



Standards for lightweight
IT service management

FitSM Serviceplanung & Erbringung (Service Planning & Delivery)

Advanced Training in Serviceplanung und Erbringung gemäß FitSM

Version 3.4.1



Diese Arbeit wurde von der Europäischen Kommission
finanziert. Sie ist lizenziert unter einer [Creative Commons
Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Zweck dieser Schulung



- Wiederholung der wichtigsten Foundation-Kenntnisse zum IT-Service-Management (ITSM) nach FitSM
- Verständnis schaffen für:
 - die **allgemeinen Aspekte** des Umsetzens von ITSM gemäß FitSM-1 und FitSM-2
 - die **Rollen** in einem Service-Management-System gemäß FitSM-3
 - die **Prozesse und Aktivitäten** zur Planung und Erbringung effektiver Services gemäß FitSM-1 und FitSM-2
- Erreichen des ***Advanced Level Zertifikats in Service Planung & Erbringung*** nach FitSM

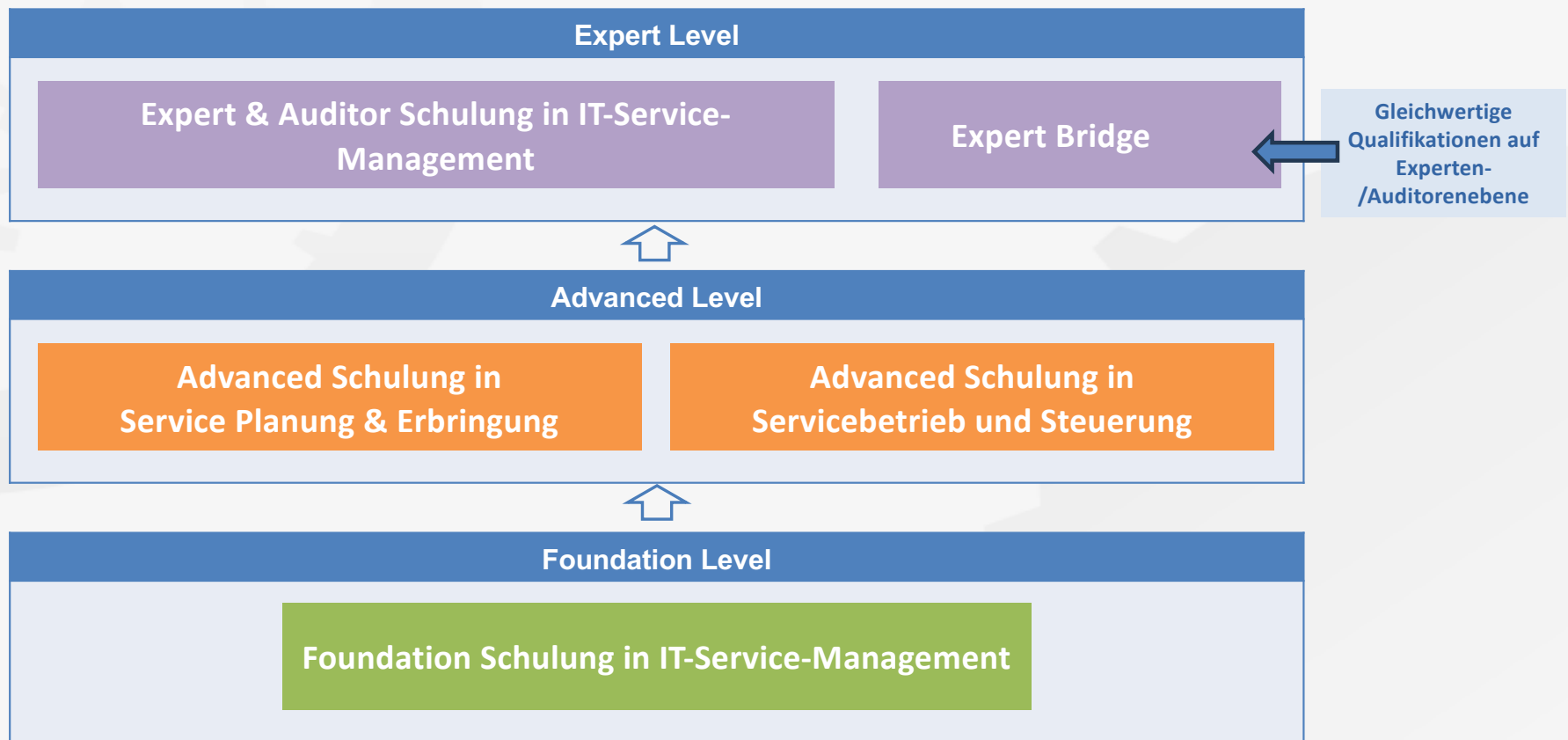
FitSM Advanced Level Prüfung



- Am Ende dieser Schulung
- Closed book, d.h. es sind keine Hilfsmittel erlaubt
- Dauer: 60 Minuten
- 30 Multiple-Choice-Fragen:
 - Für jede Frage sind vier Antworten möglich: A, B, C oder D
 - Eine richtige Antwort pro Frage
- Zum Bestehen der Prüfung sind mindestens 70% richtige Antworten (21 von 30) erforderlich



FitSM-Qualifizierungsprogramm





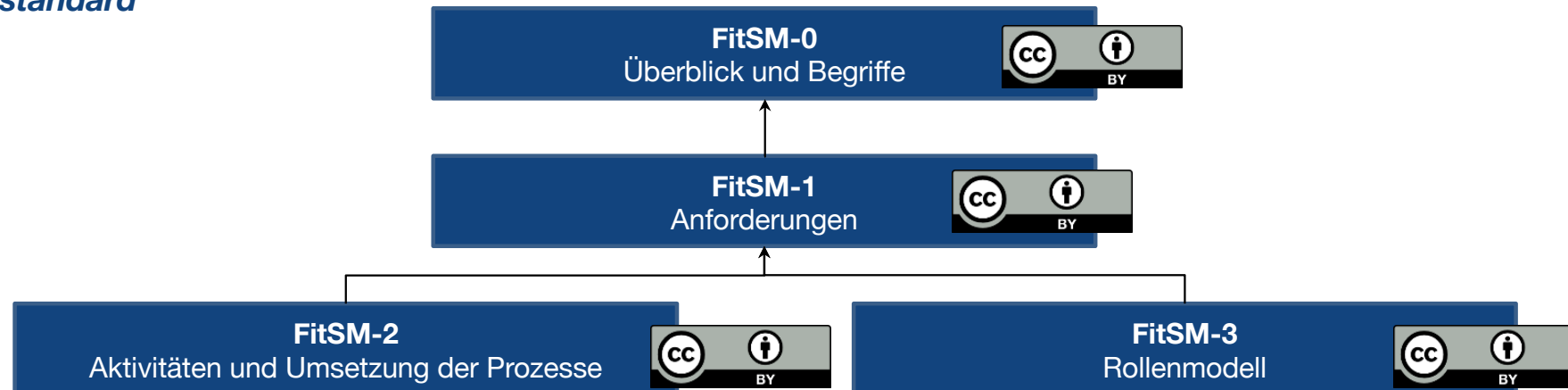
- **Zusammenfassung der FitSM Foundation & ITSM-Grundlagen**
- Allgemeine Aspekte der Etablierung eines Service-Management-Systems
- Rollen in einem Service-Management-System
- ITSM-Prozesse für Service Planung & Erbringung (SPD)



Standards for lightweight
IT service management

Zusammenfassung der FitSM Foundation & ITSM-Grundlagen

Kernstandard



Umsetzungshilfen





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

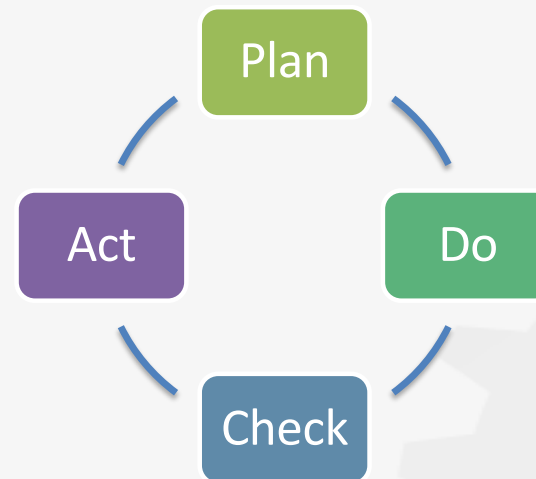
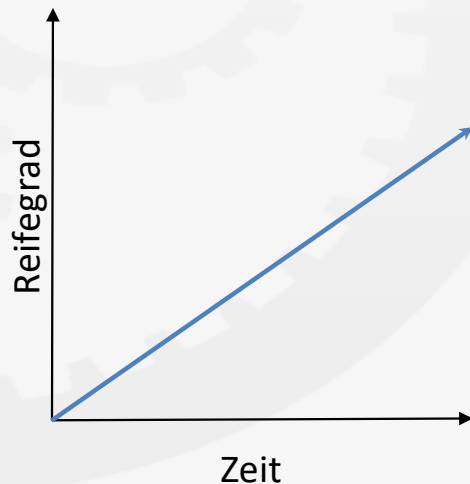
Kontinuierliche
Verbesserung

ITSM-Prinzipien



Prinzip	Erläuterung
Service- und Kundenorientierung	IT-gestützte Lösungen, die Kunden und Anwendern zur Verfügung gestellt werden, sind als Service organisiert und werden nach klar definierten Service Levels geliefert. 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.
Prozess-Orientierung	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.
Kontinuierliche Verbesserung	Das gesamte Service-Management-System folgt dem Plan-Do-Check-Act-Ansatz. Alle Prozesse und Aktivitäten, die für das Management von IT-Services erforderlich sind, sowie die Services selbst werden einer Bewertung unterzogen, die darauf abzielt, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und geeignete Folgemaßnahmen zu ergreifen.

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



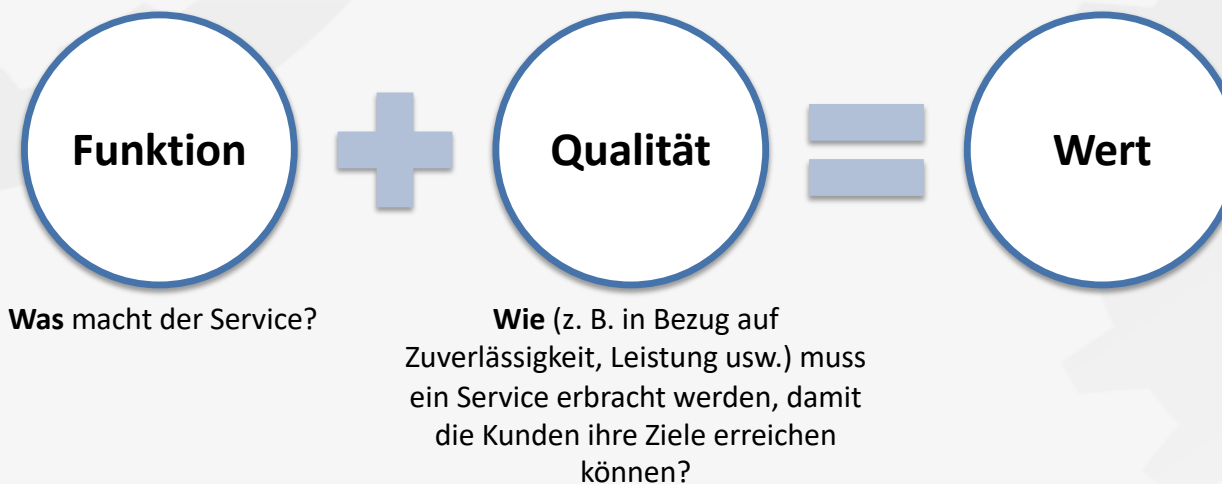
- Ansatz des Qualitätsmanagements nach W. E. Deming
- Wichtigstes Prinzip: Kontinuierliche Verbesserung
- Plan-Do-Check-Act kann auf das gesamte Service-Management-System angewendet werden

FitSM-Prinzipien



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

- 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
 - ... in der Regel eine eigenständige Leistung, die geliefert wird



Was ist ein Service?

Definition nach FitSM-0:

Service:

Eine Weise, den Kunden einen Mehrwert zu liefern, indem wir die von ihnen gewünschten Ergebnisse erzielen

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 Service?

Definition nach FitSM-0:

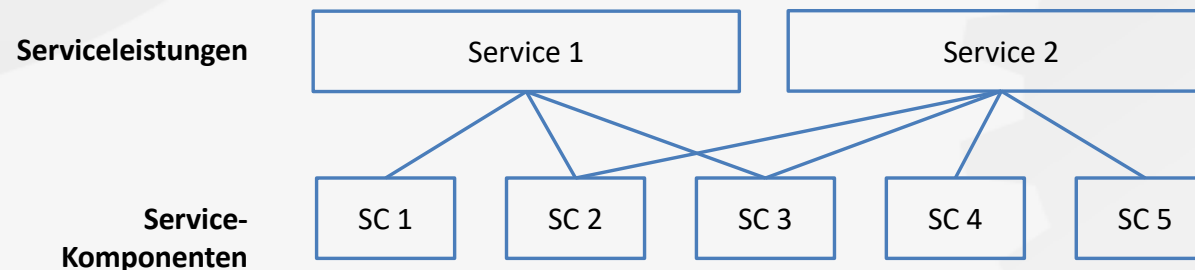
Service-Komponente:

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.

Anmerkung 3: Obwohl eine Service-Komponente einem oder mehreren Services zugrunde liegt, schafft sie in der Regel keinen Wert für den Kunden allein und ist daher kein eigenständiger Service.





Das Service-Management-System (SMS)

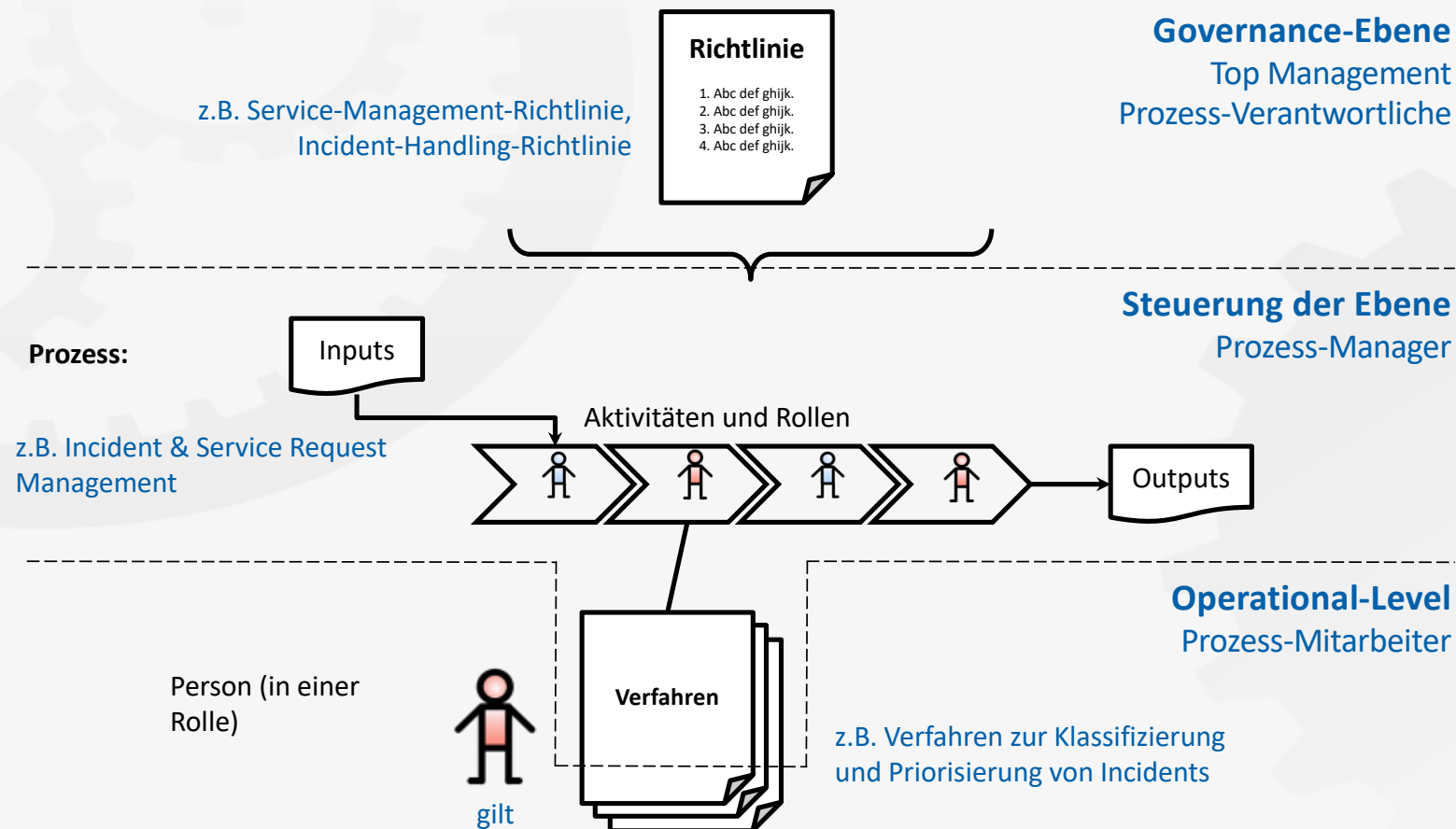
Definition nach FitSM-0:

Service-Management-System (SMS):

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

Hinweis: Das SMS kann als die Gesamtheit der miteinander verbundenen Richtlinien, Prozesse, Verfahren, Rollen, Vereinbarungen, Pläne, zugehörigen Ressourcen und anderen Elemente betrachtet werden, die ein Service Provider benötigt und nutzt, um die Erbringung von Dienstleistungen für Kunden effektiv zu managen.

Service-Management-System (SMS): Überblick



Wichtige SMS-Begriffe



Definition nach FitSM-0:

Richtlinie:

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

Anmerkung: Richtlinien werden dann in Prozessen umgesetzt, die wiederum aus Aktivitäten bestehen, die von Menschen nach festgelegten Verfahren durchgeführt werden.

