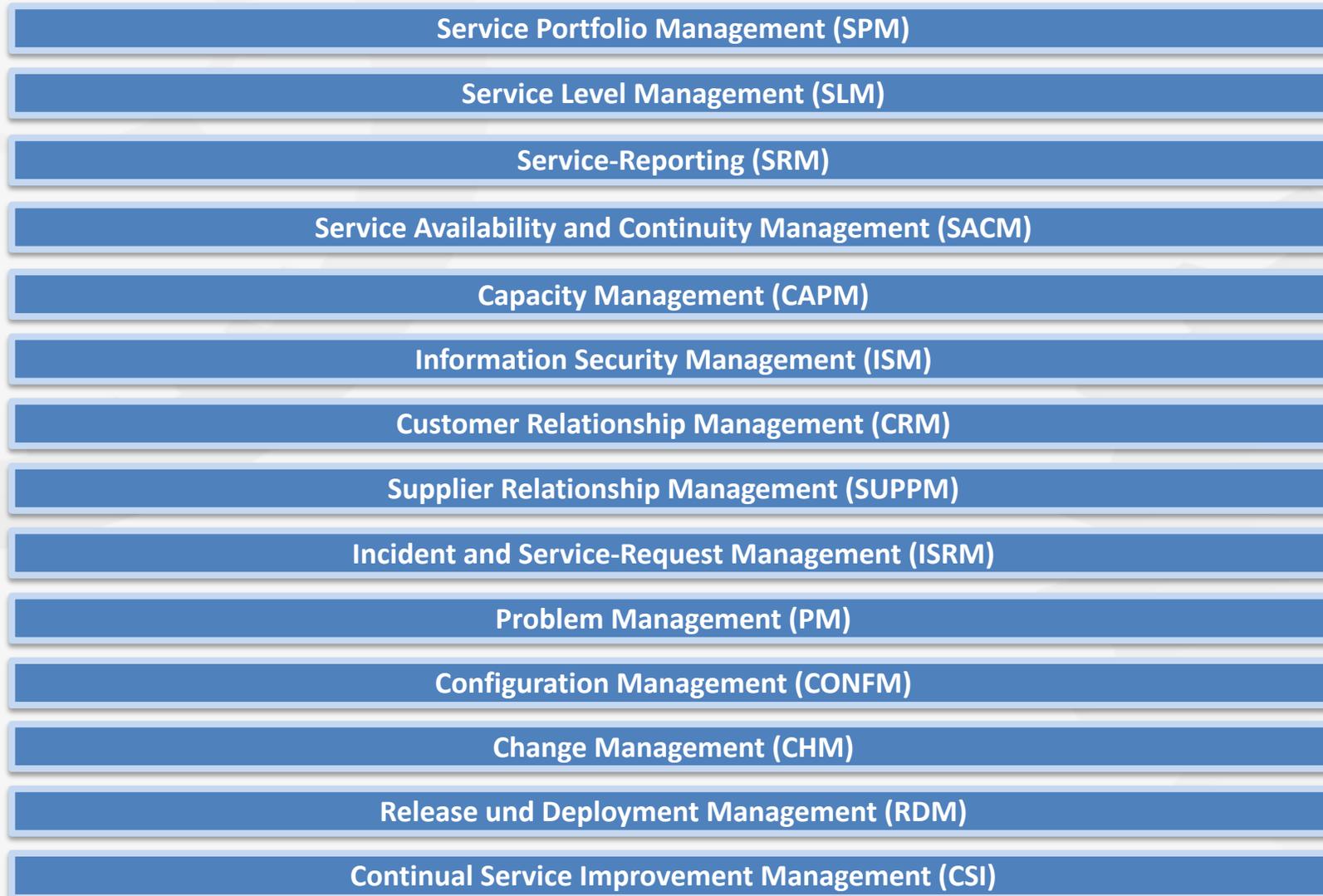


Schwerpunkt
dieser Schulung

Umsetzungshilfen



FitSM-Prozessmodell



Eine mögliche Gruppierung der FitSM-Prozesse

Zwei Hauptthemenbereiche:

Planen und liefern

- SPM
- SLM
- SRM
- CRM
- SUPPM
- SACM
- CAPM
- ISM

Betreiben und steuern

- CONFM
- CHM
- RDM
- ISRM
- PM
- CSI

FitSM-0: "Überblick und Begriffe"



- FitSM-0 definiert 80 wichtige Begriffe aus dem Bereich IT-Service-Management:

- | | | | |
|--|------------------------------------|--|-----------------------------------|
| – Aktivität | – Effektivität | – Management Review | – Service-Abnahmekriterien (SAC) |
| – Bewertung | – Effizienz | – Management-System | – Service-Katalog |
| – Audit | – Notfall-Change | – Reifegrad | – Service-Komponente |
| – Verfügbarkeit | – Eskalation | – Nichtkonformität | – Service Level Agreement (SLA) |
| – Verfügbarkeit von Informationen | – Föderation | – Operational-Level Agreement (OLA) | – Service-Lebenszyklus |
| – Fähigkeitsgrad | – Föderationsmitglied | – Operatives Ziel | – Service-Management |
| – Kapazität | – Föderation | – Richtlinie | – Service-Management-Plan |
| – Change | – Verbesserung | – Post Implementation Review (PIR) | – Service-Management-System (SMS) |
| – Klassifikation | – Incident | – Priorität | – Service-Portfolio |
| – Abschluss | – Informationssicherheit | – Problem | – Service Provider |
| – Kompetenz | – Informationssicherheits-Control | – Verfahren | – Service-Request |
| – Vertraulichkeit von Informationen | – Informationssicherheits-Ereignis | – Prozess | – Service-Review |
| – Konformität | – Informationssicherheits-Vorfall | – Aufzeichnung | – Service-Ziel |
| – Configuration | – Integrität der Informationen | – Release | – Zulieferer |
| – Configuration Item (CI) | – IT-Service | – Release and Deployment Strategie | – Top Management |
| – Configuration Management Database (CMDB) | – IT-Service-Management (ITSM) | – Bericht | – Underpinning Agreement (UA) |
| – Kontinuität | – Leistungsindikator (KPI) | – Request for Change (Antrag auf Änderung) | – Underpinning Contract (UC) |
| – Kunde | – Bekannter Fehler | – Risiko | – Anwender |
| – Demand | – Major Change | – Rolle | – Wert |
| – Dokument | – Major Incident | – Service | – Workaround |



FitSM-1: "Anforderungen"

- FitSM-1 definiert 82 Anforderungen, die von einer Organisation (oder Föderation) erfüllt werden müssen, die IT-Services für Kunden anbietet.
- Die Einhaltung der 82 Anforderungen kann als "Nachweis der Effektivität" betrachtet werden.
- Die 82 Anforderungen sind wie folgt aufgebaut:
 - 17 Allgemeine Anforderungen (GR)
 - 65 prozessspezifische Anforderungen (PR)
 - Berücksichtigung der 14 IT-Service-Management-Prozesse aus dem FitSM-Prozessmodell
 - Zwischen 3 und 6 Anforderungen pro Prozess



Standards for lightweight
IT service management

IT-Service-Management - Allgemeine Aspekte

Allgemeine Aspekte: Überblick

- Allgemeine Aspekte eines Service-Management-Systems (SMS) umfassen alle Themen, die nicht direkt mit einem bestimmten ITSM-Prozess zusammenhängen.
- Zu berücksichtigende Themen:

Top Management Engagement & Accountability (MCA)

Dokumentation (DOC)

Anwendungsbereich und Stakeholder des IT-Service-Managements (SCS)

Planung IT-Service Management (PLAN)

Umsetzen von IT-Service Management (DO)

Überwachung und Review von IT-Service Management (CHECK)

Kontinuierliche Verbesserung des IT-Service-Managements (ACT)

ITSM - Allgemeine Aspekte: Top Management

GR1 MCA

- Top Management Engagement und Verantwortlichkeit:
 - Ernennung einer Person, die für das gesamte SMS verantwortlich ist
 - Definition und Kommunikation von Zielen
 - Festlegung einer allgemeinen Richtlinie für das Service-Management
 - Durchführung von Management Reviews

GR2 DOC

- Dokumentation:
 - Dokumentation zur Unterstützung einer effektiven Planung, einschließlich:
 - Allgemeine Richtlinie für das Service-Management
 - Service-Management-Plan und zugehörige Pläne (siehe GR4)
 - Definitionen aller Service-Management Prozesse (siehe PR1-PR14)
 - Dokumentenlenkung, Berücksichtigung (falls zutreffend):
 - Erstellung und Genehmigung
 - Kommunikation und Verteilung
 - Review
 - Versionierung und Verfolgung von Changes

PDCA angewandt auf das SMS: Schlüsselkonzepte



GR3 SCS

GR4 PLAN

- Planung des IT-Service Managements:
 - Anwendungsbereich des SMS
 - Zeitplan für die Umsetzung von Service-Management-Prozessen (Service-Management-Plan)

GR5 DO

- Umsetzen des IT-Service-Managements:
 - Umsetzung des Plans in der Praxis
 - Unterstützung und Durchsetzung der Praktikabilität der festgelegten Prozesse

GR6 CHECK

- Überwachung und Review des IT-Service Managements:
 - Überwachung der wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) zur Bewertung der Effektivität und Effizienz
 - Durchführung von Beurteilungen und/oder (internen) Audits zur Ermittlung des Konformitätsniveaus
 - Beurteilung des organisatorischen Reifegrads

GR7

HANDELN

- Kontinuierliche Verbesserung des IT-Service-Managements:
 - Berücksichtigung von Nichtkonformitäten und Zielabweichungen
 - Maßnahmen ergreifen -> Management von Verbesserungen durch den CSI-Prozess (siehe PR14)

Allgemeine Aspekte: Zusammenfassung

- Das Wichtigste zum Merken:
 - Die Zustimmung des Managements ist für den Erfolg des IT-Service-Managements entscheidend.
 - Ernsthafte Beteiligung = Mandat, Ressourcen, Kommunikation!
 - Für effektive Prozesse ist ein gewisses Maß an Dokumentation erforderlich
 - Schreiben Sie nur Dokumente, die auch gelesen werden sollen!
 - Verankerung der Prinzipien der kontinuierlichen Verbesserung im SMS unter Nutzung des PDCA-Ansatzes



Standards for lightweight
IT service management

IT-Service Management - Prozesse



Service Portfolio Management (SPM)

Zielsetzung

Pflege des Service-Portfolios und Management der Services während ihres Lebenszyklus

Was ist ein Service?

