



Standards for lightweight
IT service management

FitSM Servicebetrieb & Steuerung (Service Operation & Control)

Advanced Training in Servicebetrieb und Steuerung
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 Servicebetrieb und Steuerung*** nach FitSM

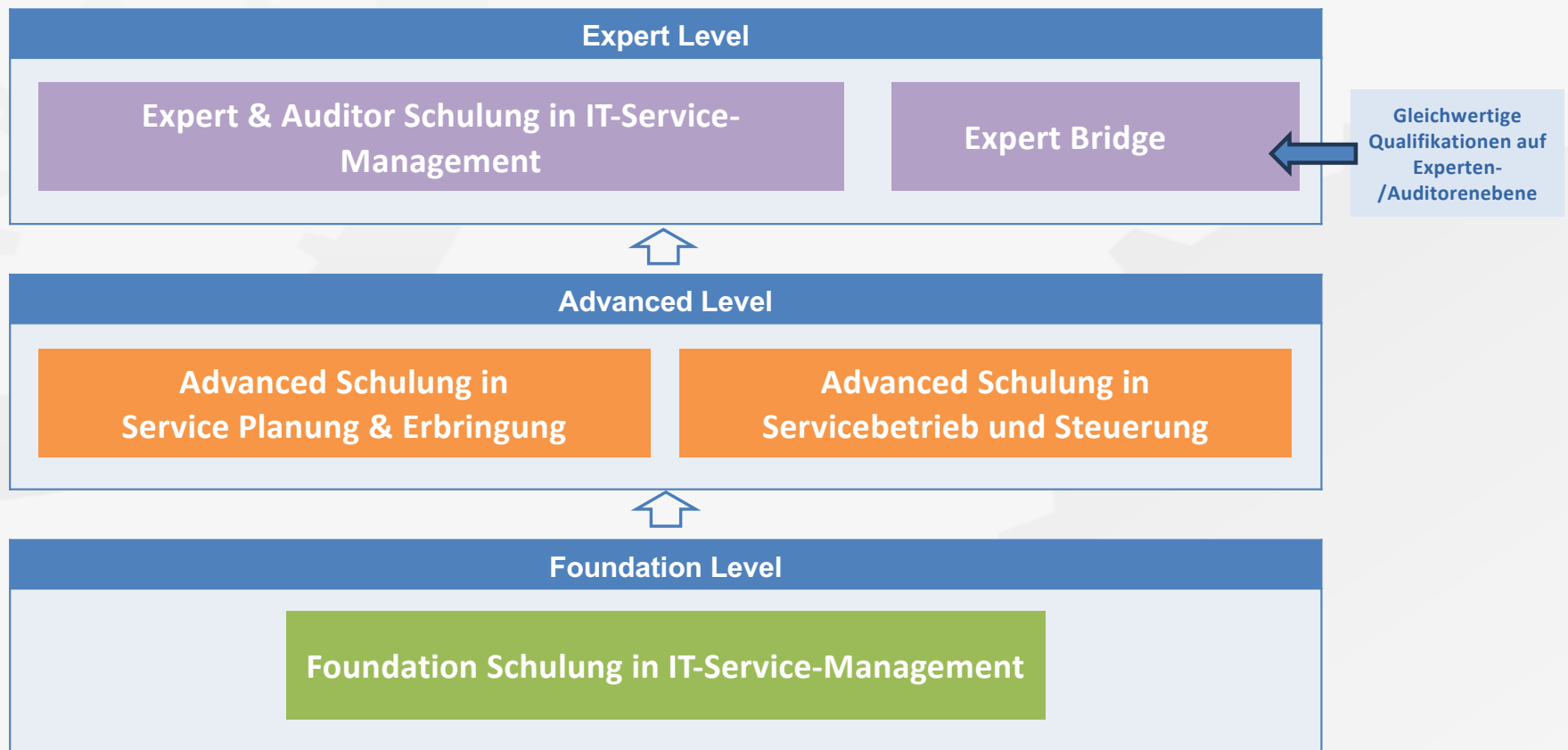
FitSM Advanced Level Prüfung



- 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





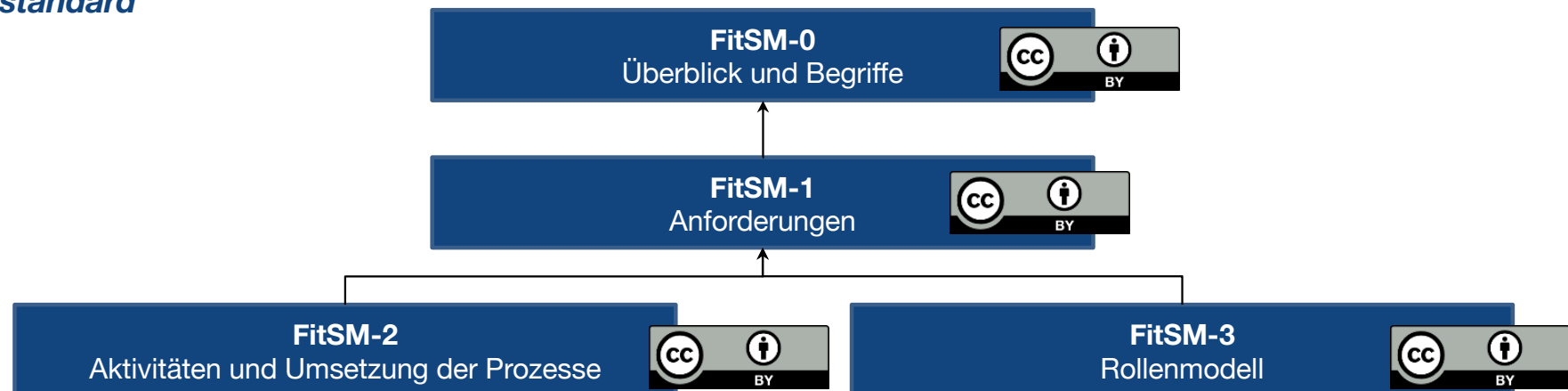