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

Hinweis: Im Allgemeinen besteht ein Prozess aus einer Reihe von Aktivitäten, die zum Management von Services verwendet werden, wenn der Prozess Teil eines Service-Management-Systems (SMS) ist.

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

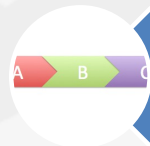
Wichtigste Elemente eines Prozesses



Ziel(e), Ziele



Eindeutig definierte Inputs, Trigger und Outputs



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



Rollen und Verantwortlichkeiten

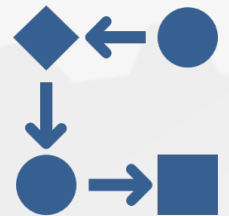


Messungen und KPIs

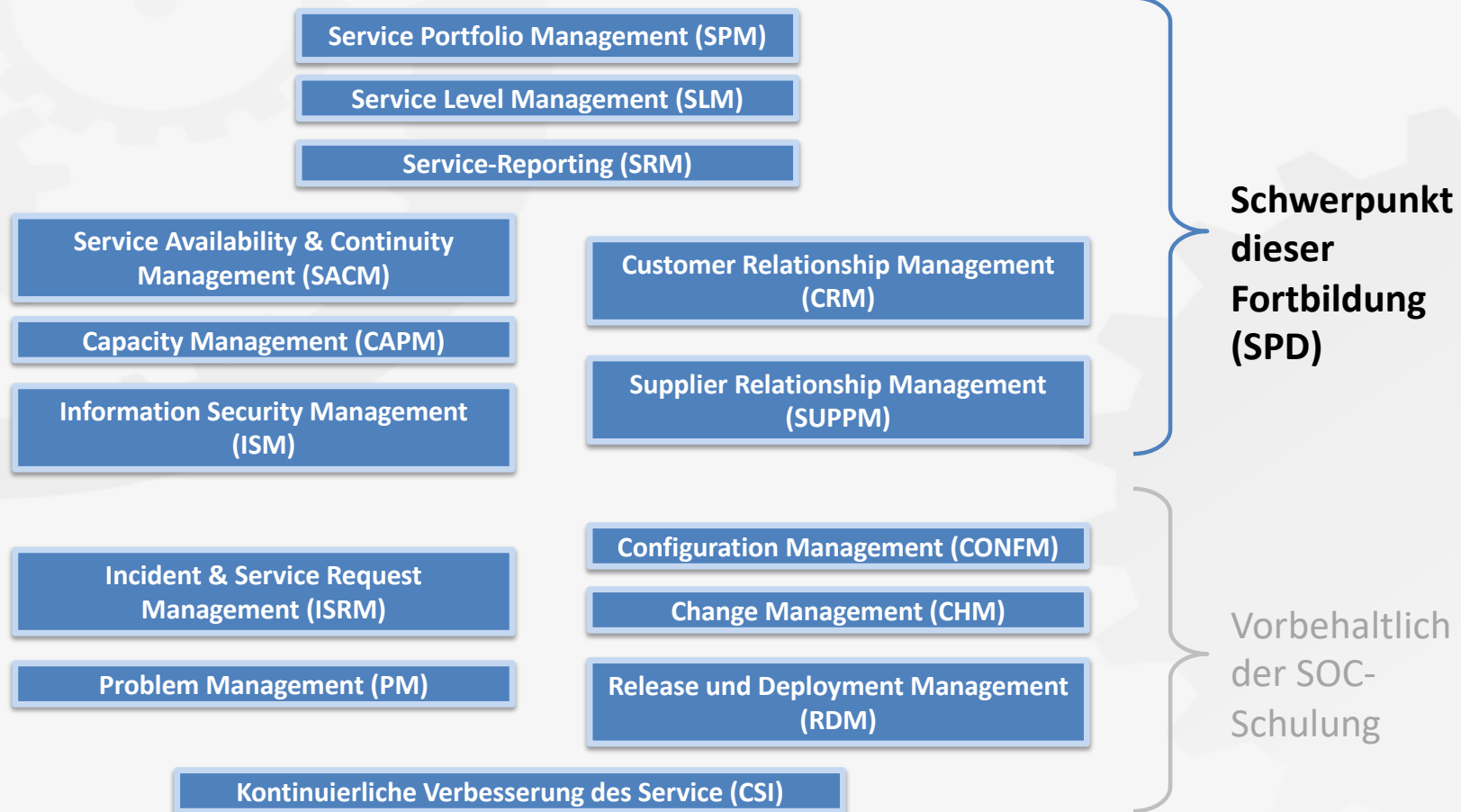
Umsetzen von Prozessen



- Wichtige Fakten über ITSM-Prozesse
 - ITSM-Prozesse unterstützen die Bereitstellung von IT-Services.
 - Um einen IT-Service für einen Kunden zu liefern, sind oft mehrere Prozesse erforderlich.
 - Ein IT-Service, der erfolgreich erbracht wird, ist das Ergebnis einer Vielzahl von Prozessen, die erfolgreich arbeiten und zusammenwirken.
- Werkzeuge und Prozesse
 - Werkzeuge sind für das Umsetzen von Services notwendig
 - Dokumentieren des SMS.
 - Bearbeitung von Tickets verschiedener Typen (Incident, Service-Request, Problem, Change, Release, Verbesserung usw.).
 - Inventarisierung der Elemente des SMS (Configuration Management Database).
 - Prozessanforderungen sollten die Wahl der Werkzeuge bestimmen, Werkzeuge sollten (im Allgemeinen) nicht die Prozesse bestimmen
 - Werkzeuge allein können keine Probleme lösen, sondern nur Lösungen unterstützen, die von gut ausgebildeten Personen stammen, die effektive Prozesse unter Einhaltung klarer Richtlinien durchführen.



FitSM-Prozessmodell



FitSM-Prozess-Modell: SPD versus SOC



Service Portfolio Management (SPM)

Service Level Management (SLM)

Service-Reporting (SRM)

Service Availability & Continuity
Management (SACM)

Capacity Management (CAPM)

Information Security Management
(ISM)

Customer Relationship Management
(CRM)

Supplier Relationship Management
(SUPPM)



Schwerpunkt dieser Schulung

Service Planung & Erbringung (SPD)

- Mehr strategische Prozesse
- Was bieten Sie an? Welche Versprechungen machen Sie damit? Wie wollen Sie diese Versprechen einlösen? Wie managen Sie Ihre Beziehungen?
- Weniger Anforderungen pro Prozess, *aber* die einzelnen Anforderungen können komplexer sein
- Häufig nach außen gerichtet: Umgang mit Kunden, Zulieferern, Wettbewerbern, Investoren, Geldgebern usw.

Incident & Service Request
Management (ISRM)

Problem Management (PM)

Configuration Management (CONFM)

Change Management (CHM)

Release und Deployment Management
(RDM)

Kontinuierliche Verbesserung des Service (CSI)

Servicebetrieb und Steuerung (SOC)

- Weitere operative Prozesse
- Management der zahlreichen Elemente (Technik, Personal, Dokumentation usw.), die für den Betrieb von Services erforderlich sind
- Viele Anforderungen, aber oft in klare Workflows eingebunden
- Im Allgemeinen nach innen gerichtet: Viele interne Schnittstellen, aber wenige externe Schnittstellen

Allgemeine Aspekte

- 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 des IT-Service-Managements (PLAN)

Umsetzung des IT-Service-Managements (DO)

Überwachung und Überprüfung von IT-Service Management (CHECK)

Kontinuierliche Verbesserung des IT-Service Managements (ACT)



- Zusammenfassung der FitSM Foundation & ITSM-Grundlagen
- **Allgemeine Aspekte der Etablierung eines Service-Management-Systems**
- Rollen in einem Service-Management-System
- ITSM-Prozesse für Service Planung & Erbringung (SPD)



Standards for lightweight
IT service management

Allgemeine Aspekte der Etablierung eines Service- Management-Systems



Standards for lightweight
IT service management

Top Management Engagement & Verantwortlichkeit (MCA)

Zielsetzung

Sicherstellen, dass das Top Management der Organisation(en), die an der Erbringung von Dienstleistungen beteiligt ist/sind, sich klar zu einem dienstleistungs- und prozessorientierten Ansatz bekennt und seine Führungsaufgaben wahrnimmt

MCA: Die wichtigsten Fragen



Wer ist der Gesamteigentümer der ITSM-Themen (der SMS-Verantwortliche)?



Wie lässt sich eine ausreichende Hinlänglichkeit des Top Managements für die Umsetzung von ITSM sicherstellen?



Wie kann eine ausreichende und breite Bekanntheit von ITSM und den ITSM-Zielen und -Plänen sichergestellt werden?

MCA: Anforderungen gemäß FitSM-1



GR1 Top Management Engagement & Verantwortlichkeit (MCA)

VORAUSSETZUNGEN

- GR1.1 Ein Mitglied des obersten Managements des/der an der Erbringung der Services beteiligten Service Provider muss als SMS-Verantwortlicher benannt werden, der für das gesamte SMS verantwortlich ist.
- GR1.2 Es muss eine allgemeine Richtlinie für das Service-Management festgelegt werden, die allgemeine Ziele für das Service-Management sowie eine Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung und einen service- und prozessorientierten Ansatz enthält. Die Richtlinie für das Service-Management muss vom SMS-Verantwortlichen genehmigt und den relevanten Parteien kommuniziert werden.
- GR1.3 Der SMS-Verantwortliche muss in geplanten Abständen Managementbewertungen durchführen.



Ersteinrichtung des SMS

- Erstellen Sie eine Problembeschreibung, in der die durch fehlendes ITSM verursachten Probleme und die daraus resultierende Motivation für das Umsetzen oder Verbessern von ITSM dargelegt werden.
- Definieren Sie die Rolle des SMS-Verantwortlichen und weisen Sie diese Rolle einem Vertreter des oberen Managements der Organisation(en) zu, die an der Bereitstellung von Services für Kunden beteiligt sind.
- Definieren und dokumentieren Sie eine allgemeine Richtlinie für das Service-Management (unter Berücksichtigung der oben genannten Problemstellung) und lassen Sie diese von der obersten Leitung genehmigen.
- Erstellung eines Kommunikationsplans unter Berücksichtigung der relevanten Interessengruppen.
- Schaffen Sie ein klares Verständnis für die Themen und gewünschten Ergebnisse der regelmäßigen Managementbewertungen.

Betrieb und Wartung des SMS

- Review und Aktualisierung der Richtlinie für das Service-Management in regelmäßigen Abständen.
- Durchführung geplanter Kommunikationsaktivitäten, um die Bekanntheit des Service Providers sicherzustellen.
- Überprüfen und aktualisieren Sie den Kommunikationsplan in regelmäßigen Abständen.
- Durchführung von Managementbewertungen des SMS in regelmäßigen Abständen.

MCA: Outputs gemäß FitSM-2



Zuweisung des SMS-Verantwortlichen

Allgemeine Richtlinie für das Service-Management

Plan zum Kommunizieren

Dokumentierte Ergebnisse und Folgemaßnahmen
aus Managementbewertungen



Standards for lightweight
IT service management

Dokumentation (DOC)

Zielsetzung

Sicherstellen, dass die Schlüsselemente des SMS ausreichend dokumentiert sind, um die Effektivität und Rückverfolgbarkeit des ITSM zu unterstützen und zu verbessern



Was ist sinnvoll und notwendig, um im SMS dokumentiert zu werden?



Wie können Sie sicherstellen, dass die Dokumente zugänglich und auf dem neuesten Stand sind und dass Änderungen an ihnen gesteuert werden?

GR2-Dokumentation (DOC)

VORAUSSETZUNGEN

- GR2.1 Die Schlüsselemente des SMS müssen zur Unterstützung einer effektiven Planung dokumentiert werden. Diese Dokumentation muss die Erklärung zum Anwendungsbereich des SMS (siehe GR3), die allgemeine Richtlinie für das Service-Management (siehe GR1) sowie den Service-Management-Plan und die zugehörigen Pläne (siehe GR4) enthalten.
- GR2.2 Dokumentierte Definitionen aller Service-Management Prozesse (siehe PR1-PR14) müssen erstellt und gepflegt werden. Jede dieser Definitionen muss enthalten:
 - Beschreibung der Ziele des Prozesses
 - Beschreibung der Inputs, Aktivitäten und Outputs des Prozesses
 - Beschreibung der prozessspezifischen Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Beschreibung der Schnittstellen zu anderen Prozessen
 - Verwandte prozessspezifische Richtlinien nach Bedarf
 - Verwandte prozess- und aktivitätenspezifische Verfahren nach Bedarf
- GR2.3 Die wichtigsten Outputs aller Service-Management-Prozesse (siehe PR1-PR14) müssen dokumentiert und die Ausführung der wichtigsten Aktivitäten dieser Prozesse aufgezeichnet werden.

DOC: Anforderungen nach FitSM-1



GR2-Dokumentation (DOC)

VORAUSSETZUNGEN

- GR2.4 Die dokumentierten Informationen müssen unter Berücksichtigung der folgenden Aktivitäten gesteuert werden:
 - Erstellung und Genehmigung
 - Kommunikation und Verteilung
 - Review
 - Versionierung und Verfolgung von Changes

Ersteinrichtung des SMS

- Einigung über die zu erstellenden spezifischen Dokumente (wie Richtlinien, Pläne, Prozessbeschreibungen, Service-Katalog(e), SLAs usw.).
- Definieren Sie den/die Speicherort(e) und das/die Format(e) für die wichtigsten ITSM-Dokumente (z. B. einen zentralen Online-Dokumentenspeicher oder ein Werkzeug/System für das Management von Dokumenten zusammen mit Dokumentenvorlagen).
- Einigung auf den Ansatz und die Mechanismen zur Steuerung der Dokumentation (Erstellung und Genehmigung, Kommunikation und Verteilung, Review und Aktualisierung sowie Versionierung und Verfolgung von Changes).

Betrieb und Wartung des SMS

- Erstellung und Pflege der ITSM-Dokumentation, sofern erforderlich, vereinbart und/oder definiert.
- Anwendung von Mechanismen zur Dokumentenlenkung auf alle relevanten dokumentierten Informationen.

DOC: Outputs gemäß FitSM-2



Verständnis der Mindestanforderungen an die Dokumentation des SMS

Definierte(r) Speicherort(e) für die ITSM-Dokumentation

Etablierung von Mechanismen zur Dokumentenlenkung

Vorlagen für wichtige ITSM-Dokumente



Standards for lightweight
IT service management

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

Zielsetzung

Die Bedürfnisse und Erwartungen der Beteiligten verstehen und den Anwendungsbereich des SMS festlegen

SCS: Schlüsselfragen



Wer sind die Beteiligten an den erbrachten Diensten und dem zugrunde liegenden SMS?



Was sind die Bedürfnisse und Erwartungen dieser Interessengruppen?



Welche rechtlichen und vertraglichen Anforderungen sind dabei zu berücksichtigen?



Welche Aktivitäten im Rahmen des Managements von IT-Services werden durch das SMS gesteuert, welche nicht?

SCS: Anforderungen gemäß FitSM-1



GR3 Anwendungsbereich und Stakeholder des IT-Service-Managements (SCS)

VORAUSSETZUNGEN

- GR3.1 Die Stakeholder der IT-Services und des SMS müssen identifiziert und ihre Bedürfnisse und Erwartungen analysiert werden. Einschlägige rechtliche, regulatorische und vertragliche Anforderungen müssen berücksichtigt werden.
- GR3.2 Der Anwendungsbereich des SMS muss unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Stakeholder-Analyse festgelegt werden.

Einschränkung des Anwendungsbereichs

- Effektivität der Einschränkung des Anwendungsbereichs:
 - Erleichtert das Umsetzen von ITSM, da nicht versucht wird, es überall auf einmal zu implementieren.
 - Ermöglicht den Ausschluss bestimmter Services von der Steuerung durch das SMS.
 - Macht das Umsetzen weniger wertvoll, da es sich nicht auf einen ausreichenden Teil der angebotenen Services auswirkt und diese verbessert.
- Die Begrenzung des Anwendungsbereichs ist ein Gleichgewicht zwischen:
 - Praktikabilität und Leichtigkeit der ersten Umsetzung
 - Auswirkungen und langfristiger Nutzen der Umsetzung
- Typen der Begrenzung des Anwendungsbereichs
 - An eine bestimmte Anbieterorganisation, einen Teil einer Anbieterorganisation oder Föderation
 - Zu einer Untergruppe von Services oder bestimmten Service-Katalogen
 - Zu einem bestimmten geografischen Ort
 - An eine bestimmte Gruppe von Kunden oder Anwendern

Ersteinrichtung des SMS

- Identifizieren Sie die Stakeholder der zu erbringenden Services (z. B. Kunden, Zulieferer, Behörden und Einzelpersonen).
- Analysieren Sie für jeden Stakeholder dessen Bedürfnisse und Erwartungen in Bezug auf die Services und das zugrunde liegende SMS.
- Erörtern Sie den erforderlichen Anwendungsbereich des SMS, indem Sie festlegen, für welche Services, Technologien, geografischen Standorte, beteiligten Organisationen und Kunden es gilt.
- Erstellen Sie eine (formale) Erklärung zum Anwendungsbereich.

Betrieb und Wartung des SMS

- Aktualisieren Sie die Stakeholder-Analyse in regelmäßigen Abständen.
- Review des Anwendungsbereichs in regelmäßigen Abständen und Erwägung einer Erweiterung oder Reduzierung des Anwendungsbereichs, um das SMS an die relevanten Anforderungen anzupassen.

Stakeholder-Analyse

Angaben zum Anwendungsbereich
des SMS



Standards for lightweight
IT service management

Planung des IT-Service-Managements (PLAN)

Zielsetzung

Erstellung von Plänen für die Umsetzung und Pflege von ITSM in einer Organisation oder Föderation, basierend auf dem identifizierten Anwendungsbereich

PLAN: Die wichtigsten Fragen



Welches sind die ITSM-bezogenen Ziele, die im Planungszeitraum erreicht werden sollen?