Definition nach FitSM-0:

Service:

Eine Weise, einem Anwender/Kunden einen Mehrwert zu liefern, indem er Ergebnisse erzielt, die er erreichen möchte

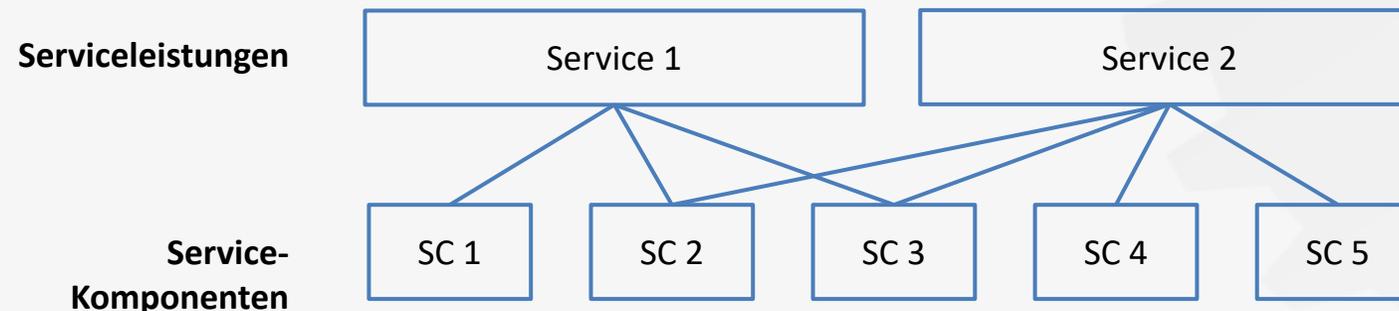
Definition nach FitSM-0:

Service-Komponente:

Logischer Teil eines Service, der eine Funktion liefert, die einen Service ermöglicht oder verbessert

Anmerkung 1: Ein Service setzt sich in der Regel aus mehreren Service-Komponenten zusammen.

Anmerkung 2: Eine Service-Komponente wird normalerweise aus einem oder mehreren Configuration Items (CIs) aufgebaut.





SPM: Wichtige Begriffe

Definition nach FitSM-0:

Service-Portfolio:

Interne Liste, in der alle von einem Service Provider angebotenen Services aufgeführt sind, einschließlich der in Vorbereitung befindlichen, aktiven und eingestellten Services

Definition nach FitSM-0:

Service-Lebenszyklus:

Die verschiedenen Phasen, die ein Service während seiner Lebensdauer durchlaufen kann

Anmerkung 1: Für jede Organisation werden je nach Komplexität spezifische Phasen des Service-Lebenszyklus definiert. Dazu gehören z. B. die erste Idee, der Vorschlag, das Design, die Entwicklung, das Deployment, die Produktion und die Stilllegung.



PR1 Service Portfolio Management (SPM)

VORAUSSETZUNGEN

- PR1.1 Es muss ein Service-Portfolio geführt werden. Alle Services müssen als Teil des Service-Portfolios spezifiziert werden.
- PR1.2 Vorschläge für neue oder geänderte Services müssen auf der Grundlage des prognostizierten Bedarfs, der benötigten Ressourcen und des erwarteten Nutzens bewertet werden.
- PR1.3 Die Entwicklung von Services während ihres Service-Lebenszyklus muss gemanagt werden. Dazu muss die Planung neuer Services und größerer Änderungen an bestehenden Services gehören. Die Pläne müssen Zeitrahmen, Verantwortlichkeiten, neue oder geänderte Technologien, Kommunikation und Service-Abnahmekriterien berücksichtigen.
- PR1.4 Für jeden Service müssen die internen und externen Zulieferer, die an der Erbringung des Services beteiligt sind, identifiziert werden, ggf. einschließlich der Föderationsmitglieder. Deren Kontaktstellen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten müssen festgelegt werden.

SPM: Wichtige Konzepte

- Das Service-Portfolio ist ein internes Werkzeug, das die Services definiert, die die Organisation ihren Kunden liefert oder in Zukunft zu liefern beabsichtigt.
- Das Service-Portfolio dient als maßgebliche Quelle für die Stammdaten aller Services.
- Jeder Service durchläuft verschiedene Phasen in seinem Lebenszyklus.
- Wichtigste Aktivitäten
 - Pflege des Service-Portfolios
 - Management des Übergangs von Services durch ihre Lebenszyklus-Phasen



Service Level Management (SLM)

Zielsetzung

Pflege von Service-Katalogen und Festlegung und Bewertung von Vereinbarungen über die Service-Qualität mit Kunden und Zulieferern

SLM: Wichtige Begriffe



Definition nach FitSM-0:

Service-Katalog:

Kundenorientierte Liste aller angebotenen Live-Services mit relevanten Informationen über diese Services

Definition nach FitSM-0:

Service-Ziel:

Zielwerte für Parameter, die zur Messung der Leistung eines Services verwendet werden

Hinweis: Service-Ziele werden in SLAs aufgeführt und beinhalten in der Regel Ziele für Parameter wie die Verfügbarkeit von Services oder Erfüllungszeiten für Service-Requests.

Definition nach FitSM-0:

Service Level Agreement (SLA):

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Kunden und einem Service Provider, die die zu liefernden Services und die zugehörigen Service-Ziele spezifiziert



Definition nach FitSM-0:

Operational-Level Agreement (OLA):

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem internen Zulieferer (oder Föderationsmitglied), die die zu liefernden Services oder Service-Komponenten zusammen mit den zugehörigen Service-Zielen spezifiziert

Definition nach FitSM-0:

Underpinning Agreement (UA):

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem externen Zulieferer, die die zu liefernden Services oder Service-Komponenten spezifiziert, zusammen mit den zugehörigen Service-Zielen

Hinweis: Eine UA kann als Service Level Agreement (SLA) mit einem externen Zulieferer betrachtet werden, bei dem der Service Provider in der Rolle des Kunden ist.