Wie sieht ein realistischer und realisierbarer Zeitplan für die Aktivitäten zur Erreichung dieser Ziele aus, auch unter Berücksichtigung der verfügbaren Ressourcen?



Wer ist für die verschiedenen Aktivitäten verantwortlich und verfügt über das nötige Bewusstsein und die notwendigen Fähigkeiten, um sie durchzuführen?



Welche Werkzeuge oder Technologien sind verfügbar oder erforderlich, um ITSM-bezogene Aktivitäten effektiv zu unterstützen?

PLAN: Anforderungen gemäß FitSM-1



GR4 Planung des IT-Service-Managements (PLAN)

VORAUSSETZUNGEN

- GR4.1 Es muss ein Service-Management-Plan erstellt und gepflegt werden. Er muss Folgendes enthalten:
 - Ziele und Zeitplan für das Umsetzen oder Verbessern des SMS und der damit verbundenen Prozesse
 - Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Schulungs- und Sensibilisierungsaktivitäten
 - Technologie (Werkzeuge) zur Unterstützung des SMS
- GR4.2 Jeder prozessspezifische Plan muss auf den gesamten Service-Management-Plan abgestimmt sein.

PLAN: Aktivitäten gemäß FitSM-2

Ersteinrichtung des SMS

- Beurteilung des Reifegrads des derzeitigen ITSM.
- Festlegung eines angemessenen Reifegrads für das ITSM, der erreicht werden soll.
- Ermitteln und beschreiben Sie die Lücken zwischen den festgelegten Zielen und der aktuellen Ausgangssituation (Lückenanalyse).
- Identifizieren und spezifizieren Sie die Schritte zur Verbesserung basierend auf den identifizierten Lücken.
- Erstellen Sie einen Service-Management-Plan. Als Teil davon, unter anderem:
 - Definieren Sie die Ziele und Aktivitäten des Umsetzens des SMS und der damit verbundenen ITSM-Prozesse, einschließlich eines Zeitplans für jede geplante Aktivität und wichtiger zu erreichender Meilensteine.
 - Definition und Zuweisung allgemeiner und prozessbezogener Rollen und Verantwortlichkeiten im SMS.
 - Festlegung der erforderlichen Schulungs- und Sensibilisierungsaktivitäten für die am SMS beteiligten oder von ihm betroffenen Personen.
 - Klären, welche Werkzeuge zur Unterstützung der Umsetzung des SMS und der Ausführung der ITSM-Prozesse eingesetzt werden sollen
- bei Bedarf prozessspezifische Pläne zu erstellen (z. B. einen Plan für die anfänglichen Prozesseinrichtungsaktivitäten für einen bestimmten ITSM-Prozess).

Betrieb und Wartung des SMS

- Review und Aktualisierung des Service-Management-Plans in regelmäßigen Abständen.
- Überprüfen Sie prozessspezifische Pläne in regelmäßigen Abständen und halten Sie sie mit dem gesamten Service-Management-Plan in Einklang.

PLAN: Outputs gemäß FitSM-2



Service-Management-Plan

Prozessspezifische Pläne, je nach Bedarf



Standards for lightweight
IT service management

Umsetzung des IT-Service-Managements (DO)

Zielsetzung

ITSM planmäßig umsetzen und sicherstellen, dass ITSM-Prozesse in der Praxis wie definiert eingehalten werden



Wie wird die Einhaltung von Plänen, definierten Prozessen, Richtlinien und Verfahren gefördert, unterstützt und durchgesetzt?

DO: Anforderungen gemäß FitSM-1



GR5 Umsetzung des IT-Service-Managements (DO)

VORAUSSETZUNGEN

- GR5.1 Der Service-Management-Plan muss umgesetzt werden.
- GR5.2 Im Anwendungsbereich des SMS müssen die definierten Prozesse des Service-Managements in der Praxis befolgt werden, und ihre Anwendung sowie die Einhaltung der zugehörigen Richtlinien und Verfahren müssen durchgesetzt werden.

DO: Aktivitäten gemäß FitSM-2



Ersteinrichtung des SMS

- Verteilen und kommunizieren Sie den ersten Service-Management-Plan.
- Festlegung, wie potenzielle Abweichungen von den Plänen minimiert werden können, einschließlich des Managements etwaiger Widerstände.

Betrieb und Wartung des SMS

- Umsetzen und Betreiben des SMS gemäß der aktuellen Version des Service-Management-Plans.
- Reagieren Sie auf unvorhergesehene Hindernisse oder Probleme, die bei der Umsetzung des Service-Management-Plans auftreten.
- Identifizierung und Durchführung von Maßnahmen zur Unterstützung und Durchsetzung der Anwendung festgelegter ITSM-Prozesse in der Praxis, wie z. B. wirksame Kommunikation, Sensibilisierungs- und Schulungsmaßnahmen sowie Disziplinarmaßnahmen als letztes Mittel für diejenigen, die sich nicht an Prozesse, zugehörige Richtlinien oder Verfahren halten.

Fortschritte beim Umsetzen gemäß den Plänen





Standards for lightweight
IT service management

Überwachung und Überprüfung von IT-Service Management (CHECK)

Zielsetzung

Prüfung des Konformitätsniveaus, der Effektivität und Effizienz des SMS und Beurteilung seiner organisatorischen Reife

CHECK: Schlüsselfragen



Inwieweit stimmen die Fortschritte bei der Umsetzung des SMS mit den Plänen überein?



Wie effektiv und effizient sind die ITSM-Prozesse bei der Erreichung der definierten Ziele?



Wie können Messungen, Beurteilungen und Audits zur Bewertung des SMS eingesetzt werden?

CHECK: Anforderungen gemäß FitSM-1



GR6 Überwachung und Überprüfung von IT-Service Management (CHECK)

VORAUSSETZUNGEN

- GR6.1 Die Effektivität des SMS und seiner Prozesse für das Service-Management muss auf der Grundlage geeigneter Leistungsindikatoren zur Unterstützung der festgelegten oder vereinbarten Ziele gemessen und bewertet werden.
- GR6.2 Bewertungen oder Audits des SMS müssen in geplanten Abständen durchgeführt werden, um den Reifegrad und die Konformität zu beurteilen.

CHECK: Aktivitäten nach FitSM-2



Ersteinrichtung des SMS

- Definieren Sie messbare Leistungsindikatoren zur Unterstützung der wichtigsten Ziele, um die Effektivität und Effizienz des SMS zu überwachen. Legen Sie für jeden wichtigen Leistungsindikator Zielwerte und die Mittel zur Erfassung und Berichterstattung fest.
- Definition eines SMS-Bewertungs- oder Auditprogramms unter Berücksichtigung des Status und der Bedeutung der zu beurteilenden ITSM-Prozesse.

Betrieb und Wartung des SMS

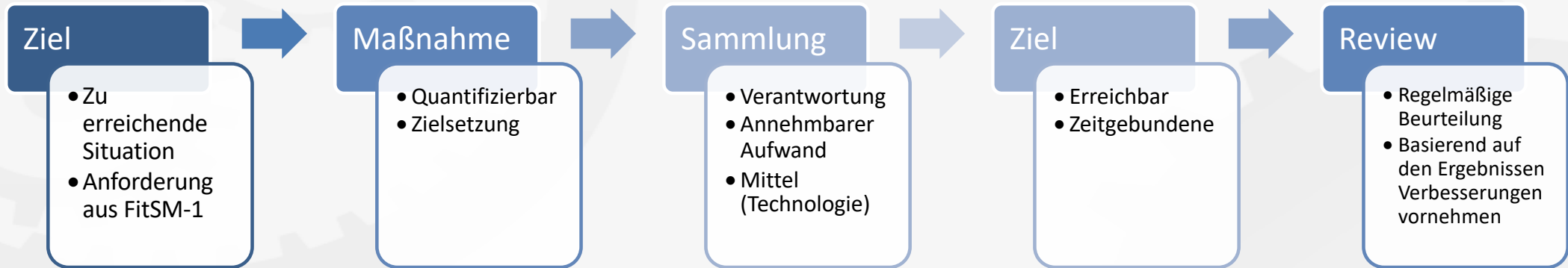
- Regelmäßige Überwachung der festgelegten Hauptleistungsindikatoren und Bewertung der Ergebnisse anhand der Zielvorgaben.
- Beurteilungen und Audits gemäß den Plänen durchführen.
- Berichterstattung über die Ergebnisse von Messungen, Beurteilungen und Audits an alle relevanten Parteien, einschließlich des SMS-Verantwortlichen.
- Review und Aktualisierung der Definitionen der wichtigsten Leistungsindikatoren sowie des Bewertungs- und Auditprogramms auf der Grundlage früherer Ergebnisse und des aktuellen Reifegrads des SMS.

Effektive Nutzung von KPIs

- Leistungsindikatoren (KPIs) sind:
 - **Effektiv**, wenn es sich um eindeutig messbare Faktoren handelt, die mit vertretbarem Aufwand erhoben werden können.
 - **Ineffektiv**, wenn sie subjektiv, qualitativ oder sehr kostspielig zu erheben sind.
 - **Effektiv**, wenn sie die Leistung des Anbieters widerspiegeln müssen, also durch Change des Anbieterverhaltens beeinflusst werden können.
 - **Ineffektiv**, wenn es sich um Situationen handelt, die Sie mit Ihren Prozessen nicht beeinflussen können, z. B. wenn Sie einen KPI für die Anzahl der Sonnentage haben, wie können Sie ihn verbessern?
 - **Effektiv**, wenn sie den Fortschritt auf dem Weg zu einem Ziel messen, das Sie erreichen wollen (ein kritischer Erfolgsfaktor).
 - **Ineffektiv**, wenn man die KPIs einfach zu Dingen macht, die man leicht messen kann.

Effektive Nutzung von KPIs

- KPIs erstellen:



- Generell müssen KPIs festgelegt werden für:
 - Das SMS als Ganzes
 - Prozesse
 - Serviceleistungen

CHECK: Outputs gemäß FitSM-2



Definitionen der wichtigsten
Leistungsindikatoren

Bewertung oder Auditprogramm

Ergebnisse und Berichte von Messungen,
Beurteilungen und Audits

Identifizierte Nichtkonformitäten, Zielabweichungen
und Verbesserungsmöglichkeiten



Standards for lightweight
IT service management

Kontinuierliche Verbesserung des IT-Service Managements (ACT)

Zielsetzung

Etablierung einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung des SMS und Ermöglichung des Continual Service Improvement Prozesses, um auf identifizierte Nichtkonformitäten und Zielabweichungen zu reagieren



Wie stellen wir sicher, dass alle potenziellen Verbesserungsmöglichkeiten überwacht oder als Input für den CSI-Prozess berücksichtigt werden?



Wie stellen wir sicher, dass alle Verbesserungspotenziale für den CSI-Prozess ausgeschöpft werden?

ACT: Anforderungen gemäß FitSM-1



GR7 Überwachung und Überprüfung von IT-Service Management (CHECK)

VORAUSSETZUNGEN

- GR7.1 Nichtkonformitäten und Zielabweichungen müssen identifiziert werden und es müssen Maßnahmen ergriffen werden, um zu verhindern, dass sie sich wiederholen.
- GR7.2 Die Richtlinie für das Service-Management, der Service-Management-Plan und alle Prozesse des Service-Managements müssen einer kontinuierlichen Verbesserung unterzogen werden. Entsprechende Verbesserungen müssen gemäß dem Continual Service Improvement Prozess (siehe PR14) identifiziert, bewertet und umgesetzt werden.



Ersteinrichtung des SMS

- Förderung des Gedankens der kontinuierlichen Verbesserung des SMS durch Hervorhebung der Bedeutung des Beitrags jedes Einzelnen dazu.
- Unterstützung der Etablierung des Continual Service Improvement Management-Prozesses und Verbindung des Prozesses mit allen Bewertungsaktivitäten im Rahmen des SMS, die zu Verbesserungen führen können.

Betrieb und Wartung des SMS

- Sicherstellen, dass identifizierte Nichtkonformitäten und Abweichungen gemäß dem Continual Service Improvement Prozess des Managements priorisiert, genehmigt oder abgelehnt und umgesetzt werden.

Zunehmende Fortschritte bei der Effektivität und Reife des SMS



- Zusammenfassung der FitSM Foundation & ITSM-Grundlagen
- Allgemeine Aspekte der Etablierung eines Service-Management-Systems
- **Rollen in einem Service-Management-System**
- ITSM-Prozesse für Service Planung & Erbringung (SPD)



Standards for lightweight
IT service management

Rollen in einem Service-Management-System

Rollenbeschaffenheit und Typen

- Rollen setzen sich aus einem Kontext, einer Definition und einer Zuordnung zusammen
 - Wenn sie alle drei haben, sind sie umgesetzt worden
- Allgemeine Aufgaben
 - Berücksichtigen das gesamte SMS
 - Sie beziehen sich hauptsächlich auf die Allgemeinen Anforderungen (GR 1-7) in FitSM-1
- Prozessspezifische Rollen
 - Berücksichtigung eines Prozesses oder eines Falles innerhalb des Prozesses
 - Sie beziehen sich hauptsächlich auf die Prozessanforderungen (PR1-14) in FitSM-1

Kontext der Rolle



Entität, auf die sich die Rolle auswirkt

Rollendefinition



Zuständigkeiten und Aufgaben

Rollenzuweisung



Name der beauftragten Person

Schlüsselrollen in einem SMS nach FitSM-3

- Allgemeine Aufgaben
 - SMS-Verantwortlicher
 - SMS-Manager
 - Andere mögliche allgemeine Funktionen, z. B. Dokumentationsbeauftragter
- Rollen auf Prozessebene: gängige Typen von Rollen
 - Prozess-Verantwortlicher
 - Prozess-Manager
 - Case-Verantwortlicher z.B. Service-Verantwortlicher, Incident-Verantwortlicher
 - Prozess-Mitarbeiter

SMS-Verantwortlicher: Allgemeine Aufgaben nach FitSM-3



Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
SMS-Verantwortlicher	• Verantwortlicher für das gesamte Service-Management-System (SMS). • Gesamtverantwortung für alle ITSM-bezogenen Aktivitäten. • Act als primäre Anlaufstelle für Anliegen im Rahmen der Verwaltung des gesamten SMS. • Festlegung und Verabschiedung von Zielen und Richtlinien für das gesamte SMS. • Benennen Sie die Prozess-Verantwortlichen und/oder Prozess-Manager und stellen Sie sicher, dass sie für ihre Aufgaben kompetent sind. • Genehmigung von Changes am gesamten SMS. • Entscheidung über die Bereitstellung von Ressourcen für das ITSM. • Auf der Grundlage von Monitoring und Reviews Entscheidung über notwendige Changes in den Zielen, Richtlinien und gelieferten Ressourcen für das SMS.	1 für die gesamte SMS Häufig übernimmt die Person, die die Rolle des SMS-Verantwortlichen übernimmt, auch die Rolle des Prozess-Verantwortlichen für die Gesamtheit oder eine Teilmenge der ITSM-Prozesse.

SMS-Manager: Allgemeine Aufgaben nach FitSM-3

Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
SMS-Manager	• Act als primäre Kontaktstelle für alle operativen Belange (einschließlich Planung und Entwicklung) im Rahmen des gesamten SMS. • Pflege des Service-Management-Plans und Sicherstellung, dass dieser den relevanten Beteiligten zur Verfügung steht. • Sicherstellen, dass die Prozesse des IT-Service-Managements gemäß den genehmigten Zielen und Richtlinien umgesetzt werden. • Aufrechterhaltung eines angemessenen Bewusstseins- und Kompetenzniveaus bei den am SMS beteiligten Personen, insbesondere bei den Prozess-Managern. • Überwachung und Verfolgung der Eignung, Effektivität und Reife des gesamten SMS. • Management von Risiken im gesamten SMS (es sei denn, für dieses SMS ist eine Risikomanagerrolle auf SMS-Ebene definiert). • Meldung und ggf. Eskalieren an den SMS-Verantwortlichen. • Identifizierung von Möglichkeiten zur Verbesserung der Effektivität und Effizienz des SMS.	1 für die gesamte SMS

Gemeinsamer Typ der Rolle: Prozess-Verantwortlicher

nach FitSM-3



Gemeinsamer Typ der Rolle	Allgemeine Aufgaben
Prozess-Verantwortliche der 14 Prozesse	• Act als primäre Anlaufstelle für Anliegen im Zusammenhang mit der Steuerung eines bestimmten ITSM-Prozesses. • Definition und Genehmigung von Zielen und Richtlinien im Rahmen des Prozesses gemäß den allgemeinen SMS-Zielen und -Richtlinien. • Ernennen Sie den Prozess-Manager und stellen Sie sicher, dass er für diese Rolle kompetent ist. • Genehmigung von Änderungen/Verbesserungen des betrieblichen Prozesses, wie z. B. (wesentliche) Änderungen der Prozessdefinition. • Entscheiden Sie über die Bereitstellung von Ressourcen für den Prozess und seine Aktivitäten. • Entscheiden Sie auf der Grundlage von Prozessüberwachung und Reviews über notwendige Changes bei den prozessspezifischen Zielen, Richtlinien und gelieferten Ressourcen.

Hinweis: Gemeinsame Rollentypen liefern Aufgaben, die in mehreren Rollen in verschiedenen Prozessen umgesetzt werden.

Gemeinsamer Typ der Rolle: Prozess-Manager nach FitSM-3



Gemeinsamer Typ der Rolle	Allgemeine Aufgaben
Prozess-Manager für die 14 Prozesse	• Act als primäre Kontaktstelle für operative Belange im Rahmen des Prozesses. • Pflegen Sie die Prozessdefinition/-beschreibung und stellen Sie sicher, dass sie den zuständigen Personen zur Verfügung steht. • Aufrechterhaltung eines angemessenen Bewusstseins- und Kompetenzniveaus der an dem Prozess beteiligten Personen. • Überwachung und Verfolgung der Prozessdurchführung und -ergebnisse (einschließlich Prozess-Reviews). • Management von Risiken, die diesen Prozess betreffen (es sei denn, es gibt eine prozessspezifische Rolle, die Risiken in diesem Zusammenhang managt). • Berichtet an den Prozess-Verantwortlichen über die Prozessleistung. • Eskalieren Sie ggf. an den Prozess-Verantwortlichen. • Identifizierung von Möglichkeiten zur Verbesserung der Effektivität und Effizienz des Prozesses.

Gemeinsamer Typ der Rolle: Case-Verantwortlicher

nach FitSM-3



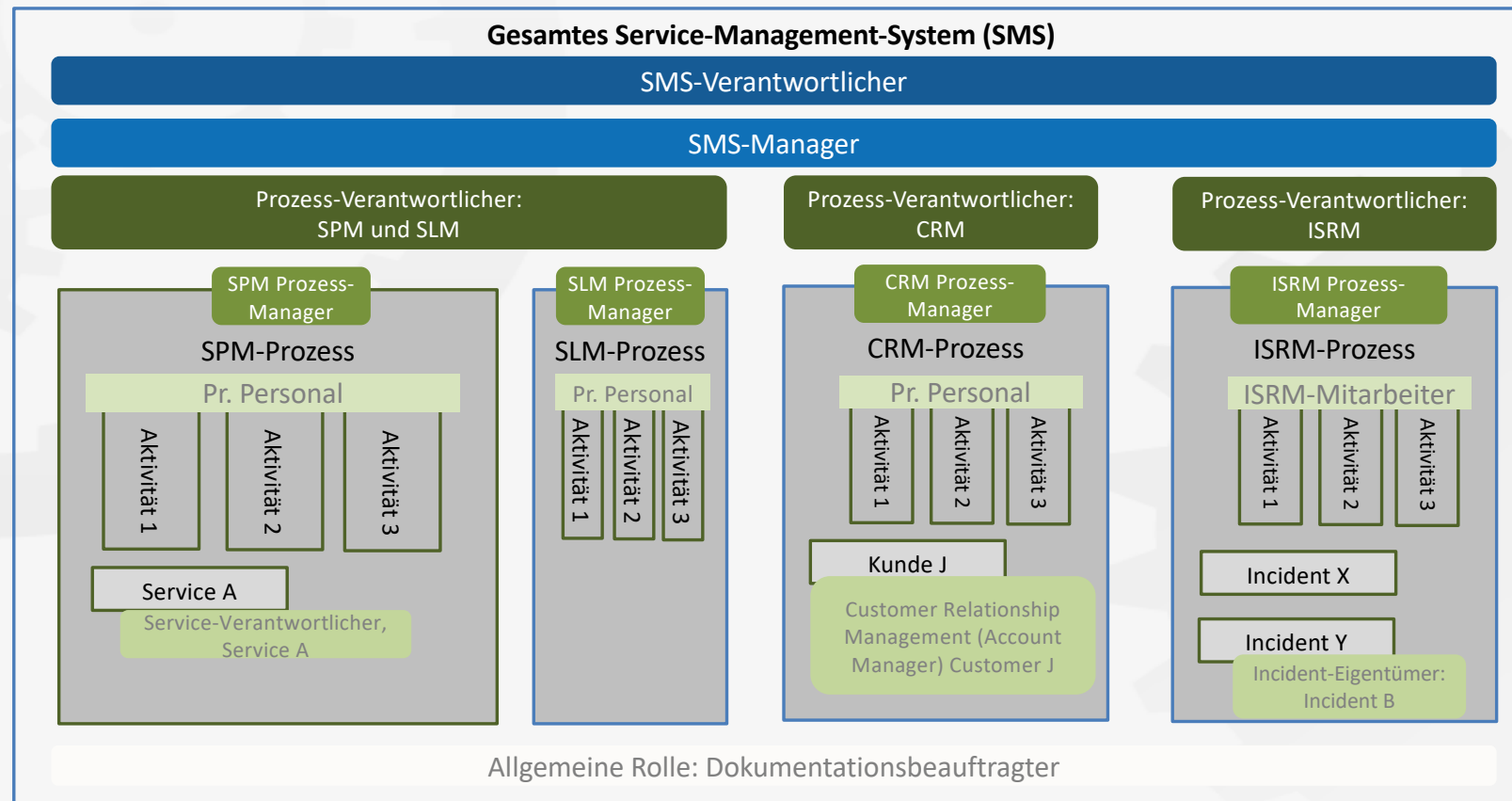
Gemeinsamer Typ der Rolle	Allgemeine Aufgaben
Case-Verantwortlicher	• Gesamtverantwortung für einen bestimmten Fall, der in einem Prozesskontext auftritt (z.B. ein bestimmter zu behebender Incident). • Act als primäre Kontaktstelle für alle Belange im Zusammenhang mit diesem spezifischen Fall. • Koordinierung aller Aktivitäten, die zur Bearbeitung/Lösung des konkreten Falls erforderlich sind. • Eskaliert Ausnahmen an den Prozess-Manager, falls erforderlich. • Zusätzliche Aufgaben - je nach dem spezifischen Prozess (siehe prozessspezifische Rollenmodelle).

Hinweis: Die Rolle eines Case-Verantwortlichen ist in einem Prozess in der Regel dann erforderlich, wenn Ereignisse (z.B. Incidents, Service-Requests, Probleme, Changes, Releases, ...) oder logische Entitäten/Objekte (z.B. Services, verschiedene Vereinbarungsarten, Berichte oder Pläne, ...) durch den Prozess verwaltet werden und der Prozess-Manager selbst nicht die spezifische Verantwortung für alle diese Ereignisse oder Entitäten übernimmt.

Gemeinsamer Typ der Rolle: Prozess-Mitarbeiter nach FitSM-3

Gemeinsamer Typ der Rolle	Allgemeine Aufgaben
Prozess-Mitarbeiter	• Durchführung von Aufgaben gemäß dem definierten/etablierten Prozess und ggf. dessen Aktivitäten und Verfahren (z. B. das Verfahren zur Priorisierung eines Incidents). • Berichtet an den Case-Verantwortlichen und / oder Prozess-Manager, je nach Bedarf. • Beitrag zur Effektivität und kontinuierlichen Verbesserung des Prozesses.

Schlüsselrollen in einem SMS - Visualisierung



Beispiel Prozess-Manager: Prozess-Manager SPM nach FitSM-3



Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Manager SPM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers (siehe vorherige Folien), plus:</i> • Pflegen Sie das Service-Portfolio. • Verwalten Sie Aktualisierungen des Service-Portfolios. • Sicherstellen, dass der Lebenszyklus neuer oder geänderter Services verwaltet wird und entsprechende Pläne erstellt und gepflegt werden. • Review des Service-Portfolios in geplanten Abständen.	1 insgesamt

Beispiel Case Manager: Service-Verantwortlicher nach FitSM-3



Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Case-Verantwortlicher: Service-Verantwortlicher	• Gesamtverantwortung für einen bestimmten Service, der Teil des Service-Portfolios ist. • Act als primäre Kontaktstelle für alle (prozessunabhängigen) Anliegen im Zusammenhang mit diesem spezifischen Service. • Act als "Experte" für den Service in technischen und nicht-technischen Belangen. • Pflege der zentralen Service-Dokumentation, wie z. B. der Service-Spezifikation/-Beschreibung. • über alle Ereignisse, Situationen oder Changes im Zusammenhang mit dem Service informiert zu werden. • Sie sind an Aufgaben beteiligt, die im Rahmen ausgewählter ITSM-Prozesse, insbesondere SPM und SLM, einen wesentlichen Bezug zum Service haben (siehe Rollenvorlagen auf Prozessebene). • Bericht über den Service an den SMS-Verantwortlichen.	1 pro Service



- Zusammenfassung der FitSM Foundation & ITSM-Grundlagen
- Allgemeine Aspekte der Etablierung eines Service-Management-Systems
- Rollen in einem Service-Management-System
- **ITSM-Prozesse für Service Planung & Erbringung (SPD)**



Standards for lightweight
IT service management

ITSM-Prozesse für Service Planung & Erbringung (SPD)

Gemeinsame Struktur der Darstellung der ITSM-Prozesse in diesem Schulungsmaterial



- Zielsetzung gemäß FitSM-0
- Wichtige Fragen
- Wichtige Begriffe und Konzepte nach FitSM-0
- Prozessspezifische Anforderungen nach FitSM-1
- Aktivitäten zur Ersteinrichtung von Prozessen nach FitSM-2
- Inputs und Outputs gemäß FitSM-2
- Prozessdiagramm nach FitSM-2
- Aktivitäten bei laufender Prozessdurchführung nach FitSM-2
- Rollen nach FitSM-3
- Schnittstellen zu anderen ITSM-Prozessen gemäß FitSM-2



Standards for lightweight
IT service management

Service Portfolio Management (SPM)

Zielsetzung

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

SPM: Die wichtigsten Fragen



Was leistet der Service Provider für seine Kunden, und wie kann dies in Services strukturiert werden?



Wie kann der Service Provider seine Fähigkeiten nutzen, um zukünftige Kundenbedürfnisse zu liefern?



Wie wird die Entwicklung und der Übergang eines neuen oder geänderten Services geplant?



Auf wen verlässt sich der Service Provider, wenn er seine Dienstleistungen liefert?

SPM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



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

Hinweis: Für jeden Service kann das Service-Portfolio Informationen enthalten, wie z. B. das Wertversprechen, den Zielkundenstamm, die Beschreibung des Services, die relevanten technischen Spezifikationen, die Kosten und den Preis, die Risiken für den Service Provider, die angebotenen Service-Level-Pakete, usw.

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.

Anmerkung 2: Pläne für die Entwicklung und den Übergang von Services, manchmal auch als Service Design and Transition Package (SDTP) bezeichnet, müssen für jeden neuen oder wesentlich geänderten Service erstellt oder aktualisiert werden. Es kann aus einer Reihe von dokumentierten Plänen und anderen relevanten Informationen bestehen, einschließlich einer Liste von Anforderungen und Service-Abnahmekriterien, einem Projektplan, Kommunikations- und Schulungsplänen, technischen Plänen und Spezifikationen, Ressourcenplänen, Entwicklungs- und Deployment-Zeitplänen / Zeitplänen, usw.

SPM: Anforderungen gemäß FitSM-1



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, einschließlich der Föderationsmitglieder, sofern relevant. Deren Kontaktstellen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten müssen festgelegt werden.



Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Definieren Sie eine Weise zur Dokumentation des Service-Portfolios.
- Definition einer Art und Weise, einen bestimmten Service zu beschreiben/spezifizieren (z.B. Service-Spezifikationsvorlage), einschließlich der verschiedenen Lebenszyklusphasen, die der Service durchlaufen kann (z.B. vorgeschlagen, geplant, in Produktion, im Ruhestand).
- Erstellung eines ersten Service-Portfolios (einschließlich Leistungsbeschreibung), das mindestens alle für Kunden erbrachten Live-Services abdeckt, soweit sie in den Anwendungsbereich des Service-Management-Systems fallen.
- Erstellen Sie eine Karte der Einrichtungen/Parteien (Organisationen, Föderationsmitglieder), die an der Erbringung von Services beteiligt sind.
 - Identifizieren und beschreiben Sie die Rolle der einzelnen Parteien bei der Bereitstellung von Services.
 - Identifizieren Sie eine einzige Kontaktstelle für jede Einrichtung/Partei.
- Definieren Sie eine Weise, wie Sie mit veränderter Nachfrage nach Services und neuen Service-Vorschlägen umgehen können.
 - Erstellen Sie eine Vorlage für einen Service-Vorschlag (z.B. eine kleinere Untermenge der Vorlage für die Service-Spezifikation).
 - Schreiben Sie die Beurteilungskriterien auf, die bei der Entscheidung über Vorschläge für neue oder geänderte Services verwendet werden.

SPM: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



Inputs

Alle Informationen, die auf die Nachfrage nach Services hinweisen, einschließlich der (potenziellen) Kundennachfrage und -anforderungen

Verständnis der Ressourcen, Fähigkeiten, Beschränkungen und Einschränkungen des Service Providers

Informationen über bestehende Services (z.B. das aktuelle Service-Portfolio)

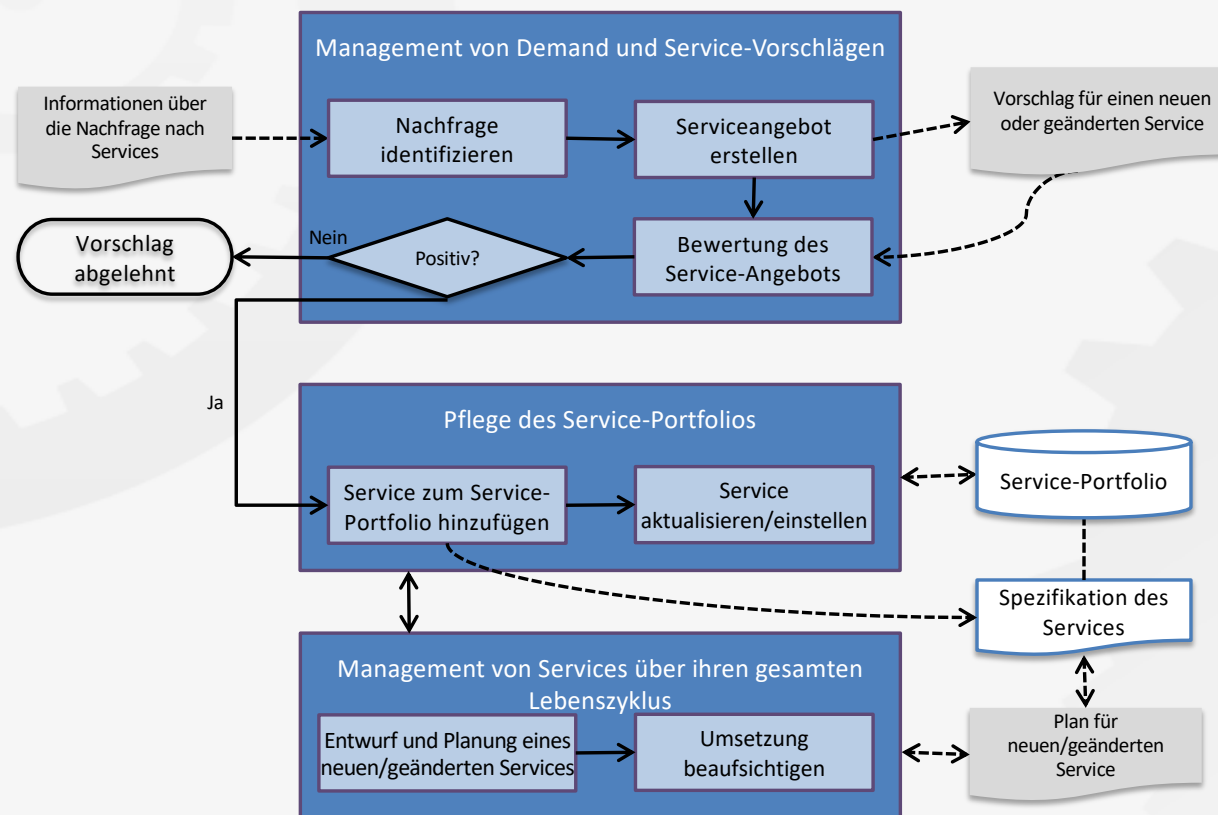
Outputs

Vollständiges und aktuelles Service-Portfolio

Gültige und konsistente Service-Beschreibungen/Spezifikationen

Service-Design und Übergangspläne für neue oder geänderte Services (und damit verbundene Request for Change)

SPM: Prozessdiagramm nach FitSM-2





Laufende Ausführung von Prozessen

- **Management von Demand und Service-Vorschlägen**
 - Identifizieren Sie die Nachfrage nach neuen oder veränderten Services
 - Serviceangebot erstellen
 - Bewertung des Service-Angebots
- **Pflege des Service-Portfolios**
 - Einen neuen Service zum Service-Portfolio hinzufügen
 - Aktualisieren von Services im Service-Portfolio
 - Ausscheiden von Services aus dem Service-Portfolio
- **Management von Services über ihren gesamten Lebenszyklus**
 - Erstellung und Genehmigung von Plänen für die Entwicklung und Umstellung von Services
 - Aktualisierung des Service-Designs und der Übergangspläne nach Bedarf

SPM: Rollen nach FitSM-3



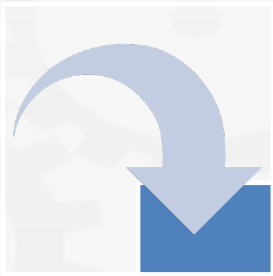
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher SPM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Kontext von SPM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager SPM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Pflegen Sie das Service-Portfolio. • Verwalten Sie Aktualisierungen des Service-Portfolios. • Sicherstellen, dass der Lebenszyklus neuer oder geänderter Services verwaltet wird und entsprechende Pläne erstellt und gepflegt werden. • Review des Service-Portfolios in geplanten Abständen.	1 insgesamt

SPM: Rollen nach FitSM-3



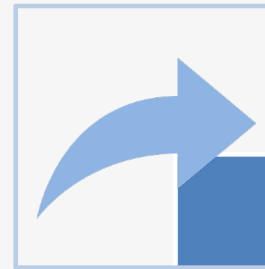
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
<i>Case-Verantwortlicher</i> : Service-Verantwortlicher	• Gesamtverantwortung für einen bestimmten Service, der Teil des Service-Portfolios ist. • Act als primäre Kontaktstelle für alle (prozessunabhängigen) Anliegen im Zusammenhang mit diesem spezifischen Service. • Act als "Experte" für den Service in technischen und nicht-technischen Belangen. • Pflege der zentralen Service-Dokumentation, wie z. B. der Service-Spezifikation/-Beschreibung. • über alle Ereignisse, Situationen oder Changes im Zusammenhang mit dem Service informiert zu werden. • Sie sind an Aufgaben beteiligt, die im Rahmen ausgewählter ITSM-Prozesse, insbesondere SPM und SLM, einen wesentlichen Bezug zum Service haben (siehe Rollenvorlagen auf Prozessebene). • Bericht über den Service an den SMS-Verantwortlichen.	1 pro Service

Eingehend



- **CRM:** Identifizierte Kundenbedürfnisse als ein zu berücksichtigender Faktor, um die Nachfrage nach neuen oder veränderten Services zu identifizieren
- **SUPPM:** Informationen über Zulieferer als Grundlage für die Identifizierung von Zulieferern, die an der Erbringung eines bestimmten Services beteiligt sind

Ausgehend



- **SLM:** Service-Portfolio zusammen mit Service-Spezifikationen als Grundlage für die Erstellung des Service-Katalogs
- **SUPPM:** Informationen über interne und externe Zulieferer, die an der Erbringung eines bestimmten Services beteiligt sind (Teil von Plänen für neue oder geänderte Services) als Grundlage für die Identifizierung neuer Zulieferer
- **CHM:** Request for Change, um Änderungen an Configuration Items (CIs) auszulösen, die zur Umsetzung von Plänen für neue oder geänderte Services erforderlich sind
- **ISRM:** Service Level Agreements (SLAs) mit Informationen über vereinbarte Service-Ziele, um eine Priorisierung von Incidents und Service-Requests zu ermöglichen



Standards for lightweight
IT service management

Service Level Management (SLM)

Zielsetzung

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

SLM: Schlüsselfragen



Wie werden die relevanten Teile des Service-Portfolios den Kunden präsentiert?