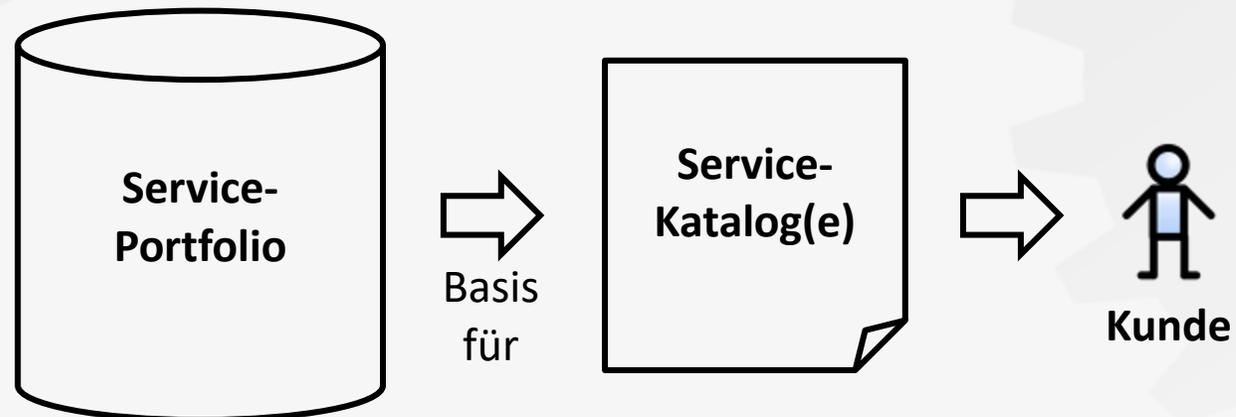
PR2 Service Level Management

VORAUSSETZUNGEN

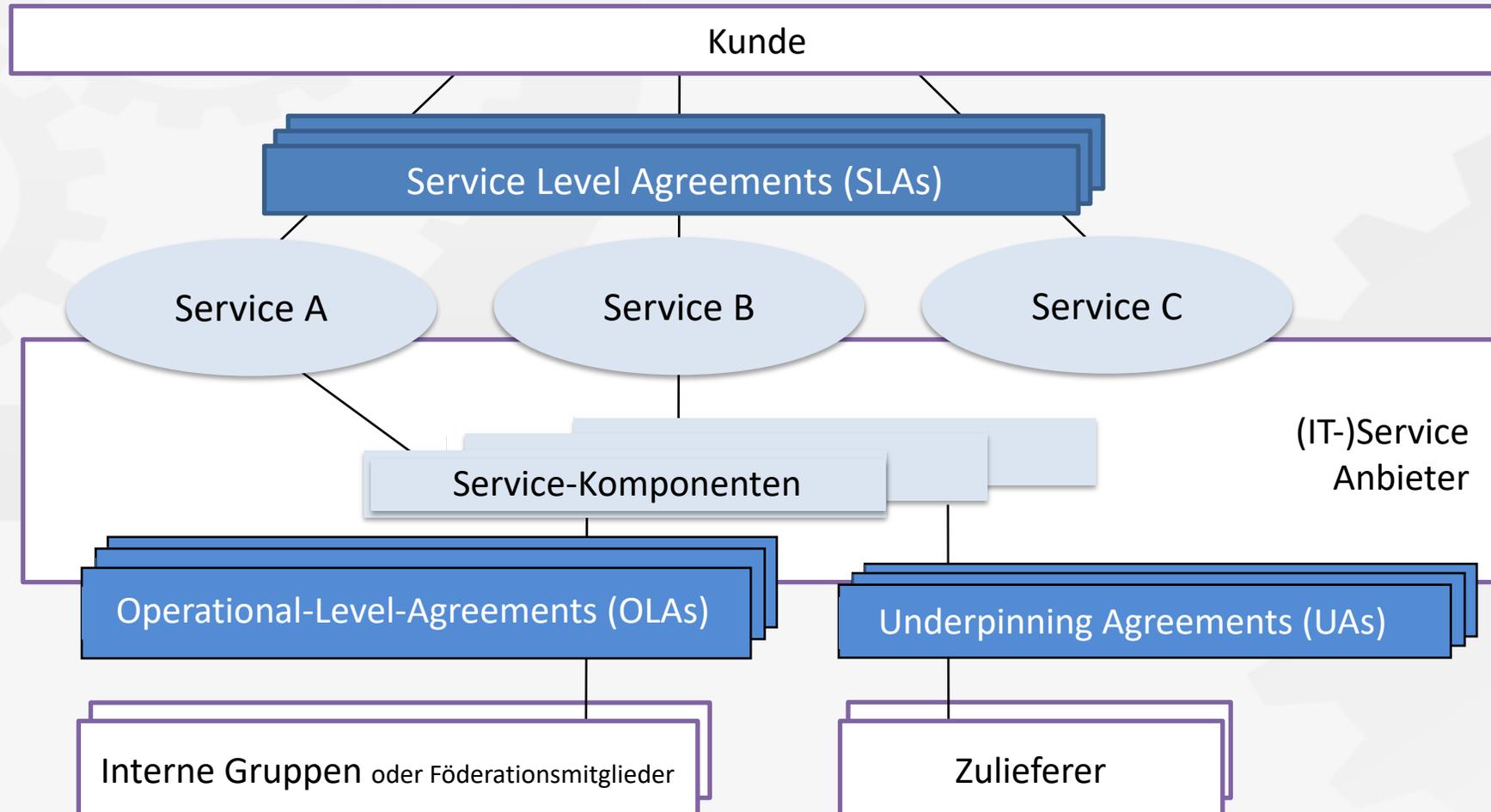
- PR2.1 Es muss ein Service-Katalog geführt werden.
- PR2.2 Für alle Dienstleistungen, die für Kunden erbracht werden, müssen Service Level Agreements (SLAs) vorhanden sein und in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR2.3 Die Leistung von Services muss anhand von Service-Zielen bewertet werden, die in SLAs definiert sind.
- PR2.4 Für unterstützende Services oder Service-Komponenten müssen Underpinning Agreements (UAs) und Operational-Level Agreements (OLAs) nach Bedarf vereinbart und in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR2.5 Die Leistung von unterstützenden Services und Service-Komponenten muss anhand von in UAs und OLAs definierten Zielen bewertet werden.

SLM: Schlüsselkonzepte - Service-Katalog

- Während das Service-Portfolio ein internes Werkzeug für den Service Provider ist, ist der Service-Katalog für den Kunden bestimmt.
- Es kann mehr als einen Service-Katalog geben (z. B. zur Berücksichtigung verschiedener Kundengruppen).
- Das Service-Portfolio ist die Grundlage für jeden Service-Katalog.



SLM: Schlüsselkonzepte - Typen von Service-Vereinbarungen und ihre Beziehungen



SLM: Schlüsselkonzepte und Aktivitäten

- Die Informationen, die SLAs liefern (z. B. Service-Ziele), sind als Grundlage für die Durchführung vieler anderer Prozesse unerlässlich.
- Wichtigste Aktivitäten
 - Erstellung eines Service-Katalogs für die Kunden und Vereinbarung von SLAs mit den Kunden.
 - Vereinbarung von OLAs und UAs mit unterstützenden Parteien und Zulieferern, um sicherzustellen, dass die Service-Ziele in den SLAs erfüllt werden können.
 - Bewertung der Leistung von Services basierend auf SLAs.



Service-Reporting Management (SRM)

Zielsetzung

Spezifizieren von Berichten über Services und Prozesse und
Sicherstellen, dass diese erstellt und geliefert werden

SRM: Wichtige Begriffe



Definition nach FitSM-0:

Bericht:

Eine strukturierte Aufzeichnung, die die durch Messung, Überwachung, Beurteilung, Audit oder Beobachtung gewonnenen Ergebnisse kommuniziert.

Anmerkung: Ein gängiges Beispiel ist ein Service-Bericht an die Kunden eines Services, der die Leistung dieses Services im Vergleich zu den in einer Service-Level-Vereinbarung (SLA) definierten Service-Zielen detailliert darstellt.



PR3 Service-Reporting

VORAUSSETZUNGEN

- PR3.1 Erforderliche Berichte müssen identifiziert werden. Das Berichtswesen muss die Leistung von Services und Prozessen im Vergleich zu definierten Zielen, signifikanten Ereignissen und festgestellten Nichtkonformitäten abdecken.
- PR3.2 Berichte müssen mit ihren Empfängern vereinbart und spezifiziert werden. Die Spezifikation eines jeden Berichts muss seine Identität, seinen Zweck, seine Zielgruppe, seine Häufigkeit, seinen Inhalt, sein Format und die Art der Übermittlung enthalten.
- PR3.3 Die Berichte müssen gemäß den Vorgaben erstellt und an die Empfänger geliefert werden.



- Berichte sind wichtig, um die Entscheidungsfindung zu unterstützen.
- Berichte können nützlich sein, um das erreichte Niveau der Service-Qualität nachzuweisen.
- Mit den Kunden vereinbarte Berichte werden oft in Service Level Agreements (SLAs) festgehalten.
- Wichtigste Aktivitäten
 - Spezifizieren und Vereinbaren der Berichte und ihres Zwecks, der Zielgruppe, der Häufigkeit, des Inhalts, des Formats und der Übermittlungsmethode mit den Berichtsbeteiligten/Empfängern.
 - Kontrolle der Erstellung und Lieferung von Berichten



Service Availability and Continuity Management (SACM)

Zielsetzung

Gewährleistung einer ausreichenden Verfügbarkeit und Kontinuität der Services, um die Service-Ziele zu erreichen



SACM: Warum Verfügbarkeit UND Kontinuität?

Verfügbarkeit

Ziel: Der Service ist ausreichend verfügbar, um die Kundenbedürfnisse während des regulären Betriebs zu erfüllen

Schutz vor: Ausfallzeiten/Nichtverfügbarkeit durch "normale" Ausfälle und Probleme

Input: SLA

Output: Pläne

Kontinuität

Ziel: Ausreichender Schutz in Ausnahmesituationen, um auch unter widrigsten Umständen zumindest einen Grundbetrieb der wichtigsten Services zu gewährleisten.

Schutz vor: Ausfallzeiten/Nichtverfügbarkeit durch "außergewöhnliche" Ausfälle, Katastrophen und Krisen

Input: SLA, Beurteilung von Risiken

Output: Pläne



Definition nach FitSM-0:

Verfügbarkeit:

Die Fähigkeit eines Services oder einer Service-Komponente, seine beabsichtigte Funktion zu einem bestimmten Zeitpunkt oder über einen bestimmten Zeitraum zu erfüllen

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Vereinbarte Servicezeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Vereinbarte Servicezeit}}$$

Definition nach FitSM-0:

Kontinuität:

Eigenschaft eines Services, seine Funktionen ganz oder teilweise aufrechtzuerhalten, auch unter außergewöhnlichen Umständen

Definition nach FitSM-0:

Risiko:

Potenzielles nachteiliges Ereignis, das sich negativ auf die Fähigkeit des Service Providers auswirken würde, den Kunden die vereinbarten Dienstleistungen zu liefern.



PR4 Service Continuity & Availability Management Verfügbarkeit und Kontinuität der Services

VORAUSSETZUNGEN

- PR4.1 Die Anforderungen an die Verfügbarkeit und Kontinuität der Services müssen unter Berücksichtigung der SLAs in geplanten Abständen ermittelt und überprüft werden.
- PR4.2 Die Risiken der Verfügbarkeit und Kontinuität der Services müssen in geplanten Abständen beurteilt werden.
- PR4.3 Es müssen geeignete Maßnahmen ergriffen werden, um die Wahrscheinlichkeit und die Auswirkungen identifizierter Verfügbarkeits- und Kontinuitätsrisiken zu verringern und identifizierte Anforderungen zu erfüllen.
- PR4.4 Die Verfügbarkeit von Services und Service-Komponenten muss überwacht werden.



- Das Management der Verfügbarkeit befasst sich mit der Aufrechterhaltung der Funktion des Service in Übereinstimmung mit den definierten Service-Zielen während des regulären Betriebs
- Beim Management der Kontinuität geht es darum, was Sie unter außergewöhnlichen Umständen tun (die das Erreichen der festgelegten Ziele für die Verfügbarkeit unmöglich machen)
- Wichtigste Aktivitäten
 - Ermittlung der Anforderungen an Verfügbarkeit und Kontinuität der Services (z. B. anhand von SLAs)
 - Identifizierung und Beurteilung von Verfügbarkeits- und Kontinuitätsrisiken und Planung zur Verringerung ihrer Wahrscheinlichkeit und Auswirkungen
 - Erstellung von Plänen für die Verfügbarkeit und Kontinuität der Services
 - Überwachung der Verfügbarkeit des Service



Capacity Management (CAPM)

Zielsetzung

Sicherstellung einer ausreichenden Kapazität und Serviceleistung, um die Service-Ziele zu erreichen

CAPM: Wichtige Begriffe



Definition nach FitSM-0:

Kapazität:

Maximaler Umfang, in dem ein bestimmtes Element der Infrastruktur (z. B. ein Configuration Item) genutzt werden kann

Hinweis: Damit kann die gesamte Festplattenkapazität oder die Netzwerkbandbreite gemeint sein. Es könnte sich auch um den maximalen Transaktionsdurchsatz eines Systems handeln.



PR5 Capacity Management

VORAUSSETZUNGEN

- PR5.1 Die Anforderungen an die Kapazität und Leistung des Services müssen in geplanten Abständen ermittelt und überprüft werden, wobei SLAs und prognostizierter Bedarf zu berücksichtigen sind.
- PR5.2 Die aktuelle Kapazität und Auslastung muss ermittelt werden.
- PR5.3 Zukünftige Kapazitäten müssen so geplant werden, dass sie den ermittelten Anforderungen entsprechen, wobei personelle, technische und finanzielle Ressourcen berücksichtigt werden.
- PR5.4 Die Leistung von Services oder Service-Komponenten muss auf der Basis der Überwachung des Auslastungsgrades und der Identifizierung von betrieblichen Warnmeldungen und Ausnahmen analysiert werden.