Welche Service-Ziele werden von den Kunden gefordert? Wie lauten die daraus resultierenden SLAs?



Welche operativen Ziele müssen von den Zulieferern erfüllt werden, um die mit den Kunden vereinbarten Service-Ziele zu unterstützen? Wie lauten die daraus resultierenden OLAs und UAs?



Wie wird die Erfüllung von SLAs, OLAs und UAs bewertet? Wie werden die Kunden über SLA-Verletzungen informiert?

SLM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



Definition nach FitSM-0:

Service-Katalog:

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

Anmerkung 1: Ein Service-Katalog kann als eine gefilterte Version des Service-Portfolios aus Kundensicht betrachtet werden.

Anmerkung 2: Basierend auf einem Service-Portfolio können ein oder mehrere Service-Kataloge erstellt werden.

Definition nach FitSM-0:

Service-Ziel:

Referenz-/Zielwerte für einen Parameter, der zur Messung der Leistung eines Services verwendet wird und in einem Service Level Agreement (SLA) für diesen Service aufgeführt ist

Hinweis: Typische Service-Ziele sind Verfügbarkeit oder Lösungszeiten für Incidents.

Definition nach FitSM-0:

Service Level Agreement (SLA):

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Kunden und einem Service Provider, die den zu liefernden Service und die Service-Ziele spezifiziert, die festlegen, wie er erbracht werden soll

SLM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



Definition nach FitSM-0:

Operational-Level Agreement (OLA)

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem internen Zulieferer, die den/die zugrundeliegenden Service(s) oder Service-Komponente(n) spezifiziert, der/die von dem internen Zulieferer oder Föderationsmitglied zu liefern ist/sind, zusammen mit den entsprechenden Service-Zielen

Anmerkung: In einer Föderation können OLAs zwischen dem Föderator und den Mitgliedern der Föderation vereinbart werden.

Definition nach FitSM-0:

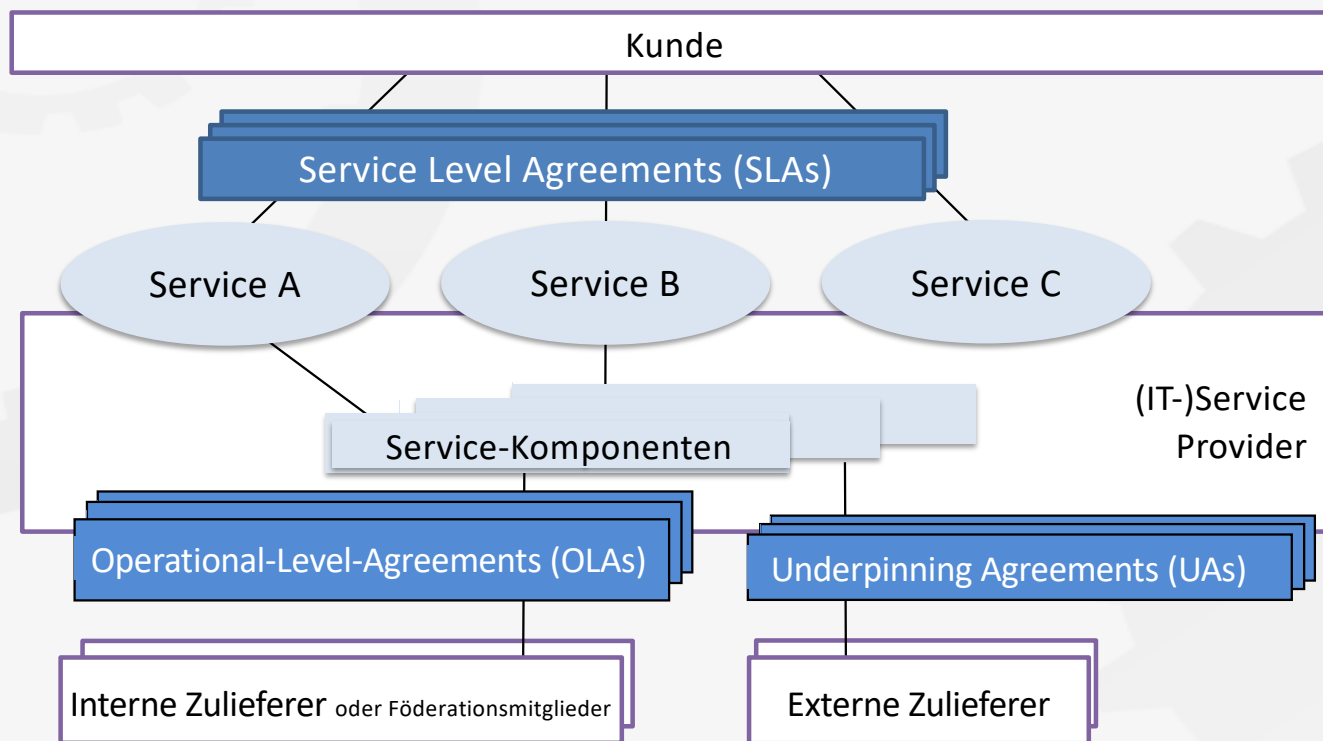
Underpinning Agreement (UA)

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem externen Zulieferer, die den/die zugrundeliegenden Service(s) oder Service-Komponente(n) spezifiziert, der/die vom Zulieferer zu liefern ist/sind, zusammen mit den entsprechenden Service-Zielen

Anmerkung 1: Eine UA kann als Service Level Agreement (SLA) mit einem externen Zulieferer betrachtet werden, wobei der Service Provider die Rolle des Kunden einnimmt.

Anmerkung 2: Ein UA kann auch als Underpinning Contract (UC) bezeichnet werden.

SLM: Wichtige Begriffe - Visualisierung



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.



Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Festlegung der Mindeststruktur, des Formats und des Inhalts von Service-Katalogen.
- Erstellen eines ersten Service-Katalogs basierend auf den Informationen des Service-Portfolios
- Definieren Sie ein Basis-/Standard-SLA, das für alle an Kunden gelieferten Services gilt, wenn keine spezifischen/individuellen SLAs vorhanden sind.
- Definieren Sie Vorlagen für individuelle SLAs, OLAs und UAs.
- Identifizieren Sie die wichtigsten unterstützenden Service-Komponenten und vereinbaren Sie OLAs und UAs mit internen und externen Zulieferern, die zur Bereitstellung von Services für Kunden beitragen.
- Vereinbarung individueller SLAs mit Kunden für die wichtigsten/kritischsten Services.
- Definieren Sie eine Standard Weise, um Kunden über SLA-Verletzungen zu informieren.

Typische SLA-Inhalte



Anwendungsbereich und Beschreibung des Services

Servicezeiten und Ausnahmen

- Reguläre Betriebszeiten
- Wartungsfenster

Service-Komponenten und Abhängigkeiten

- In dem vom Kunden benötigten Umfang

Unterstützung

- Unterstützungsstunden
- Incident-Behandlung
- Erledigung von Service-Requests

Service-Ziele

- Verfügbarkeit
- Antwort (und Lösung)
- Technisch...
- Sonstiges...

Beschränkungen und Einschränkungen

Kommunikation, Berichterstattung und Eskalation

- Allgemeine Kommunikation
- Regelmäßige Berichterstattung
- SLA-Verletzungen
- Eskalation und Beschwerden

Informationssicherheit und Datenschutz

Zusätzliche Pflichten des Service Providers

Verantwortlichkeiten der Kunden

- Keine Freigabe von Zugangsdaten

Review

Glossar der Begriffe

SLM: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



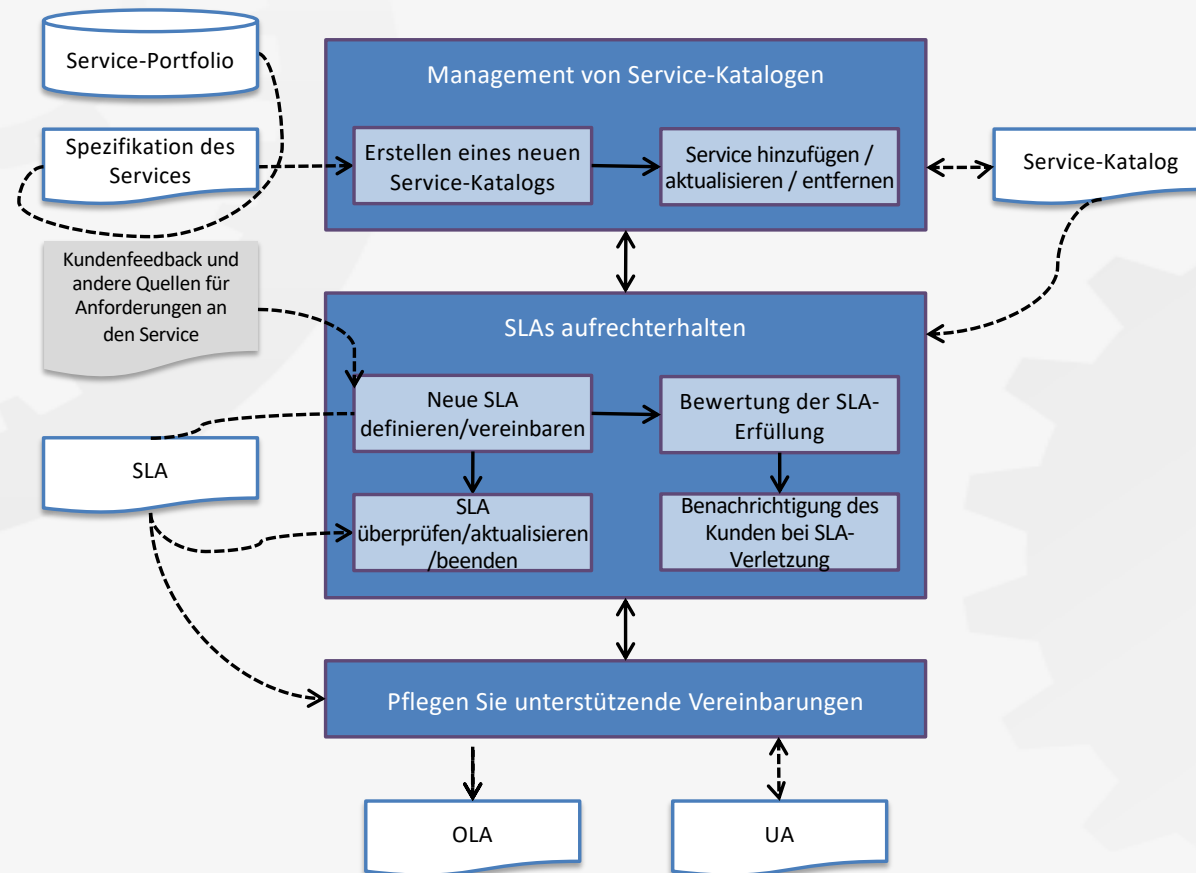
Inputs

Service-Portfolio zusammen
mit Service-Spezifikationen
Allgemeine und spezifische
Anforderungen an den Service

Outputs

Aktueller Service-Katalog mit
allen kundenrelevanten
Informationen
Standard-SLA und individuelle
SLAs mit Kunden
Unterstützung von OLAs und
UAs, die mit SLAs abgestimmt
sind

SLM: Prozessdiagramm nach FitSM-2





Laufende Ausführung von Prozessen

• Pflege von Service-Katalogen

- Erstellen eines neuen Service-Katalogs
- Hinzufügen, Aktualisieren oder Entfernen von Services aus einem Katalog
- Einen Service-Katalog aufgeben

• SLAs aufrechterhalten

- Definition und Aushandlung/Vereinbarung eines neuen SLA
- Bewertung der SLA-Erfüllung
- Benachrichtigung des Kunden über eine SLA-Verletzung
- Review, Aktualisierung oder Beendigung eines SLA

• Pflege der unterstützenden Vereinbarungen (OLAs und UAs)

- Definition und Verhandlung/Vereinbarung einer neuen OLA/UA
- OLA / UA-Erfüllung evaluieren
- Eskalieren Sie eine OLA-/UA-Verletzung an den Zulieferer
- Review, Aktualisierung oder Beendigung eines OLA / UA

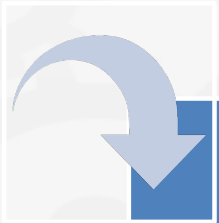
SLM: Rollen nach FitSM-3



Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher SLM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Kontext von SLM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager SLM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Pflegen Sie den Service-Katalog. • Management von Aktualisierungen des Service-Katalogs. • Sicherstellen, dass der Service-Katalog auf das Service-Portfolio abgestimmt ist. • SLAs mit Kunden aushandeln. • Vorschlagen und Aushandeln von OLAs mit internen Gruppen oder Föderationsmitgliedern. • Vorschlagen und Verhandeln von UAs mit externen Zulieferern. • Sicherstellen, dass alle SLAs, OLAs und UAs auf konsistente Art und Weise dokumentiert werden, z. B. durch die Pflege von Vertragsvorlagen. • Genehmigen Sie neue oder geänderte SLAs, OLAs und UAs. • Sicherstellen, dass SLAs, OLAs und UAs aufeinander abgestimmt sind.	1 insgesamt

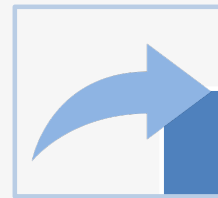
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
<i>Case-Verantwortlicher:</i> SLA / OLA / UA-Eigentümer	• Sie pflegen die SLA, OLA oder UA in ihrem Verantwortungsbereich und stellen sicher, dass sie gemäß den einschlägigen Spezifikationen spezifiziert und dokumentiert sind. • Bewerten Sie die Erfüllung der SLA, OLA oder UA. • Sicherstellen, dass Verstöße gegen die in der SLA, OLA oder UA definierten Ziele identifiziert und untersucht werden, um ein erneutes Auftreten zu verhindern. • Regelmäßige Reviews der SLA, OLA oder UA durchführen. • Sie verstehen neue oder geänderte Anforderungen an die SLA, OLA oder UA, für die sie verantwortlich sind, und leiten notwendige Aktualisierungen oder andere Folgemaßnahmen ein.	1 pro SLA, OLA und UA

Eingehend



- **SPM:** Service-Portfolio zusammen mit Service-Spezifikationen als Grundlage für die Erstellung des Service-Katalogs
- **CRM:** Informationen über Kunden und identifizierte kundenspezifische Service-Level-Anforderungen (z.B. basierend auf Kundenfeedback oder resultierend aus Service-Reviews mit Kunden) als Grundlage für die Definition von SLAs
- **SUPPM:** Informationen über Zulieferer als Grundlage für die Definition von OLAs und UAs

Ausgehend



- **SRM:** SLAs mit vereinbarten Service-Zielen als Grundlage für die Identifizierung von Service-Reporting-Anforderungen, d.h. das Verständnis der in SLAs vereinbarten Reporting-Anforderungen
- **SRM:** Daten aus der Bewertung von SLAs, OLAs und UAs als Grundlage für Berichte
- **SACM:** SLAs mit vereinbarten Zielen für die Verfügbarkeit und Kontinuität der Services als Grundlage für die Identifizierung von Anforderungen an die Gesamtverfügbarkeit und -kontinuität
- **CAPM:** SLAs mit vereinbarten Kapazitäts- und Leistungszielen als Grundlage zur Identifizierung des Gesamtkapazitäts- und Leistungsbedarfs
- **ISM:** SLAs mit vereinbarten Informationssicherheitszielen als Grundlage für die Identifizierung der allgemeinen Sicherheitsanforderungen
- **CRM:** Service-Katalog für verfügbare Services, die den Kunden angeboten werden
- **CRM:** SLAs, die widerspiegeln müssen, was mit Kunden vereinbart wurde, zusammen mit Service-Reports zur Unterstützung von Service-Reviews mit Kunden
- **SUPPM:** OLAs und UAs zusammen mit Berichten über operative Ziele zur Unterstützung der Leistungsbewertung von Zulieferern



Standards for lightweight
IT service management

Service-Reporting Management (SRM)

Zielsetzung

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

SRM: Schlüsselfragen



Welche Berichte werden von Kunden und anderen interessierten Parteien verlangt?



Welche Services werden von den internen Stakeholdern für ein effektives Management des SMS benötigt?



Wie häufig und mit welchem Inhalt müssen diese Berichte erstellt werden?



Werden die Berichte tatsächlich wie vorgeschrieben und vereinbart erstellt und verteilt?

SRM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



Definition nach FitSM-0:

Bericht:

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

Anmerkung 1: Ein üblicher Bericht, der von einem Service-Management-System erstellt wird, ist ein Service-Report, der sich an die Kunden eines Services richtet und die Leistung dieses Services im Vergleich zu den in einer Service-Level-Vereinbarung (SLA) definierten Service-Zielen detailliert darstellt.

Anmerkung 2: Die Empfänger der Berichte können intern oder extern sein, einschließlich Kunden, Zulieferer, Föderationsmitglieder, Service-Verantwortliche und der SMS-Verantwortliche.

SRM: Anforderungen gemäß FitSM-1



PR3 Service-Reporting

VORAUSSETZUNGEN

- PR3.1 Die erforderlichen 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.

Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Erstellen Sie eine Liste mit allen Berichten, die derzeit erstellt werden oder regelmäßig erstellt werden sollen.
- Spezifizieren Sie jeden identifizierten Bericht, indem Sie dem Bericht einen besonderen Namen (ID) geben, den Zweck des Berichts beschreiben, seine Zielgruppe / seinen Adressaten identifizieren, seine Häufigkeit festlegen, den beabsichtigten Inhalt des Berichts umreißen und sein Format und die Art der Übermittlung definieren.
- Definition von Vorlagen für Berichte zur Standardisierung / Vereinheitlichung der Berichtsstruktur und zur Unterstützung einer effektiven und wiederholbaren Berichterstattung.

SRM: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



Inputs

Berichts-anforderungen (z. B. aus SLAs)

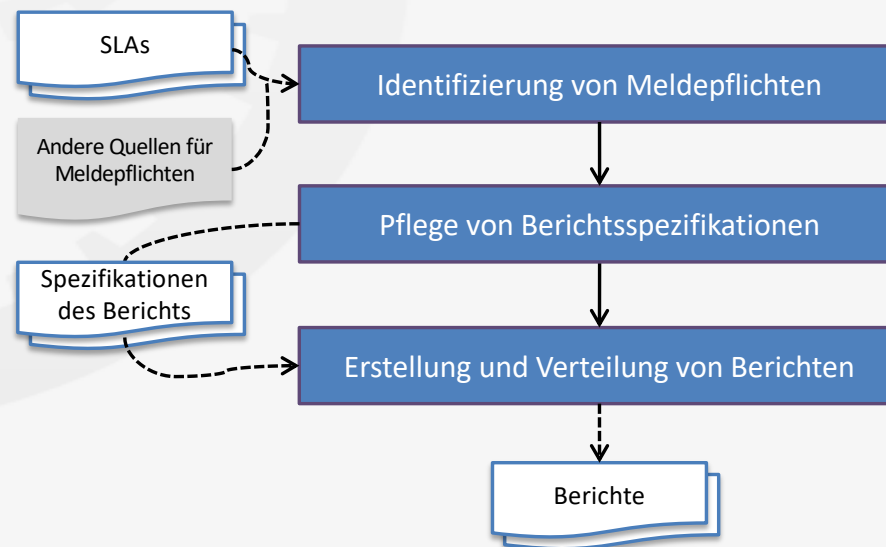
Outputs

Liste aller (vereinbarten) Berichte

Spezifikation aller Berichte

Informationen (Nachweise) über tatsächlich erstellte und gelieferte Berichte

SRM: Prozessdiagramm nach FitSM-2





Laufende Ausführung von Prozessen

- **Identifizierung von Meldepflichten**

- Ableitung von Zielen, Ereignissen und Nichtkonformitäten, die den Kunden auf der Grundlage von SLAs zu melden sind
- Identifizierung von Zielen, Ereignissen und Nichtkonformitäten, die den internen Beteiligten zur Unterstützung des Managements des SMS zu melden sind

- **Pflege von Berichtsspezifikationen**

- Definieren/Spezifizieren eines neuen Berichts
- Aktualisieren einer Berichtsspezifikation
- Beenden eines Berichts

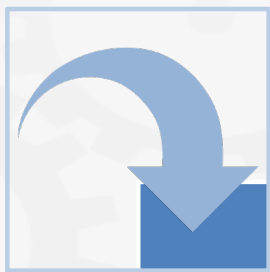
- **Überwachung der Produktion und Verteilung von Berichten**

- Überprüfung der Produktion und Verteilung von Berichten gemäß den Spezifikationen
- Einleitung von Folgemaßnahmen im Falle einer ungenauen Berichterstattung

SRM: Rollen gemäß FitSM-3

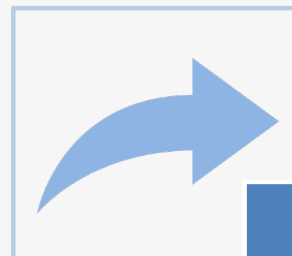


Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher SRM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Kontext von SRM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager SRM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Pflegen Sie die Liste der Berichte. • Review der Berichtsspezifikationen in regelmäßigen Abständen. • Überwachung der Produktion von genauen Berichten gemäß den Spezifikationen.	1 insgesamt
<i>Case-Verantwortlicher:</i> Eigentümer des Berichts	• Pflege von Berichtsspezifikationen für den Bericht, für den sie verantwortlich sind. • Erstellung und Lieferung des Berichts gemäß der Spezifikation. • Sicherstellen, dass die für die Erstellung des Berichts erforderlichen Inputs/Beiträge rechtzeitig geliefert werden. • neue oder geänderte Anforderungen an den Bericht, für den sie verantwortlich sind, zu verstehen und die Berichtsspezifikation entsprechend zu aktualisieren.	1 pro Bericht



Eingehend

- **SLM:** SLAs mit vereinbarten Service-Zielen als Grundlage für die Identifizierung von Service-Reporting-Anforderungen, d.h. das Verständnis der in SLAs vereinbarten Reporting-Anforderungen
- **SLM:** Daten aus der Auswertung von SLAs, OLAs und UAs als Grundlage für Berichte
- **SACM:** Daten zur Verfügbarkeit von Services als Grundlage für Berichte
- **CAPM:** Leistungs- und Nutzungsdaten als Grundlage für Berichte



Ausgehend

- **CRM:** Relevante Berichte als Grundlage für das Management von Kundenbeziehungen und Kundenzufriedenheit
- **CSI:** Berichte als Informationsgrundlage in Bezug auf Möglichkeiten zur Verbesserung der Services und des SMS



Standards for lightweight
IT service management

Service Availability & Continuity Management (SACM)

Zielsetzung

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

SACM: Schlüsselfragen



Wie werden die Anforderungen an die Verfügbarkeit und Kontinuität der Services ermittelt?



Wie sind die Maßnahmen geplant, die ergriffen werden müssen, um die Anforderungen zu erfüllen?



Wie wird die Verfügbarkeit des Service überwacht?

SACM: Warum Verfügbarkeit UND Kontinuität?

Verfügbarkeit

Ziel: Der Service ist häufig genug verfügbar, um die Kundenbedürfnisse zu erfüllen -> kontinuierlicher Betrieb

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

Input: SLA

Output: Pläne

Kontinuität

Ziel: Ausreichender Katastrophenschutz, um den kontinuierlichen Betrieb der wichtigsten Services unter allen Umständen zu gewährleisten

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

Input: SLA, Beurteilung von Risiken

Output: Pläne

SACM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



Definition nach FitSM-0:

Verfügbarkeit:

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

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = \frac{\text{Vereinbarte Servicezeiten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Vereinbarte Service-Stunden}} \times 100$$

Definition nach FitSM-0:

Kontinuität:

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

Hinweis: Zu den außergewöhnlichen Umständen zählen Notfälle, Krisen oder Katastrophen, die die Fähigkeit beeinträchtigen, Dienste über längere Zeiträume zu liefern.

Definition nach FitSM-0:

Risiko:

Mögliches negatives Ereignis, das sich negativ auf die Fähigkeit des Service Providers auswirken würde, vereinbarte Services für Kunden zu liefern, oder das den durch einen bestimmten Service generierten Wert verringern würde

Anmerkung: Das Risiko setzt sich zusammen aus der Wahrscheinlichkeit der Bedrohung, der Anfälligkeit eines Gutes für diese Bedrohung und den Auswirkungen, die die Bedrohung hätte, wenn sie einträte.

SACM: Anforderungen gemäß FitSM-1



PR4 Service Availability & Continuity Management Verfügbarkeit und Kontinuität der Services

VORAUSSETZUNGEN

- PR4.1 Die Anforderungen an die Verfügbarkeit und Kontinuität der Services müssen identifiziert und in geplanten Intervallen unter Berücksichtigung der SLAs 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 die identifizierten Anforderungen zu erfüllen.
- PR4.4 Die Verfügbarkeit von Services und Service-Komponenten muss überwacht werden.



Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Identifizierung der wichtigsten Anforderungen an die Verfügbarkeit und Kontinuität der Services basierend auf SLAs und anderen Informationsquellen.
- Definieren Sie die Struktur und das Format eines (generischen) Plans für die Verfügbarkeit und Kontinuität der Services.
- Definition eines Ansatzes zur Überwachung der Verfügbarkeit (und Kontinuität) der Services und Aufzeichnung der Ergebnisse auf einer kontinuierlichen Basis.

SACM: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



Inputs

Anforderungen an Verfügbarkeit und Kontinuität der Services (z. B. aus SLAs)

Risikofaktoren, die sich auf die Fähigkeit auswirken, Services gemäß den vereinbarten Verfügbarkeits- und Kontinuitätszielen zu erbringen

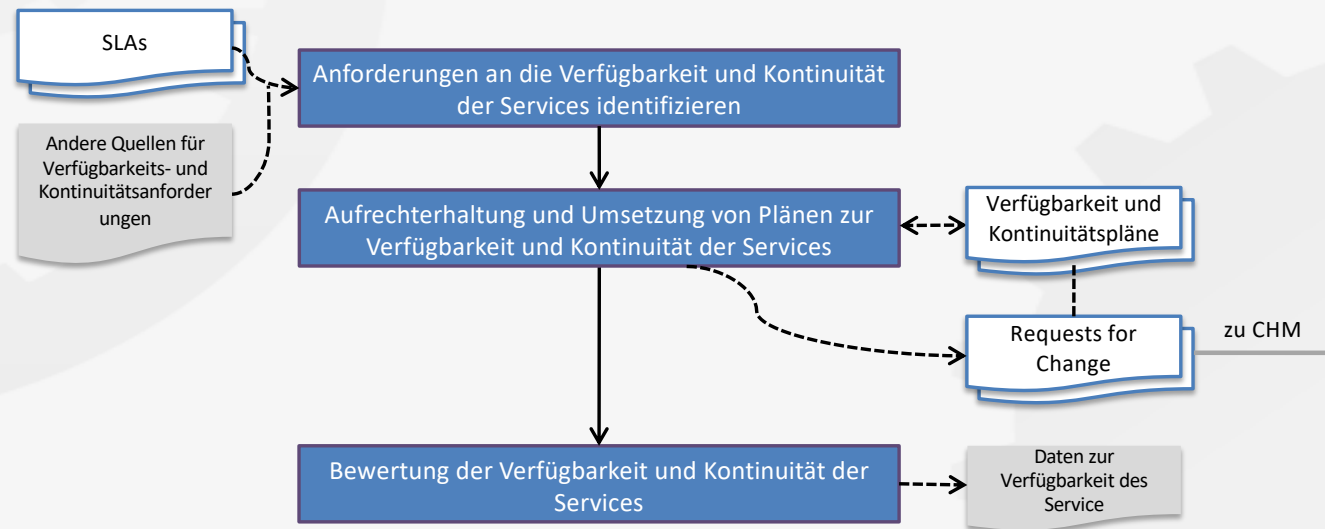
Outputs

Pläne für Verfügbarkeit und Kontinuität der Services

Daten zur Verfügbarkeit des Service

Requests for Change

SACM: Prozessablaufplan nach FitSM-2



Laufende Ausführung von Prozessen

- **Anforderungen an die Verfügbarkeit und Kontinuität der Services identifizieren**
 - Ableitung von Verfügbarkeitszielen aus SLAs
 - Identifizierung von Kontinuitätsanforderungen basierend auf SLAs und Analysen der Auswirkungen auf das Geschäft
- **Aufrechterhaltung und Umsetzung von Plänen zur Verfügbarkeit und Kontinuität der Services**
 - Beurteilung von Risiken in Bezug auf Verfügbarkeit und Kontinuität der Services
 - Erstellung von Plänen zur Kontinuität der Services und zur Verfügbarkeit
 - Umsetzen der Präventivmaßnahmen aus den Plänen
 - Review, Aktualisierung oder Beendigung von Plänen für die Kontinuität und Verfügbarkeit der Services
- **Bewertung der Verfügbarkeit und Kontinuität der Services**
 - Überwachung der Verfügbarkeit des Service
 - Durchführung von Servicekontinuitätstests für reaktive Maßnahmen aus Plänen

SACM: Rollen nach FitSM-3



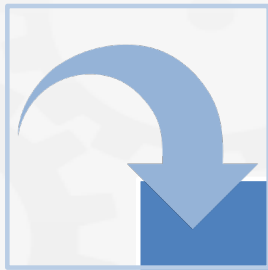
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher SACM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Kontext des SACM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager SACM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Identifizierung der Anforderungen an Verfügbarkeit und Kontinuität der Services. • Sicherstellen, dass die für die Erstellung von Plänen zur Verfügbarkeit und Kontinuität der Services erforderlichen Inputs/Beiträge von den relevanten Parteien geliefert werden. • Erstellung, Pflege und regelmäßiges Review aller Pläne für die Verfügbarkeit und Kontinuität der Services. • Sicherstellen, dass Maßnahmen zur Erhöhung der Verfügbarkeit und Kontinuität der Services (gemäß den Plänen) unter der Kontrolle des Change Management-Prozesses geplant und umgesetzt werden. • Act als Kontaktstelle bei Fragen zur Verfügbarkeit und Kontinuität der Services und zu entsprechenden Maßnahmen.	1 insgesamt

SACM: Rollen nach FitSM-3



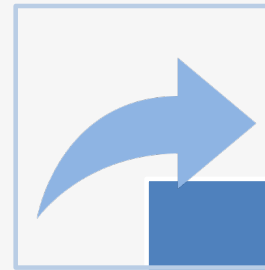
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
<i>Case-Verantwortlicher:</i> Eigentümer des Verfügbarkeitsplans / Eigentümer des Kontinuitätsplans	• Erstellung und Pflege des Verfügbarkeits- oder Kontinuitätsplans unter ihrer Verantwortung. • Sicherstellen, dass die im Zusammenhang mit dem Plan relevanten Interessengruppen bei der Erstellung, Aktualisierung oder Umsetzung des Plans konsultiert und informiert werden. • Sicherstellen, dass der Plan und alle Aktualisierungen von den zuständigen Behörden genehmigt werden. • Basierend auf dem Inhalt des endgültigen/genehmigten Plans werden je nach Bedarf Requests for Change gestellt oder der Prozess der kontinuierlichen Service-Verbesserung ausgelöst. • Im Falle eines Kontinuitätsplans: Stellen Sie sicher, dass der Bedarf an Tests des Plans identifiziert wird und dass regelmäßig Tests von präventiven oder reaktiven Maßnahmen durchgeführt werden.	1 pro Verfügbarkeitsplan / Kontinuitätsplan

Eingehend



- **SLM:** SLAs mit vereinbarten Zielen für die Verfügbarkeit und Kontinuität der Services als Grundlage für die Identifizierung von Anforderungen an die Gesamtverfügbarkeit und Kontinuität

Ausgehend



- **CHM:** Request for Change unter Berücksichtigung erforderlicher Aktualisierungen oder Änderungen des Cis als Grundlage für die Umsetzung der Maßnahmen, die erforderlich sind, damit die IT-Service-Umgebung identifizierte Anforderungen an Verfügbarkeit und Kontinuität der Services erfüllen kann
- **SRM:** Daten zur Verfügbarkeit von Services als Grundlage für Berichte



Standards for lightweight
IT service management

Capacity Management (CAPM)

Zielsetzung

Sicherstellung einer ausreichenden Kapazität und Service-Leistung zur Erfüllung der Service-Ziele

CAPM: Die wichtigsten Fragen



Wie werden die Anforderungen an die Leistung und Kapazität der Services ermittelt?



Wie sind die Maßnahmen geplant, die ergriffen werden müssen, um die Anforderungen zu erfüllen?



Wie werden Leistung und Nutzung des Service überwacht?

CAPM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



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.

CAPM: Anforderungen gemäß FitSM-1



PR5 Capacity Management

VORAUSSETZUNGEN

- PR5.1 Die Anforderungen an die Kapazität und Leistung des Services müssen identifiziert und in geplanten Abständen unter Berücksichtigung der SLAs und des prognostizierten Bedarfs überprüft werden.
- PR5.2 Die derzeitige Kapazität und Auslastung muss identifiziert werden.
- PR5.3 Zukünftige Kapazitäten müssen so geplant werden, dass sie den identifizierten Anforderungen entsprechen, wobei personelle, technische und finanzielle Ressourcen berücksichtigt werden.
- PR5.4 Die Leistung von Services oder Service-Komponenten muss auf der Grundlage der Überwachung des Auslastungsgrades und der Identifizierung betrieblicher Warnmeldungen und Ausnahmen analysiert werden.



Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Definieren Sie die Struktur und das Format eines (generischen) Kapazitätsplans.
- Festlegung eines Konzepts zur Überwachung der Leistung und Kapazität des Service (einschließlich der Auslastung der Ressourcen) und zur kontinuierlichen Aufzeichnung der Ergebnisse.