CAPM: Schlüsselkonzepte und Aktivitäten

- Wichtigste Aktivitäten
 - Verstehen, dass die Leistung eines Services von ausreichender Kapazität abhängt.
 - Planung der zur Erfüllung der Leistungsanforderungen (aus SLAs) erforderlichen Ressourcen und Erstellung eines Kapazitätsplans.
 - Überwachung der Nutzung der wichtigsten Ressourcen und Bewertung der Leistung des Services.
- Wichtigster Output dieses Prozesses:



Typische Inhalte:

- Vereinbarte/erforderliche Kapazität und Leistungsziele
- Geplante Kapazitätserweiterungen, -herabstufungen und Neuzuweisungen von Ressourcen
- Anforderungen an die Überwachung der Kapazität und entsprechende Schwellenwerte



Information Security Management (ISM)

Zielsetzung

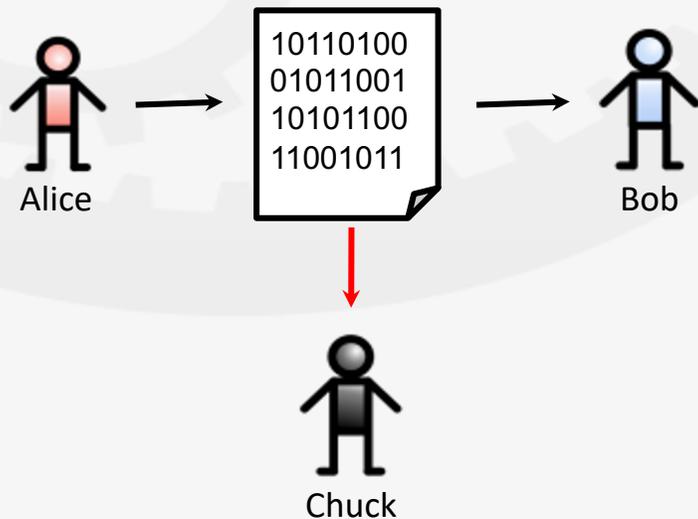
Wahrung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen im Zusammenhang mit dem Management und der Bereitstellung von Services

ISM: Was ist Informationssicherheit?

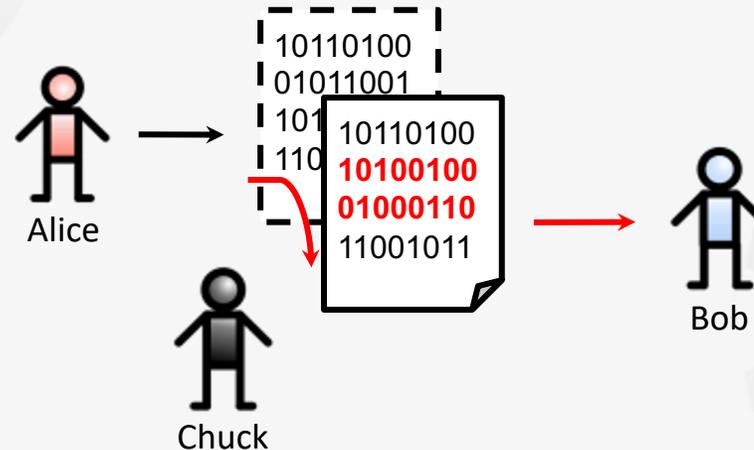
- Schlüsselaspekte der Informationssicherheit:
 - **Vertraulichkeit**
 - **Integrität**
 - **Verfügbarkeit** von Informationen

ISM: Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit

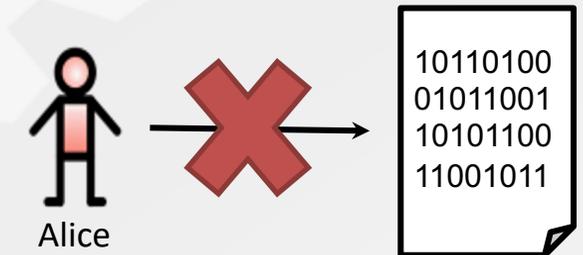
Vertraulichkeit: Schutz von Informationen vor unbefugter Offenlegung



Integrität: Schutz von Informationen vor unbefugter Veränderung



Verfügbarkeit von Informationen: Schutz der Informationen vor Verlust





PR6 Information Security Management

VORAUSSETZUNGEN

- PR6.1 Die Anforderungen an die Informationssicherheit müssen identifiziert und Richtlinien für die Informationssicherheit definiert und in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR6.2 Die Risiken der Informationssicherheit müssen in geplanten Abständen beurteilt werden.
- PR6.3 Physische, technische und organisatorische Informationssicherheits-Controls müssen umgesetzt werden, um die Wahrscheinlichkeit und die Auswirkungen identifizierter Informationssicherheits-Risiken zu verringern und identifizierte Anforderungen zu erfüllen.
- PR6.4 Informationssicherheits-Ereignisse und -Incidents müssen auf konsistente Art und Weise behandelt werden.
- PR6.5 Die Zugriffskontrolle, einschließlich der Vergabe von Zugriffsrechten, muss auf konsistente Art und Weise durchgeführt werden.

ISM: Schlüsselbegriffe

- Wichtigste Outputs aus diesem Prozess:
 - Liste der beurteilten Informationssicherheitsrisiken
 - Dokumentierte Informationssicherheits-Maßnahmen
 - Organisatorische Controls: Allgemeine Richtlinien zur Informationssicherheit, spezifische Sicherheitsrichtlinien (z. B. Richtlinien zur Telearbeit), Verfahren zur Behandlung von Informationssicherheits-Incidents...
 - Physische Controls: Definition von Sicherheitszonen, Management des physischen Zugangs...
 - Technische Controls: Sichere Authentifizierung, Management von technischen Schwachstellen ...
- Hauptziele und Aktivitäten:
 - Wahrung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationswerten.
 - Identifizierung und Behandlung von Informationssicherheitsrisiken.
 - Definition und Umsetzung von Information Controls.



Customer Relationship Management (CRM)

Zielsetzung

Etablierung und Pflege guter Beziehungen zu den Kunden, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen

CRM: Wichtige Begriffe



Definition nach FitSM-0:

Kunde:

Organisation oder Teil einer Organisation, die einen Service Provider beauftragt, um einen oder mehrere Services zu erhalten

Hinweis: Ein Kunde steht in der Regel für eine Reihe von Anwendern.

Definition nach FitSM-0:

Anwender:

Person, die einen Service hauptsächlich in Anspruch nimmt und nutzt

CRM: Anforderungen nach FitSM-1

PR7 Customer Relationship Management (Kundenbeziehungsmanagement)

VORAUSSETZUNGEN

- PR7.1 Service-Kunden müssen identifiziert werden.
- PR7.2 Für jeden Kunden muss es einen Ansprechpartner geben, der für das Management der Kundenbeziehung verantwortlich ist.
- PR7.3 Es müssen Kanäle zur Kommunikation mit jedem Kunden, einschließlich Mechanismen für Servicebestellungen, Eskalation und Beschwerden, eingerichtet werden.
- PR7.4 Service-Reviews mit Kunden müssen in geplanten Abständen durchgeführt werden.
- PR7.5 Service-Beschwerden von Kunden müssen auf konsistente Art und Weise behandelt werden.
- PR7.6 Die Kundenzufriedenheit muss gemanagt werden.

CRM: Schlüsselkonzepte und Aktivitäten

- CRM ist die Schnittstelle zu den Kunden (ISRM ist die Schnittstelle zu den Anwendern).
- Ein Kunde repräsentiert in der Regel eine Reihe von Anwendern.
- Wichtigste Aktivitäten
 - Pflege von Informationen über Kunden
 - Effektivität beim Kommunizieren mit Kunden
 - Durchführung von Service-Reviews und Bearbeitung von Beschwerden
 - Kundenzufriedenheit verstehen und managen



Supplier Relationship Management (SUPPM)

Zielsetzung

Etablierung und Pflege gesunder Beziehungen zu internen und externen Zulieferern und Überwachung ihrer Leistung



SUPPM: Wichtige Begriffe

Definition nach FitSM-0:

Zulieferer:

Organisation oder Partei, die dem Service Provider (unterstützende) Services oder Service-Komponenten liefert

Hinweis: Ein Zulieferer kann intern oder extern sein.

SUPPM: Anforderungen gemäß FitSM-1

PR8 Supplier Relationship Management (Management von Lieferantenbeziehungen)

VORAUSSETZUNGEN

- PR8.1 Interne und externe Zulieferer müssen identifiziert werden.
- PR8.2 Für jeden Zulieferer muss es einen Ansprechpartner geben, der für das Management der Beziehungen zu ihm verantwortlich ist.
- PR8.3 Es müssen Kanäle zur Kommunikation mit jedem Zulieferer, einschließlich Eskalationsmechanismen, etabliert werden.
- PR8.4 Zulieferer müssen in geplanten Abständen bewertet werden.

SUPPM: Schlüsselkonzepte und Aktivitäten

- Zulieferer müssen gemanagt werden, insbesondere wenn sie Service-Komponenten liefern.
- Wichtigste Aktivitäten
 - Pflege von Informationen über Zulieferer
 - Effektives Kommunizieren mit Zulieferern
 - Überwachung der Leistung von Zulieferern



Incident and Service-Request Management (ISRM)

Zielsetzung

Wiederherstellung des vereinbarten Servicebetriebs nach dem Auftreten eines Incidents und Beantwortung von Service-Requests der Anwender



Definition nach FitSM-0:

Incident:

Ungeplante Unterbrechung eines Services oder des Betriebs einer Service-Komponente oder eine derartige Verschlechterung der (Service-)Qualität, dass die erwarteten oder vereinbarten Service-Ziele nicht erreicht werden.

Hinweis: Service-Ziele werden in Service-Level-Agreements (SLAs) sowie in Operational-Level-Agreements (OLAs) und Underpinning-Agreements (UAs) mit Zulieferern festgelegt.

Definition nach FitSM-0:

Service-Request:

Anwenderanfrage für Informationen, Beratung, Zugang zu einem Service oder einen Change

Hinweis: Service-Requests werden oft mit denselben Prozessen und Werkzeugen bearbeitet wie Incidents.

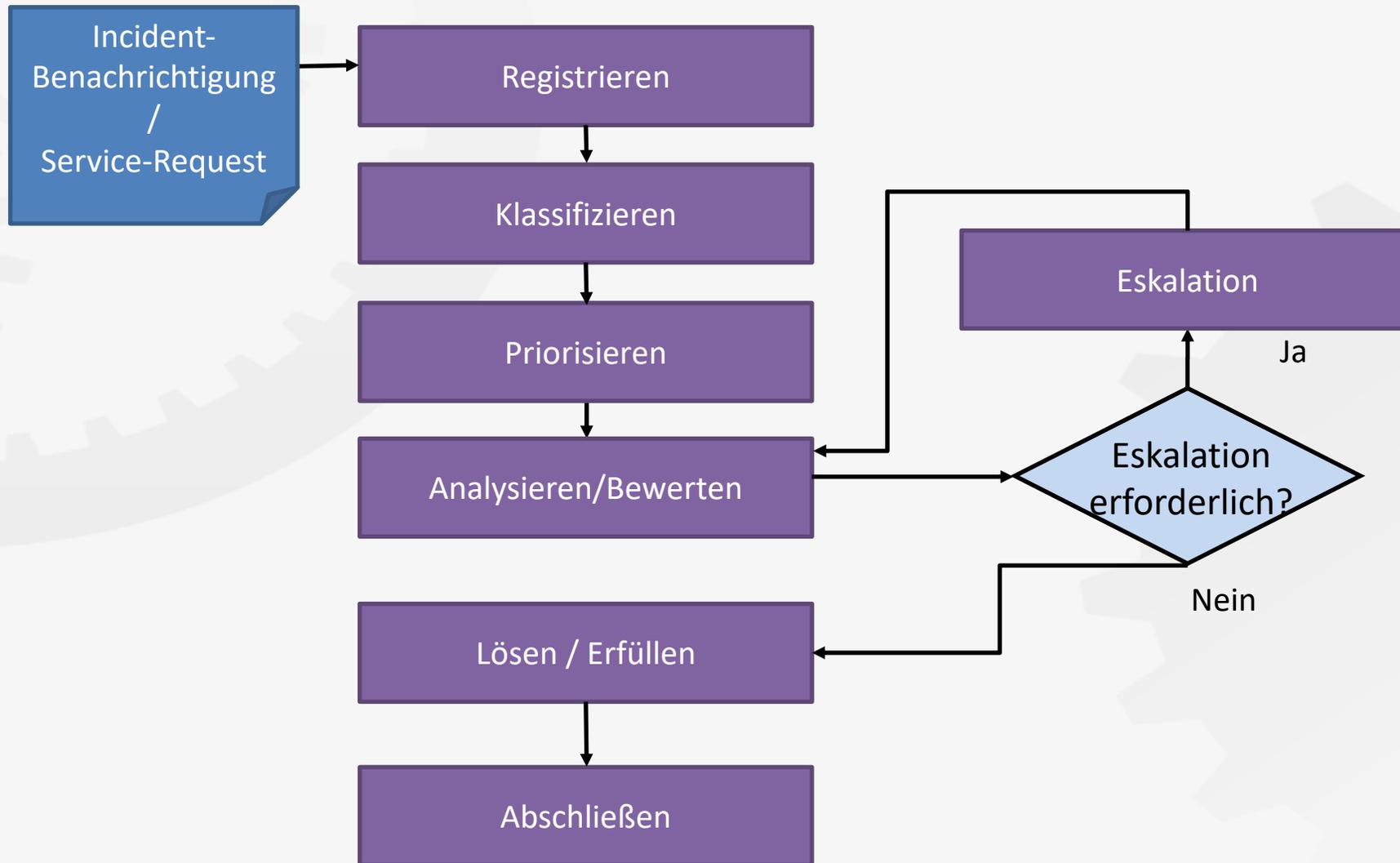


PR9 Incident & Service-Request Management

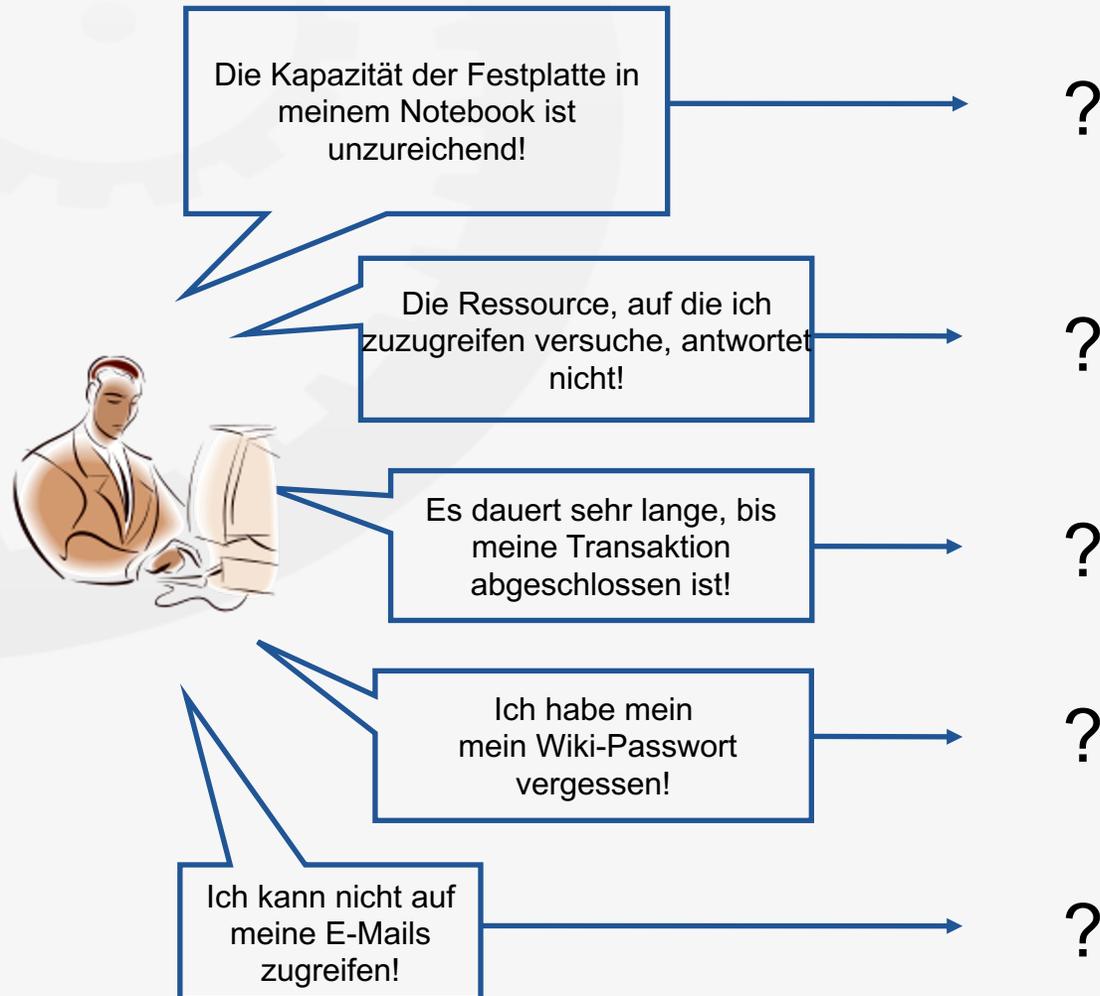
VORAUSSETZUNGEN

- PR9.1 Alle Incidents und Service-Requests müssen auf konsistente Art und Weise registriert, klassifiziert und priorisiert werden, wobei die Service-Ziele aus den SLAs zu berücksichtigen sind.
- PR9.2 Incidents müssen gelöst und Service-Requests erfüllt werden, wobei Informationen aus den SLAs und über bekannte Fehler berücksichtigt werden müssen, sofern relevant.
- PR9.3 Die funktionale und hierarchische Eskalation von Incidents und Service-Requests muss auf konsistente Art und Weise durchgeführt werden.
- PR9.4 Kunden und Anwender müssen über den Fortschritt von Incidents und Service-Requests auf dem Laufenden gehalten werden.
- PR9.5 Der Abschluss von Incidents und Service-Requests muss auf konsistente Art und Weise durchgeführt werden.
- PR9.6 Major Incidents müssen auf der Grundlage definierter Kriterien identifiziert und auf konsistente Art und Weise behandelt werden.

ISRM: Schlüsselkonzepte - Exemplarischer Workflow



ISRM: Schlüsselkonzepte - Service-Request oder Incident?