CAPM: Inputs und Outputs nach FitSM-2



Inputs

Anforderungen an die Leistung und Kapazität von Services (z. B. aus SLAs)

Aktueller Stand der Kapazitäten sowie Informationen über die vergangene, aktuelle und zukünftige (prognostizierte) Nutzung der Ressourcen

Informationen über verfügbare Ressourcen und Einschränkungen

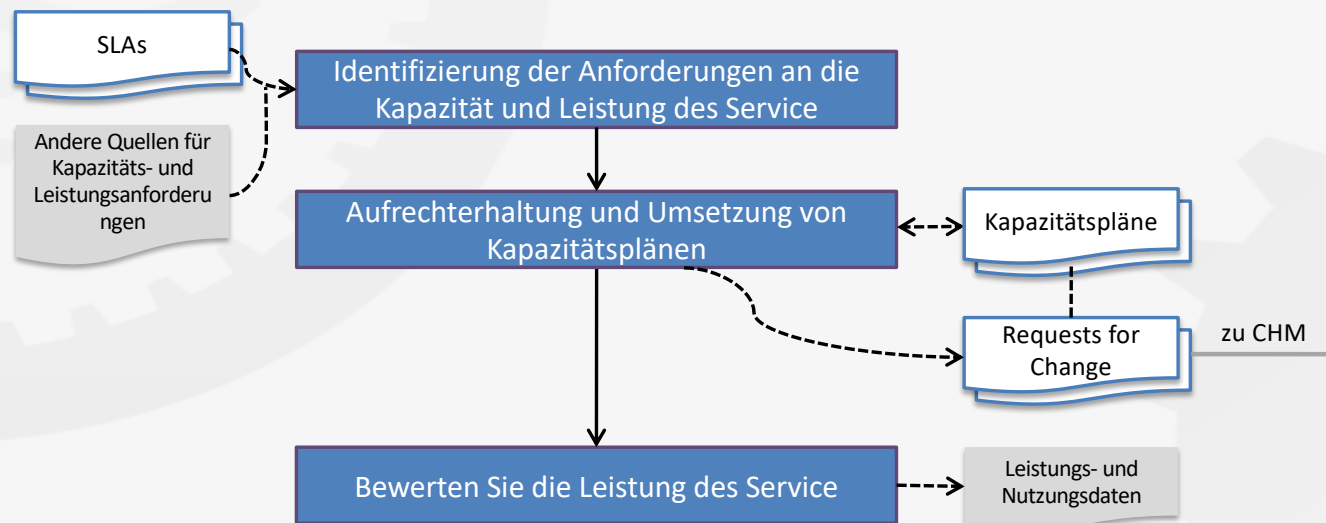
Outputs

Kapazitätspläne (die den Bedarf, geplante Erweiterungen, Herabstufungen und Umschichtungen von Ressourcen widerspiegeln müssen)

Pläne zur Überwachung von Kapazität und Serviceleistungen / Konzept

Aufzeichnungen/Berichte zur Überwachung von Kapazität und Service-Leistung

CAPM: Prozessdiagramm nach FitSM-2





Laufende Ausführung von Prozessen

- **Identifizierung der Anforderungen an die Kapazität und Leistung des Service**

- Leistungsziele aus SLAs ableiten
- Leistungsziele in Kapazitätsanforderungen umwandeln

- **Aufrechterhaltung und Umsetzung von Kapazitätsplänen**

- Kapazitätspläne erstellen
- Sicherstellung der Kapazität gemäß den Plänen
- Überprüfung, Aktualisierung oder Beendigung von Kapazitätsplänen

- **Bewerten Sie die Leistung des Service**

- Überwachung der Leistung von Services und Service-Komponenten
- Überwachung der Kapazität einschließlich Beurteilung anhand von Schwellenwerten
- Reagieren bei Überschreitung von Kapazitätsschwellen

CAPM: Rollen nach FitSM-3



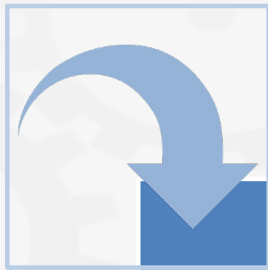
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher CAPM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Rahmen des CAPM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager CAPM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Identifizieren Sie die Anforderungen an die Leistung und Kapazität des Services. • Sicherstellen, dass die für die Erstellung von Kapazitätsplänen erforderlichen Inputs/Beiträge von den relevanten Parteien geliefert werden. • Erstellung, Pflege und regelmäßiges Review von Kapazitätsplänen. • Sicherstellen, dass Maßnahmen zur Steigerung der Service-Leistung und -Kapazität (gemäß den Plänen) unter der Kontrolle des Change Management-Prozesses geplant und umgesetzt werden. • Act als Kontaktstelle bei Fragen zu Serviceleistungen und Kapazitätsanforderungen und -maßnahmen.	1 insgesamt

CAPM: Rollen nach FitSM-3



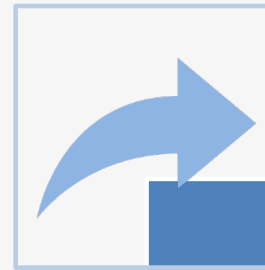
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
<i>Case-Verantwortlicher:</i> Eigentümer des Kapazitätsplans	• Erstellung und Pflege des Kapazitätsplans unter ihrer Verantwortung. • Sicherstellen, dass die im Zusammenhang mit dem Plan relevanten Interessengruppen bei der Erstellung, Aktualisierung oder Umsetzung des Plans konsultiert und informiert werden. • Sicherstellen, dass der Plan und alle Aktualisierungen von den zuständigen Behörden genehmigt werden. • Basierend auf dem Inhalt des endgültigen/genehmigten Plans stellen Sie je nach Bedarf Anträge auf Changes oder triggern den CSI-Prozess.	1 pro Kapazitätsplan

Eingehend



- **SLM:** SLAs mit vereinbarten Kapazitäts- und Leistungszielen als Grundlage für die Identifizierung von Gesamtkapazitäts- und Leistungsanforderungen

Ausgehend



- **CHM:** Request for Change unter Berücksichtigung erforderlicher Aktualisierungen oder Änderungen an CIs als Grundlage für die Umsetzung der Kapazitätsplanung, damit die IT-Service-Umgebung die identifizierten Kapazitäts- und Leistungsanforderungen erfüllen kann
- **SRM:** Leistungs- und Nutzungsdaten als Grundlage für Berichte



Standards for lightweight
IT service management

Information Security Management (ISM)

Zielsetzung

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

ISM: Schlüsselfragen



Wie werden die Anforderungen an die Informationssicherheit festgelegt?



Wie werden Informationssicherheits-Controls und Richtlinien zur Informationssicherheit-Maßnahmen etabliert, basierend auf einem Verständnis der relevanten Risiken?



Wie werden Informationssicherheits-Ereignisse überwacht und Informationssicherheits-Vorfälle behandelt?

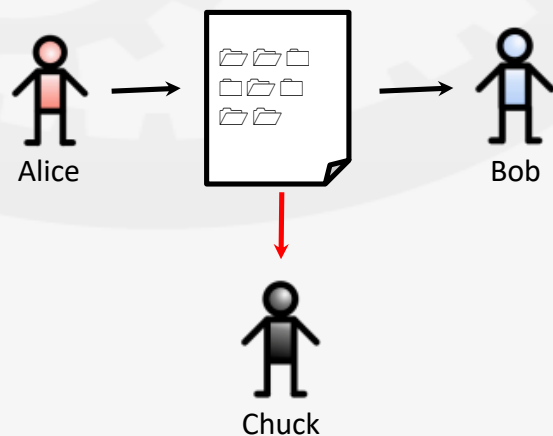


Wie werden die Zugangsrechte verwaltet?

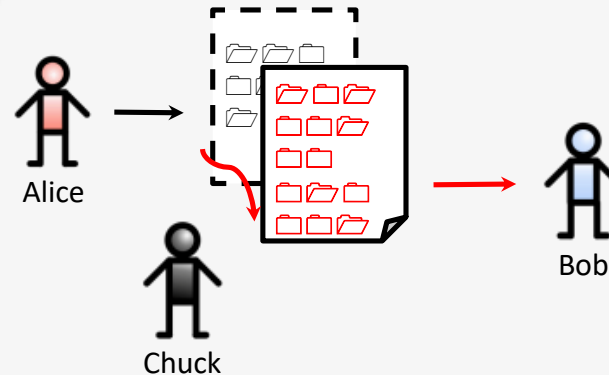
ISM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



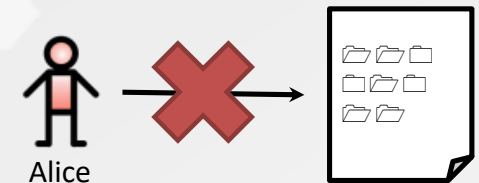
Vertraulichkeit: Eigenschaft von Informationen, die Unbefugten nicht zugänglich sind



Integrität: Eigenschaft von Informationen, nicht Gegenstand unbefugter Änderung, Vervielfältigung oder Löschung zu sein



Verfügbarkeit von Informationen: Eigenschaft von Informationen, für eine autorisierte Partei verfügbar und benutzerfreundlich zu sein



Hinweis: Die Verfügbarkeit von Informationen kann auch als Zugänglichkeit von Informationen bezeichnet werden.

ISM: Anforderungen gemäß FitSM-1



PR6 Information Security Management

VORAUSSETZUNGEN

- PR6.1 Die Anforderungen an die Informationssicherheit müssen identifiziert und Richtlinien zur Informationssicherheit definiert und in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR6.2 Informationssicherheitsrisiken müssen in geplanten Abständen beurteilt werden.
- PR6.3 Physische, technische und organisatorische Informationssicherheits-Controls müssen umgesetzt werden, um die Wahrscheinlichkeit und die Auswirkungen identifizierter Informationssicherheitsrisiken 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.

Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Definition eines Schemas zur Klassifizierung von Informationswerten nach ihrer Sensibilität / Kritikalität.
- Definieren Sie eine Weise, ein Inventar von (Informations-)Werten zu dokumentieren.
- Identifizieren, beschreiben und klassifizieren Sie die wichtigsten Informationswerte.
- Identifizieren Sie die wichtigsten Verbindungen zwischen Service-Komponenten wie informationsverarbeitenden Systemen / Einrichtungen und den zuvor identifizierten Informationswerten.
- Definieren Sie eine Methode / ein Schema zur Identifizierung und Beurteilung von Informationssicherheitsrisiken.
- Durchführung einer ersten Beurteilung der Risiken, basierend auf den identifizierten Werten, mit Schwerpunkt auf den wichtigsten Informationssicherheitsrisiken.
- Definition klarer Richtlinien zur Informationssicherheit als Grundlage für eine wirksame Governance im Bereich der Informationssicherheit.
- Definieren Sie eine Weise, Informationssicherheits-Controls zu dokumentieren und deren Status und Fortschritt bei der Umsetzung zu überwachen.
- Identifizieren und dokumentieren Sie die wichtigsten technischen, physischen und organisatorischen Informationssicherheits-Controls, die vorhanden sind.

ISM: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



Inputs

Anforderungen an die Informationssicherheit (aus SLAs, Gesetzen, Verträgen)

Relevante Risikofaktoren (Informationen über Vermögenswerte, Schwachstellen, Bedrohungen)

Outputs

Aktuelles Verzeichnis der Informationswerte

Genehmigte Richtlinien zur Informationssicherheit

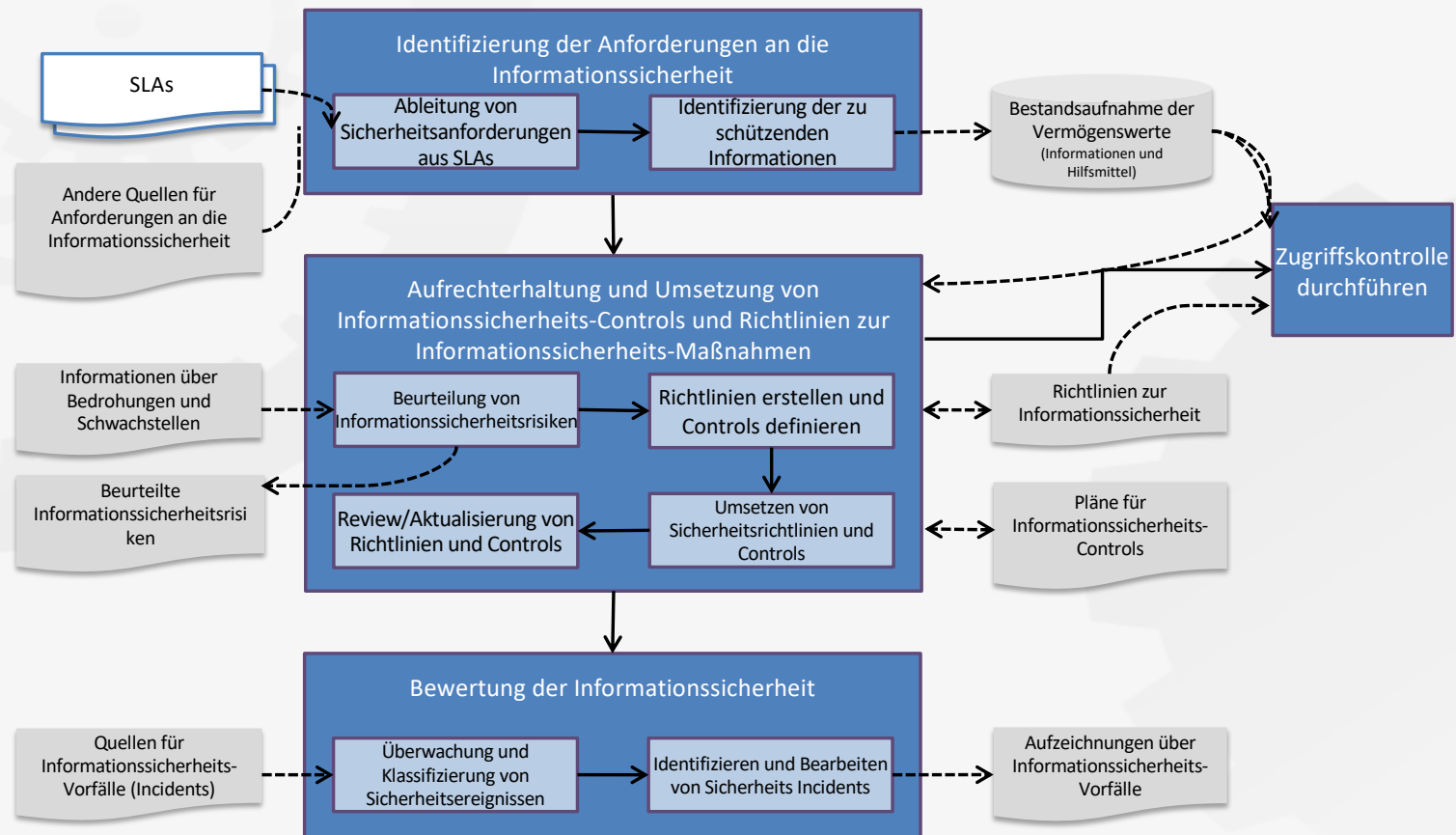
Beurteilung von Informationssicherheitsrisiken auf dem neuesten Stand

Dokumentierte Informationssicherheits-Maßnahmen

Berichte über Informationssicherheits-Ereignisse, Incidents und Folgemaßnahmen

Dokumentierte Informationen über Zugangsrechte und deren Review

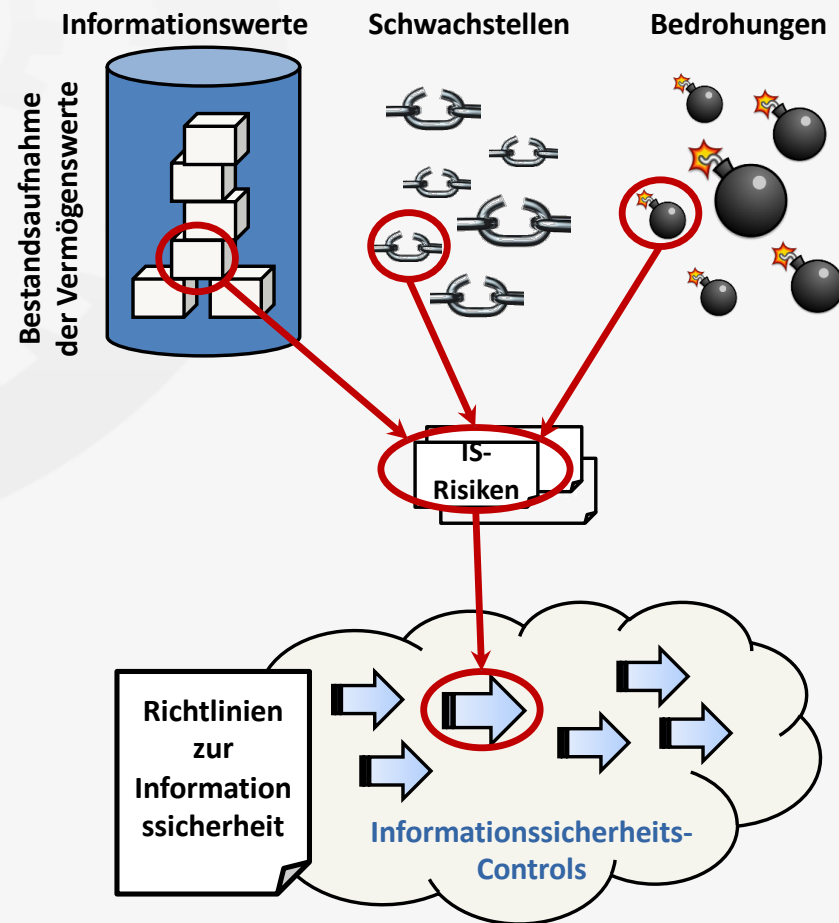
ISM: Prozessablaufplan nach FitSM-2



Laufende Ausführung von Prozessen

- **Identifizierung der Anforderungen an die Informationssicherheit**
 - Ableitung von Informationssicherheitsanforderungen aus SLAs
 - Identifizierung der zu schützenden Informationen (Werte) und ihrer Bedürfnisse in Bezug auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit
- **Aufrechterhaltung und Umsetzen von Informationssicherheits-Controls und Richtlinien zur Informationssicherheits-Maßnahmen**
 - Beurteilung der Risiken im Zusammenhang mit der Informationssicherheit
 - Richtlinien zur Informationssicherheits-Maßnahmen erstellen und andere Controls definieren
 - Informationssicherheits-Controls umsetzen
 - Review, Aktualisierung oder Beendigung von Richtlinien zur Informationssicherheits-Maßnahmen und anderen Controls
- **Bewertung der Informationssicherheit**
 - Informationssicherheits-Ereignisse überwachen, aufzeichnen und klassifizieren
 - Identifizieren und Bearbeiten von Informationssicherheits-Vorfällen (Incidents)
- **Zugriffskontrolle durchführen**
 - Prozess der Beantragung von Zugangsrechten
 - Zugangsrechte liefern
 - Ändern oder Entziehen von Zugriffsrechten
 - Review der Zugriffsrechte (in regelmäßigen Abständen)

ISM: Schlüsselkonzepte und Beziehungen - Visualisierung



ISM: Rollen nach FitSM-3



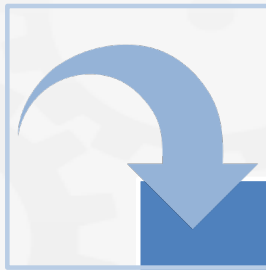
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher ISM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Kontext von ISM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager ISM (Manager / Beauftragter für Informationssicherheit)	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Act als Hauptansprechpartner des Service Providers für alle Fragen der Informationssicherheit. • Überwachung des Status und des Fortschritts aller Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Prozess des Information Security Managements, insbesondere der Beurteilung und Behandlung von Informationssicherheitsrisiken und der Behandlung von Informationssicherheits-Vorfällen und -Verstößen. • Sicherstellen, dass Informationssicherheits-Vorfälle als solche erkannt und klassifiziert werden und so schnell wie möglich auf effektive Weise behandelt werden, um den durch sie verursachten Schaden zu minimieren. • Sicherstellung, dass alle sicherheitsrelevanten Unterlagen gepflegt und auf dem neuesten Stand sind. • Sicherstellen, dass Sicherheitsrisiken und Controls Case-Verantwortlichen zugewiesen werden.	1 insgesamt

ISM: Rollen nach FitSM-3



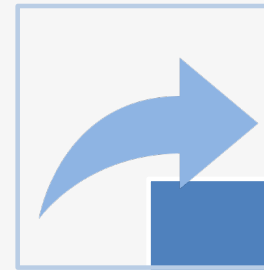
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
<i>Case-Verantwortlicher:</i> Eigentümer des Sicherheitsrisikos	• Pflege und Review der Spezifikation/Dokumentation eines bestimmten Sicherheitsrisikos. • Sie fungieren als Hauptansprechpartner und Sachverständige für das Risiko, für das sie verantwortlich sind.	1 pro Sicherheitsrisiko
<i>Case-Verantwortlicher:</i> Inhaber der Sicherheitskontrolle	• Pflege und Review der Spezifikation/Dokumentation einer spezifischen Sicherheitskontrolle. • Sie fungieren als Hauptansprechpartner und Sachverständige für die Control, für die sie zuständig sind.	1 pro Sicherheitskontrolle

Eingehend



- **SLM:** SLAs mit vereinbarten Informationssicherheitszielen als Grundlage für die Identifizierung der allgemeinen Sicherheitsanforderungen

Ausgehend



- **CHM:** Request for Change unter Berücksichtigung erforderlicher Aktualisierungen oder Änderungen an CIs als Grundlage für die Umsetzung der Informationssicherheits-Controls, soweit sie sich auf CIs beziehen, die den Service unterstützen



Standards for lightweight
IT service management

Customer Relationship Management (CRM)

Zielsetzung

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

CRM: Die wichtigsten Fragen



Wer sind die Kunden und Anwender der IT-Services?