ISRM: Schlüsselkonzepte - Zusammenfassung

- Verstehen des Unterschieds zwischen Incidents (Verschlechterung des Service, Nichteinhaltung von Service-Zielen) und Service-Requests (z. B. Zurücksetzen des Passworts, Anfrage nach Zugang oder Unterstützung)
- Befolgung eines gut verstandenen Workflows bei der Bearbeitung von Incidents und Service-Requests
- Sicherstellen, dass Major Incidents angemessene Aufmerksamkeit erhalten



Problem Management (PM)

Zielsetzung

Erkennen und Untersuchen von Problemen, um ihre Auswirkungen zu verringern oder zu verhindern, dass sie weitere Incidents verursachen

PM: Wichtige Begriffe



Definition nach FitSM-0:

Problem:

Die zugrundeliegende Ursache für einen oder mehrere Incidents, die eine weitere Untersuchung erfordert, um zu verhindern, dass sich Incidents wiederholen oder um die negativen Auswirkungen auf die Services zu reduzieren

Definition nach FitSM-0:

Bekannter Fehler:

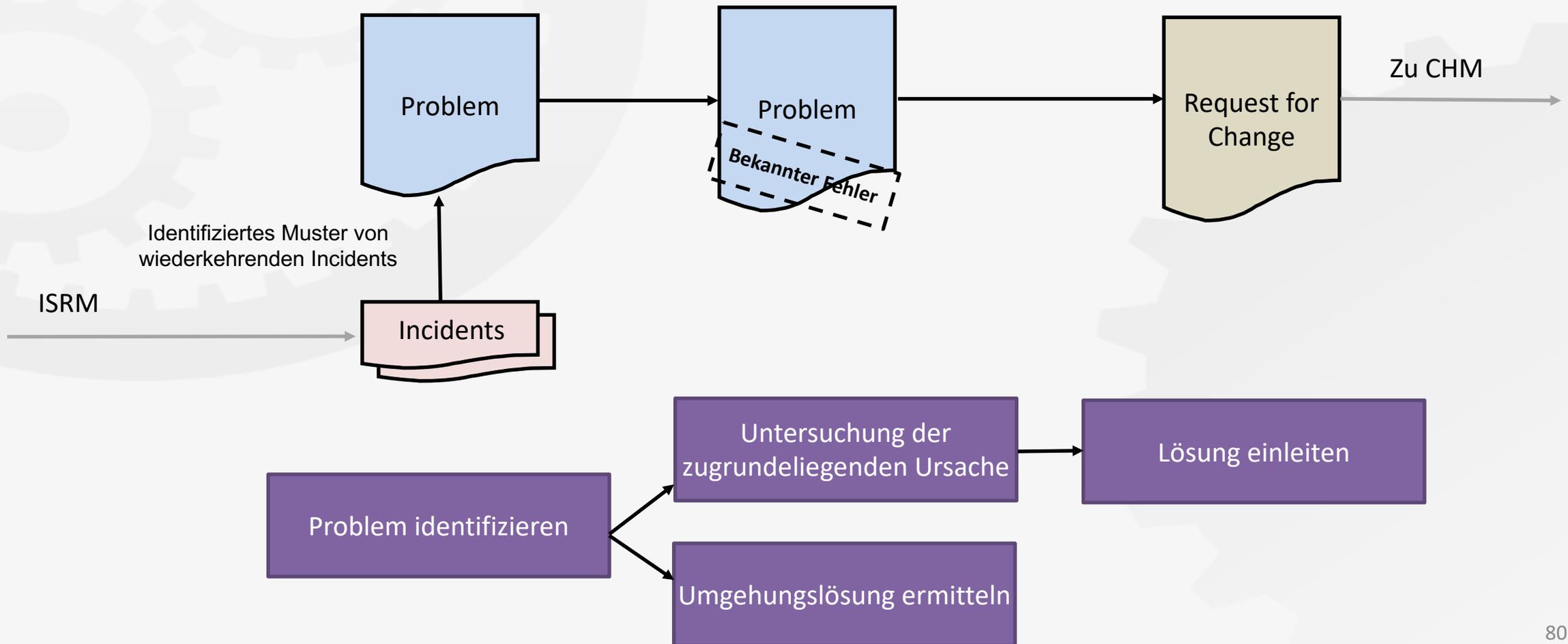
Problem, das (noch) nicht behoben wurde, für das es aber dokumentierte Umgehungslösungen oder Maßnahmen zur Verringerung oder Vermeidung negativer Auswirkungen auf die Services gibt

Definition nach FitSM-0:

Workaround:

Mittel zur Umgehung oder Abschwächung der Symptome eines bekannten Fehlers, die dazu beitragen, Incidents, die durch diesen bekannten Fehler verursacht wurden, zu beheben, während die zugrundeliegende Ursache nicht dauerhaft beseitigt wird

PM: Wichtige Begriffe - Visualisierung



PM: Anforderungen gemäß FitSM-1

PR10 Problem Management

VORAUSSETZUNGEN

- PR10.1 Probleme müssen auf konsistente Art und Weise identifiziert und registriert werden, basierend auf der Analyse von Mustern und Trends beim Auftreten von Incidents.
- PR10.2 Probleme müssen untersucht werden, um Maßnahmen zu ihrer Behebung oder zur Verringerung ihrer Auswirkungen auf die Services zu ermitteln.
- PR10.3 Wenn ein Problem nicht dauerhaft gelöst werden kann, muss ein bekannter Fehler zusammen mit Maßnahmen wie wirksamen Umgehungslösungen und vorübergehenden Abhilfen registriert werden.
- PR10.4 Es müssen aktuelle Informationen über bekannte Fehler und wirksame Umgehungslösungen zur Verfügung stehen.

PM: Schlüsselkonzepte - Von Incidents über Probleme zu Lösungen



Incident & Service-Request Management

Incidents

Es dauert sehr lange, bis meine Transaktion abgeschlossen ist!
->Der Incident *hat sich in den letzten Wochen mehrfach wiederholt.*



Problem Management: Analyse

Problem

- Kategorie: SW
- Zugehörige Incidents: Inc2452, Inc2499, Inc2530



Bekannter Fehler

- Fehler beim Schreiben von Protokolldateien führt zur Unterbrechung des Auftrags
- Maximale Dateigröße der Server-Protokolldatei überschritten

Problem Management: Behandlung

Workaround

- Sicherung Protokolldatei
- Leere Protokolldatei
- System neu starten

Lösung

- Patch verfügbar
- Request for Change: Patch T12-02 auf pclx3 installieren



- Den Unterschied zwischen Incidents und Problemen verstehen
- Beide Weisen der Problembewältigung verstehen und nutzen:
 - Halten Sie die Auswirkungen des Problems überschaubar (Workaround -> Bekannter Fehler)
 - Lösen Sie das Problem durch Beseitigung der zugrunde liegenden Ursache (-> Change)
- Wichtigste Aktivitäten
 - Identifizierung von Problemen basierend auf Mustern und Trends beim Auftreten von Incidents
 - Informationen über bekannte Fehler und Umgehungslösungen auf dem neuesten Stand zu halten und den am ISRM beteiligten Mitarbeitern zugänglich zu machen



Configuration Management (CONFM)

Zielsetzung

Bereitstellung und Pflege eines logischen Modells von Configuration Items zur Unterstützung anderer Service-Management-Aktivitäten

CONFM: Wichtige Begriffe



Definition nach FitSM-0:

Configuration Item (CI):

Element, das zur Bereitstellung eines oder mehrerer Services oder Service-Komponenten beiträgt und daher die Kontrolle über seine Konfiguration erfordert

Hinweis: CIs können sehr unterschiedlich sein, von technischen Komponenten (z. B. Computerhardware, Netzwerkkomponenten, Software) bis hin zu nichttechnischen Gegenständen wie Dokumenten (z. B. Service Level Agreements, Handbücher, Lizenzdokumentation).

Definition nach FitSM-0:

Configuration Management Database (CMDB):

Speicher für Daten über Configuration Items (CIs)

Hinweis: Eine CMDB ist nicht unbedingt eine einzige Datenbank, die alle Configuration Items (CIs) abdeckt. Sie kann vielmehr aus mehreren Datenspeichern zusammengesetzt sein.



PR11 Configuration Management

VORAUSSETZUNGEN

- PR11.1 Der Anwendungsbereich des Configuration Managements muss zusammen mit den Typen von Configuration Items (CIs) und den zu berücksichtigenden Beziehungen definiert werden.
- PR11.2 Der Detaillierungsgrad der Konfigurationsinformationen muss ausreichend sein, um eine effektive Kontrolle über CIs zu unterstützen.
- PR11.3 Informationen über CIs und ihre Beziehungen zu anderen CIs müssen in einer Configuration Management Database (CMDB) gepflegt werden.
- PR11.4 CIs müssen in der CMDB gesteuert und Changes an CIs nachverfolgt werden.
- PR11.5 Die in der CMDB gespeicherten Informationen müssen in geplanten Abständen überprüft werden.

CONFM: Schlüsselbegriffe

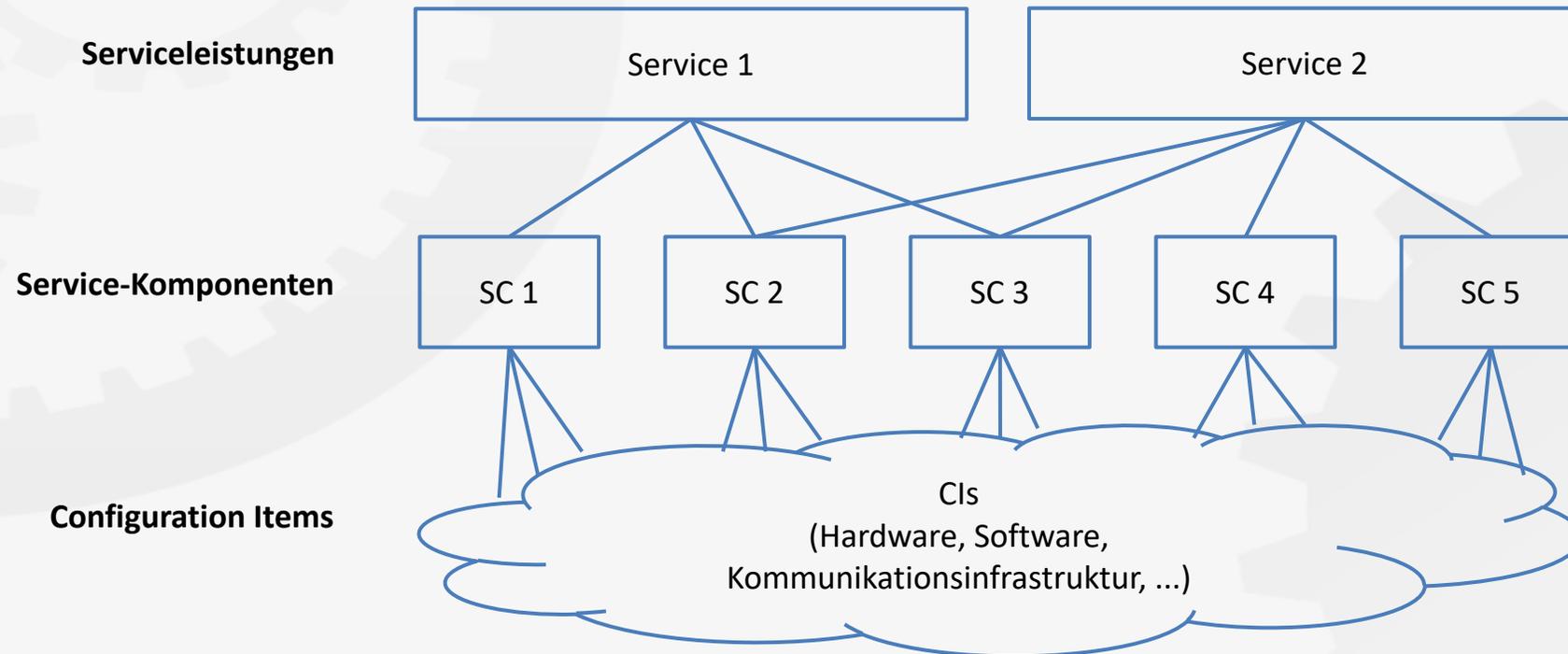
- Beim Configuration Management geht es nicht um die Konfiguration von Ressourcen
- Beim Configuration Management geht es darum, die CIs, ihre Attribute und Beziehungen zu verstehen (und zu dokumentieren).
- Wählen Sie den geeigneten Detaillierungsgrad für Ihre CMDB:
 - Zu wenig Details -> keine ausreichende Kontrolle
 - Zu viele Details -> übermäßige Bürokratie
- Die CMDB ist eine wichtige Informationsquelle für Mitarbeiter, die an vielen anderen ITSM-Prozessen beteiligt sind.
- Wichtigster Output dieses Prozesses:



Logische CMDB:

- Informationen über CIs, ihre Eigenschaften und Beziehungen
- Basierend auf Informationen aus verschiedenen Quellen (physische Datenbanken, Bestandsverzeichnisse)

CONFM: Schlüsselkonzepte - Services, Service-Komponenten und CIs





Change Management (CHM)

Zielsetzung

Planung, Genehmigung und Review von Changes in kontrollierter Weise, um negative Auswirkungen auf die Services zu vermeiden



CHM: Wichtige Begriffe

Definition nach FitSM-0:

Request for Change (RFC):

Dokumentierter Vorschlag für einen Change

Definition nach FitSM-0:

Change:

Änderung (z. B. Hinzufügen, Entfernen, Modifizieren, Ersetzen) eines Configuration Items (CI) oder einer anderen Entität, die eine Change Control erfordert

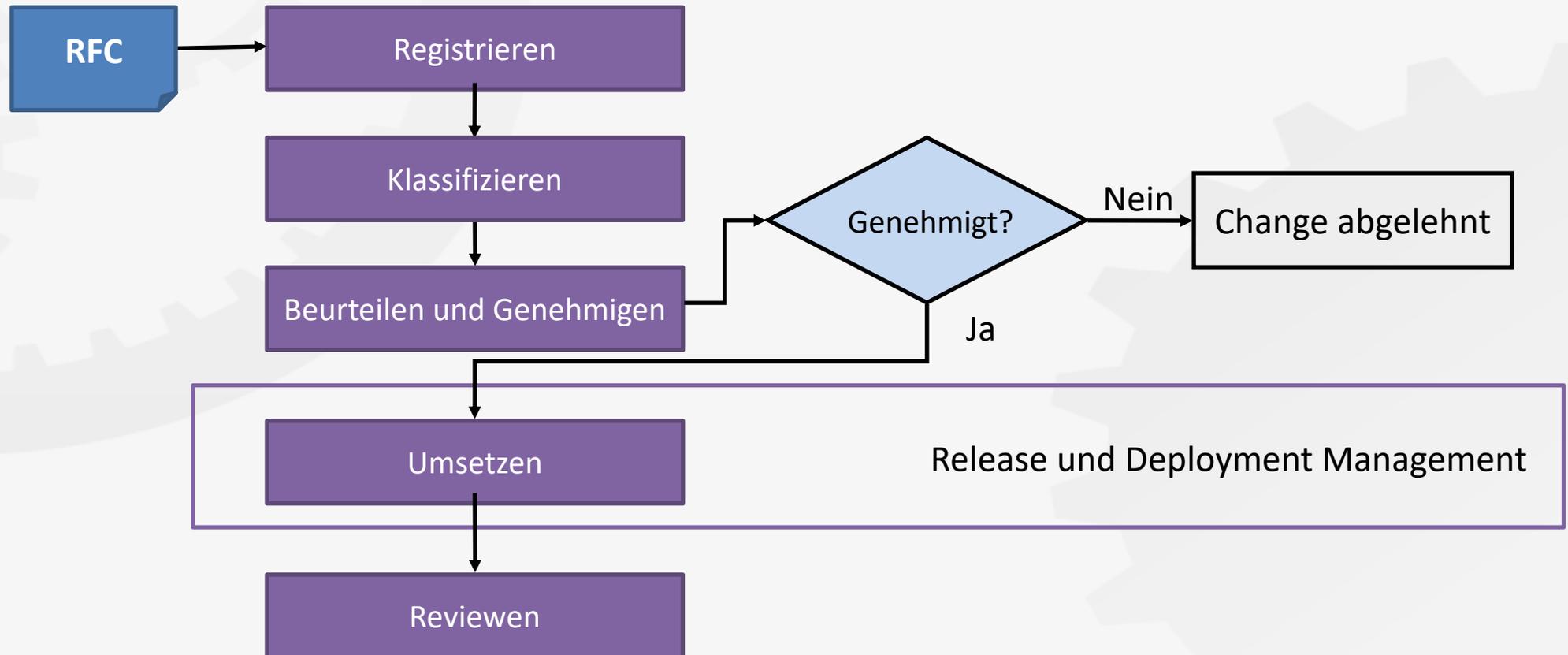


PR12 Change Management

VORAUSSETZUNGEN

- PR12.1 Alle Changes müssen auf konsistente Art und Weise registriert und klassifiziert werden. Die Klassifikation muss auf definierten Kriterien basieren und verschiedene Typen von Changes, einschließlich Notfall-Changes und Major Changes, berücksichtigen.
- PR12.2 Für jeden Typ von Change müssen Schritte definiert werden, um ihn auf konsistente Art und Weise zu behandeln.
- PR12.3 Changes müssen auf konsistente Art und Weise beurteilt werden, unter Berücksichtigung von Nutzen, Risiken, möglichen Auswirkungen, Aufwand und technischer Machbarkeit.
- PR12.4 Changes müssen auf konsistente Art und Weise genehmigt werden. Die erforderliche Genehmigungsstufe muss auf der Grundlage definierter Kriterien festgelegt werden.
- PR12.5 Changes müssen bei Bedarf einem Post Implementation Review unterzogen werden und auf konsistente Art und Weise abgeschlossen werden.
- PR12.6 Es muss ein Zeitplan für Changes geführt werden. Er muss Einzelheiten über genehmigte Changes und beabsichtigte Deployment-Termine enthalten, die den interessierten Parteien kommuniziert werden müssen.

CHM: Schlüsselkonzepte - Exemplarischer Workflow



CHM: Schlüsselbegriffe

- Changes an CIs müssen in der CMDB widergespiegelt werden (Schnittstelle zu CONFM).
- Häufige Typen von Changes:
 - Standard / normaler Change (geringer Aufwand und Auswirkungen)
 - Geringfügiger Change (mittlerer Aufwand und Auswirkungen)
 - Major Change (erheblicher Aufwand und Auswirkungen)
 - Notfall-Change (erheblicher Aufwand und Auswirkungen, aber auch hohe Dringlichkeit)
- Klare Definition von Genehmigungsmechanismen und Change-Autoritäten, wie z. B. ein Change Advisory Board (CAB).
- Viele andere ITSM-Prozesse lösen RFCs als Teil ihres Outputs aus (und triggern damit den CHM Workflow).



Release und Deployment Management (RDM)

Zielsetzung

Bündelung von Changes in geeigneten Typen von Releases und deren effektives Deployment

RDM: Wichtige Begriffe



Definition nach FitSM-0:

Release:

Gruppe von einem oder mehreren Changes, die als logische Einheit gruppiert und deployed werden

Definition nach FitSM-0:

Release and Deployment Strategie:

Ansatz für das Management von Releases und deren Deployment für einen bestimmten Satz von Service-Komponenten und zugehörigen Configuration Items (CIs), einschließlich organisatorischer und technischer Aspekte der Planung, Erstellung, Prüfung, Bewertung, Abnahme und des Deployments von Releases