Wie werden die Beziehungen zu den Kunden verwaltet, und auf welche Weise können Sie am besten mit Ihren Kunden in Kontakt treten oder bleiben?



Entsprechen die Services den Kundenbedürfnissen und führen sie zu Kundenzufriedenheit?



Wie werden Kundenbeschwerden behandelt?

CRM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



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

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.



Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Richten Sie eine erste Kundendatenbank ein, und dokumentieren Sie für jeden Service-Kunden die wichtigsten Informationen einschließlich der Kontaktdaten.
- Entscheiden Sie sich für allgemeine Kommunikationskanäle, die für die Kundenansprache genutzt werden sollen (z. B. Bestellung, Eskalation und Beschwerden).
- Definieren Sie eine Weise zur Durchführung und Dokumentation der Ergebnisse eines Service-Reviews.
- Definieren Sie eine Weise zur Aufzeichnung, Beantwortung und Nachverfolgung einer Kundenbeschwerde.
- Legen Sie eine Weise fest, die Kundenzufriedenheit regelmäßig zu bewerten, z. B. basierend auf regelmäßigen (Online-)Umfragen.

CRM: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



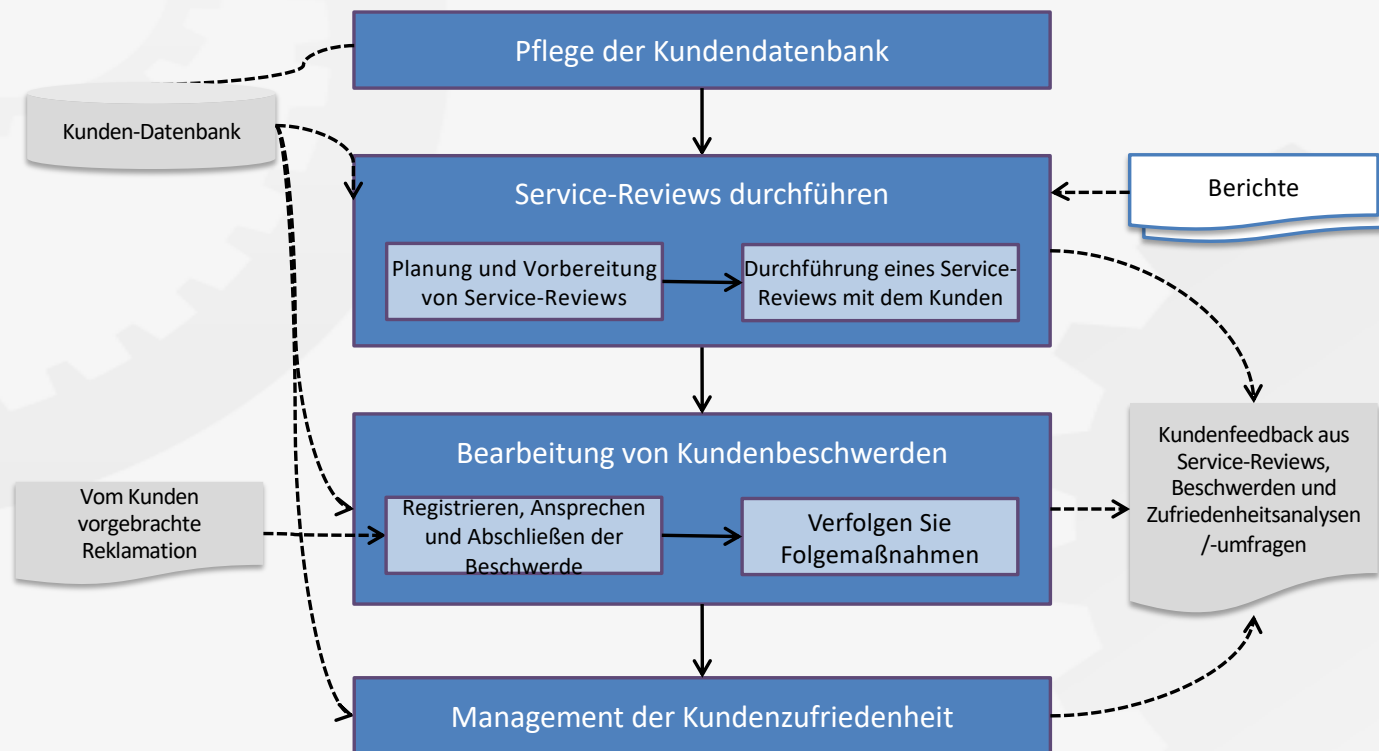
Inputs

- Informationen über Service-Kunden
- Aktueller Service-Katalog
- Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden
- Bestehende SLAs mit Kunden
- Kundenbeschwerden

Outputs

- Aktuelle Datenbank der Service-Kunden (Kundendatenbank)
- Service-Review-Berichte
- Aufzeichnungen über Kundenbeschwerden
- Berichte zur Kundenzufriedenheit

CRM: Prozessdiagramm nach FitSM-2



Laufende Ausführung von Prozessen

- **Pflege der Kundendatenbank**

- Hinzufügen eines neuen Kunden zur Kundendatenbank (einschließlich Kontaktinformationen)
- Aktualisierung der Informationen über einen Kunden in der Kundendatenbank
- Entfernen eines Kunden aus der Kundendatenbank

- **Durchführung von Service-Reviews**

- Planung und Vorbereitung von Service-Reviews mit Kunden
- Durchführen und Aufzeichnen eines Service-Reviews mit einem Kunden

- **Bearbeitung von Kundenbeschwerden**

- Aufzeichnung, Berücksichtigung und Abschließen einer Kundenbeschwerde
- Verfolgung des Umsetzungsstatus von Maßnahmen nach einer Kundenbeschwerde
- Regelmäßige Überprüfung aller Kundenbeschwerden und Folgemaßnahmen

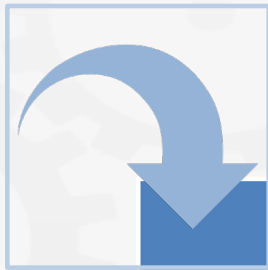
- **Management der Kundenzufriedenheit**

- Planung und Umsetzung von Maßnahmen zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit
- Einleitung von Folgemaßnahmen als Reaktion auf unzureichende Kundenzufriedenheit

CRM: Rollen nach FitSM-3

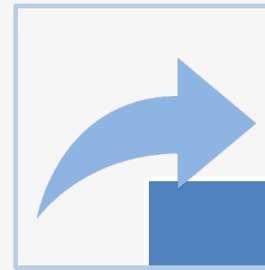


Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher CRM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Kontext von CRM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager CRM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Pflege der Kundendatenbank. • Sicherstellen, dass Kundenbeschwerden gemäß dem Prozess bearbeitet werden. • Koordinierung von Umfragen zur Kundenzufriedenheit. • Überprüfen Sie die Ergebnisse von Service-Reviews.	1 insgesamt
Case-Verantwortlicher: Customer Relationship Management (Kundenbetreuer)	• Als primäre Kontaktstelle für einen bestimmten Kunden fungieren. • Pflegen Sie die Beziehung zu diesem Kunden durch regelmäßige Kommunikation. • Bearbeiten Sie formelle Kundenbeschwerden. • Durchführen, Moderieren und Aufzeichnen von Service-Reviews.	1 pro identifiziertem Kunden



Eingehend

- **SLM:** Service-Katalog für verfügbare Services, die den Kunden angeboten werden
- **SLM:** SLAs, die widerspiegeln müssen, was mit Kunden vereinbart wurde, zusammen mit Berichten zur Unterstützung von Service-Reviews mit Kunden
- **SRM:** Relevante Berichte als Grundlage für das Management von Kundenbeziehungen und Kundenzufriedenheit



Ausgehend

- **SPM:** Identifizierte Kundenbedürfnisse als ein zu berücksichtigender Faktor, um die Nachfrage nach neuen oder veränderten Services zu identifizieren
- **SLM:** Informationen über Kunden und identifizierte kundenspezifische Service-Level-Anforderungen (z.B. basierend auf Kunden-Feedback oder resultierend aus Service-Reviews mit Kunden) als Grundlage für die Definition von SLAs
- **CHM:** Requests for Change (z. B. zur Berücksichtigung von unzureichender Kundenzufriedenheit, Feedback aus Service-Reviews oder Kundenbeschwerden)
- **CSI:** Verbesserungsvorschläge (z. B. zur Berücksichtigung unzureichender Kundenzufriedenheit, Feedback aus Service-Reviews oder Kundenbeschwerden)



Standards for lightweight
IT service management

Supplier Relationship Management (SUPPM)

Zielsetzung

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

SUPPM: Wichtige Fragen



Wer sind die Zulieferer, die die Bereitstellung von IT-Services unterstützen?



Wie werden die Beziehungen zu den Zulieferern gemanagt?



Auf welche Weise können Sie am besten mit Ihren Zulieferern in Kontakt treten oder bleiben?



Erbringen die Zulieferer ihre Leistungen wie vereinbart und gefordert?

SUPPM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



Definition nach FitSM-0:

Zulieferer:

Organisation oder Partei, die dem Service Provider einen (unterstützenden) Service oder Service-Komponente(n) liefert, die der Service Provider benötigt, um seinen Kunden / Anwendern Services zu liefern

Anmerkung 1: Ein Zulieferer kann intern oder extern in der Organisation des Service Providers tätig sein.

Anmerkung 2: In einer Föderation werden die Mitglieder der Föderation als interne Zulieferer betrachtet.

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.

Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Einrichtung einer ersten Zulieferer-Datenbank (für alle internen und externen Zulieferer).
- Dokumentieren Sie für jeden Zulieferer die wichtigsten Informationen einschließlich der Kontaktdaten sowohl auf der Seite des Zulieferers als auch auf der Seite des Service Providers (Supplier Relationship Manager).
- Verstehen Sie, welche Services oder Service-Komponenten von Zulieferern überwacht werden müssen und wie die Überwachung erfolgen soll.

SUPPM: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



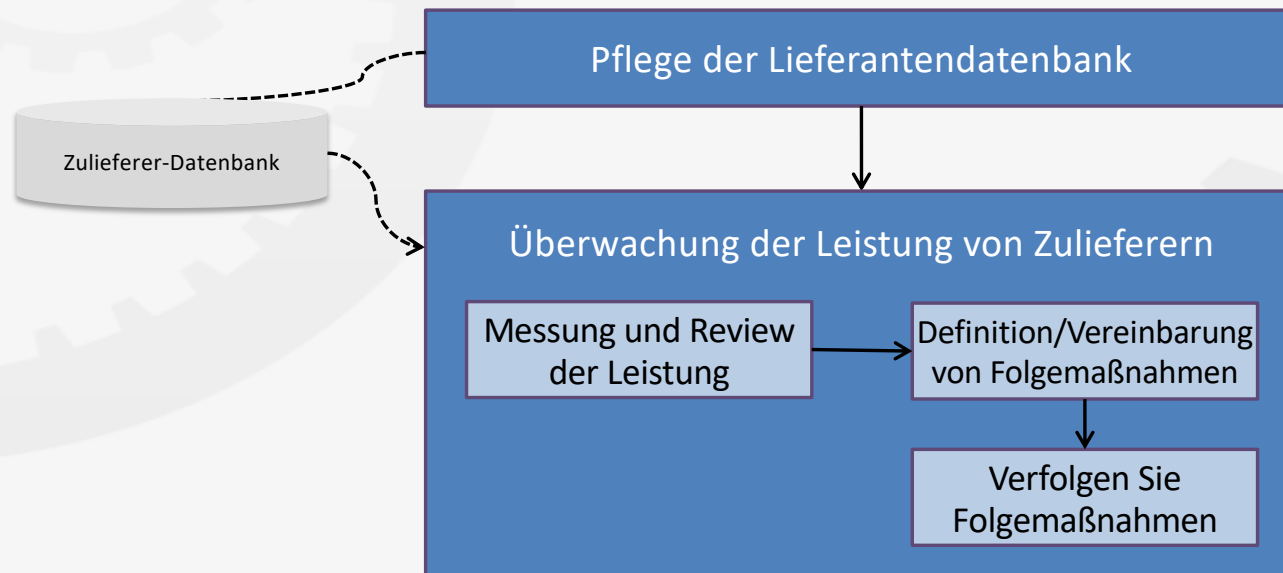
Inputs

- Informationen über Zulieferer
- Informationen zum Angebot der Zulieferer
- OLAs mit internen Zulieferern
- Bestehende UAs mit Zulieferern

Outputs

- Aktuelle Lieferantendatenbank
- Ergebnisse der Lieferantenbewertung

SUPPM: Prozessdiagramm nach FitSM-2



Laufende Ausführung von Prozessen

- **Pflege der Lieferantendatenbank**

- Hinzufügen eines neuen Zulieferers zur Zuliefererdatenbank (einschließlich Kontaktinformationen)
- Aktualisierung der Informationen über einen Zulieferer in der Zuliefererdatenbank
- Entfernen eines Zulieferers aus der Zuliefererdatenbank

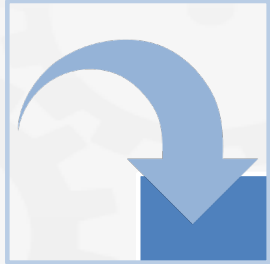
- **Überwachung der Leistung von Zulieferern**

- Bewertung der Leistung von Zulieferern
- gemeinsam mit dem Zulieferer Folgemaßnahmen bei unzureichender Leistung des Zulieferers zu vereinbaren
- Verfolgung des Umsetzungsstatus der mit den Zulieferern vereinbarten Folgemaßnahmen

SUPPM: Rollen nach FitSM-3

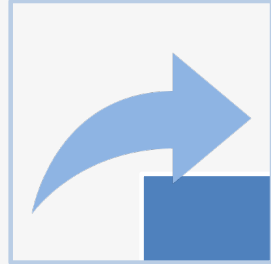


Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher SUPPM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Rahmen von SUPPM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager SUPPM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Pflege der Zulieferer-Datenbank. • Sicherstellen, dass die Leistung der Zulieferer gemäß dem Prozess überwacht wird.	1 insgesamt
<i>Case-Verantwortlicher:</i> Supplier Relationship Manager	• Act als primäre Kontaktstelle für einen bestimmten Zulieferer. • Pflegen Sie die Beziehung zu diesem Zulieferer durch regelmäßige Kommunikation. • Beibehaltung von Mechanismen zur Überwachung der Leistung des Zulieferers.	1 pro identifiziertem Zulieferer



Eingehend

- **SPM:** Informationen über interne und externe Zulieferer, die an der Erbringung eines bestimmten Services beteiligt sind (Teil von Plänen für neue oder geänderte Services) als Grundlage für die Identifizierung neuer Zulieferer
- **SLM:** OLAs und UAs zusammen mit Berichten über operative Ziele zur Unterstützung der Leistungsbewertung von Zulieferern



Ausgehend

- **SPM:** Informationen über Zulieferer als Grundlage für die Identifizierung von Zulieferern, die an der Erbringung eines bestimmten Services beteiligt sind
- **SLM:** Informationen über Zulieferer als Grundlage für neue oder aktualisierte OLAs und UAs

FitSM Advanced Level Prüfung



- Closed book, d.h. es sind keine Hilfsmittel erlaubt
- Dauer: 60 Minuten
- 30 Multiple-Choice-Fragen:
 - Für jede Frage sind vier Antworten möglich: A, B, C oder D
 - Eine richtige Antwort pro Frage
- Zum Bestehen der Prüfung sind mindestens 70% richtige Antworten (21 von 30) erforderlich