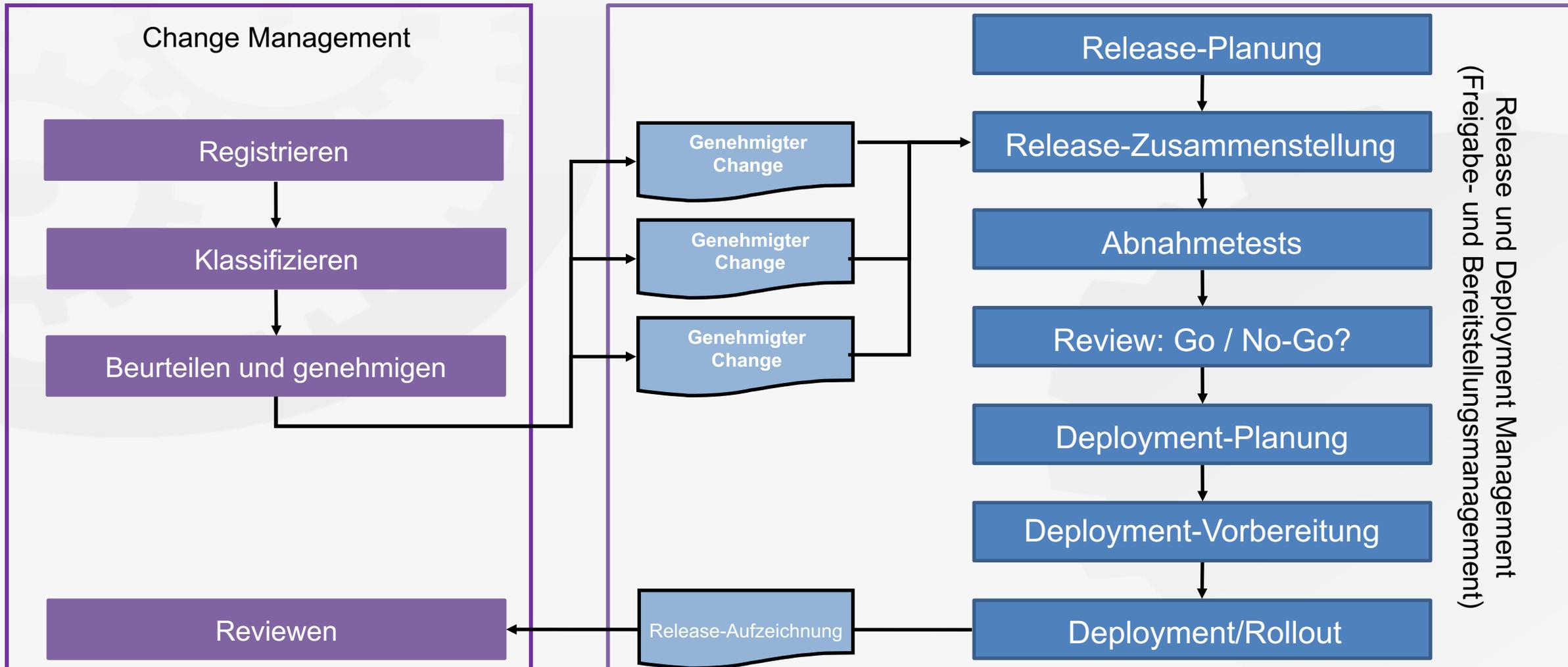


PR13 Release und Deployment Management

VORAUSSETZUNGEN

- PR13.1 Release- und Deployment-Strategien müssen zusammen mit den Service-Komponenten und CIs, auf die sie angewendet werden, definiert werden. Die Strategien müssen auf die Häufigkeit und die Auswirkungen von Releases sowie auf die Technologie, die das Deployment unterstützt, abgestimmt sein.
- PR13.2 Kriterien für die Aufnahme genehmigter Changes in ein Release müssen unter Berücksichtigung der jeweiligen Release- und Deployment-Strategie festgelegt werden.
- PR13.3 Das Deployment von Releases muss geplant werden, einschließlich der Akzeptanzkriterien, soweit erforderlich.
- PR13.4 Releases müssen vor dem Deployment erstellt, getestet und anhand von Abnahmekriterien bewertet werden. Der Umfang der Release-Tests muss dem Typ des Releases und seinen möglichen Auswirkungen auf die Services angemessen sein.
- PR13.5 Die Deployment-Vorbereitung muss Maßnahmen für den Fall eines erfolglosen Deployments vorsehen.
- PR13.6 Deployment-Aktivitäten müssen auf Erfolg oder Misserfolg bewertet werden.

RDM: Wichtige Aktivitäten - Beispielhafter Workflow



RDM: Schlüsselkonzepte - Release- und Deployment-Strategien



- In der Praxis können Service Provider unterschiedliche Ansätze für Release und Deployment anwenden. Zum Beispiel:
 - Traditionelle feste Release-Zyklen, bei denen Minor- und Major-Releases nach einem langfristigen Zeitplan geplant werden. (In der Regel können zwischen den Release-Zyklen bei Bedarf Notfall-Releases bereitgestellt werden.)
 - Continuous Delivery / Continuous Deployment - DevOps-Praktiken, bei denen automatisierte Builds und Tests sehr häufige (und sehr kleine) Releases ermöglichen.



Continual Service Improvement Management (CSI)

Zielsetzung

Identifizieren, Priorisieren, Planen, Umsetzen und Reviewen von Verbesserungen der Services und des Service-Managements

CSI: Wichtige Begriffe



Definition nach FitSM-0:

Verbesserung:

Maßnahme oder Maßnahmenbündel zur Erhöhung des Konformitätsniveaus, der Effektivität oder Effizienz eines Managementsystems, eines Prozesses oder einer Aktivität bzw. zur Steigerung der Qualität oder Leistung eines Services oder einer Service-Komponente



PR14 Kontinuierliche Verbesserung des Service-Managements

VORAUSSETZUNGEN

- PR14.1 Möglichkeiten zur Verbesserung von Services und Prozessen müssen auf der Grundlage von Berichten sowie Ergebnissen von Messungen, Beurteilungen und Audits des SMS ermittelt und registriert werden.
- PR14.2 Verbesserungsmöglichkeiten müssen auf konsistente Art und Weise beurteilt und Maßnahmen zu ihrer Verwirklichung ermittelt werden.
- PR14.3 Die Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen muss auf konsistente Art und Weise gesteuert werden.



- In einem ISMS sind alle Dinge einer ständigen Verbesserung unterworfen:
 - Services (einschließlich der zugrunde liegenden Service-Komponenten)
 - Das SMS, einschließlich aller ITSM-Prozesse
- Typische Quellen für Verbesserungen: KPI-Berichte, Service-Reviews, interne Audits, Management-Reviews, interne Vorschläge / Feedback
- Sicherstellen, dass Verbesserungen ernst genommen, berücksichtigt und nachverfolgt werden.
- Bei der Schaffung einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung ist der CSI-Prozess eine Erweiterung der allgemeinen Anforderungen an ein kontinuierlich verbessertes IT-Service Management (GR7: ACT).



Standards for lightweight
IT service management

Vorteile, Risiken und Herausforderungen beim Umsetzen von IT-Service-Management

ITSM: Vorteile und Risiken in der Praxis

Typische Vorteile (Auszug):

- + Besseres Verständnis der Struktur der Organisation (Föderation)
- + Bessere Kundenorientierung, bessere Abstimmung der IT-Leistungen auf die Kundenbedürfnisse
- + Bessere Wiederholbarkeit der gewünschten Ergebnisse
- + Erhöhte Effektivität und Effizienz
- + Geringere organisatorische Zersplitterung/Silos
- + Erleichterte Innovation
- + Verbessertes Ruf

Mögliche Risiken (Auszug):

- Prozesse und Verfahren können zu bürokratisch werden, mehr Papierkram
- Geringere Effektivität und Effizienz, wenn ...
 - Die Mitarbeiter kennen die Prozesse und Richtlinien nicht
 - Fehlen eines klaren Engagements des Top Managements
 - Die Mitarbeiter akzeptieren das System nicht
 - Prozesse werden umgangen



Föderierte Bereitstellung von IT-Services

Definition nach FitSM-0:

Föderation:

Situation, in der mehrere Parteien, die Föderationsmitglieder, gemeinsam zur Erbringung von Dienstleistungen für Kunden beitragen, ohne in einer strengen hierarchischen Struktur oder Lieferkette organisiert zu sein

Beispiele für die föderierte Bereitstellung von IT-Services:

- In einem großen Handelsunternehmen/Konzern mit verschiedenen Geschäftseinheiten/Abteilungen: Mehrere Service Provider müssen zusammenarbeiten, um einen kohärenten Data Warehouse Service für das gesamte Unternehmen zu liefern.
- In der öffentlichen Verwaltung: Verschiedene Regierungsstellen und nationale Einrichtungen betreiben gemeinsam einen öffentlichen Gesundheitsdatendienst.
- In einem Netz von akademischen Forschungseinrichtungen (z. B. einer wissenschaftlichen Forschungskoooperation): Mehrere IT-Abteilungen/Rechenzentren liefern Ressourcen für einen sehr umfangreichen Service, der von vielen Forschern genutzt wird.

Föderierte Bereitstellung von IT-Services: Vergleich mit der Bereitstellung von IT-Services ohne Föderation



	Nicht-föderierte ("traditionelle") Bereitstellung von IT-Services	Föderierte Bereitstellung von IT-Services
Service Provider Modell	Eine Organisation, die als Service Provider fungiert, mit (Unter-)Vertragspartnern -> Lieferkette	Mehrere Organisationen, die zusammenarbeiten und gemeinsam als Service Provider fungieren -> Liefernetzwerk
Kontrolle über <ul style="list-style-type: none"> • Service-Komponenten • Service-Management Prozesse/Aktivitäten • Zulieferer 	Zentrale Steuerung durch die Organisation, die als Service Provider fungiert	Gemeinsame/verteilte Control zwischen den zusammenarbeitenden Organisationen
Auswirkungen auf das SMS	Klare Zuständigkeiten, hierarchische Kontrolle	Potenziell schwieriger zu steuern, mehr Unklarheit -> Erfordert mehr Aufwand zur Klärung von Zuständigkeiten und Schnittstellen



Standards for lightweight
IT service management

Verwandte Standards und Rahmenwerke

ITIL, ISO/IEC 20000 und ISO/IEC 27000



ITIL

ITIL

- Sammlung von "guten Praktiken" im IT-Service-Management
- Beschreibungen der wichtigsten Prinzipien, Konzepte und Praktiken im ITSM
- Beliebtes und weit verbreitetes Rahmenwerk
- Im Stil eines Lehrbuchs geschrieben
- Nicht auditierbar

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000

- Internationaler Standard für Service-Management
- Anforderungen an ein Service-Management-System (SMS)
- Gilt für Organisationen, die IT-Services liefern
- Auditierbar, zertifizierbar

ISO/IEC 27000

ISO/IEC 27000

- Internationaler Standard für Information Security Management
- Anforderungen an ein Information Security Management System (ISMS)
- Legt eine Reihe von Sicherheitskontrollen fest
- Gilt für alle Organisationen und Branchen
- Auditierbar, zertifizierbar



Standards for lightweight
IT service management

Grundlagenprüfung

FitSM Foundation Level Prüfung



- Geschlossene Prüfung, d.h. keine Hilfsmittel sind erlaubt
- Dauer: 30 Minuten
- 20 Multiple-Choice-Fragen:
 - Für jede Frage sind vier Antworten möglich: A, B, C oder D
 - Eine richtige Antwort pro Frage
- Mindestens 65 % richtige Antworten (13 von 20) sind erforderlich, um die Prüfung zu bestehen.





This material was prepared to support the use of the FitSM standard for lightweight IT Service Management.

It is offered under a Creative Commons Attribution Licence (CC-BY 4.0) – see <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



In making use of this material, apart from respecting the licence at attributing it to FitSM, we ask you to maintain this slide to provide context and traceability.

Information and other resources on FitSM including contact information, are available at www.fitsm.eu