- **Zusammenfassung der FitSM Foundation & ITSM-Grundlagen**
- Allgemeine Aspekte der Etablierung eines Service-Management-Systems
- Rollen in einem Service-Management-System
- ITSM-Prozesse für Servicebetrieb und Steuerung (SOC)



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

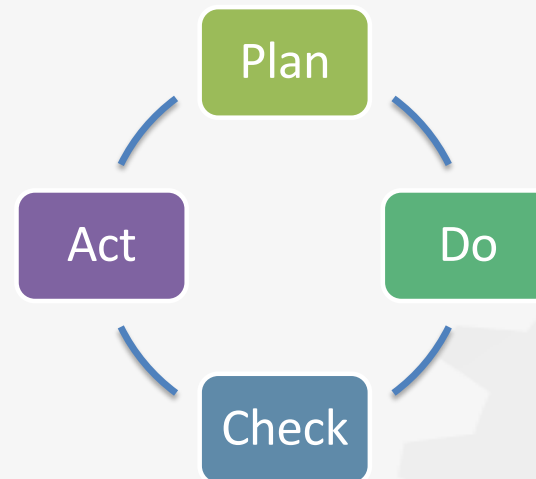
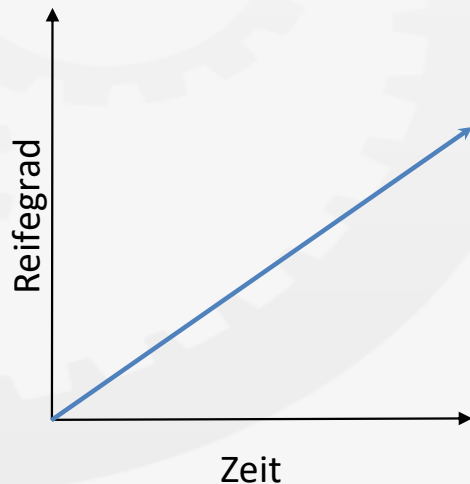
Kontinuierliche
Verbesserung

ITSM-Prinzipien



Prinzip	Erläuterung
Service- und Kundenorientierung	IT-gestützte Lösungen, die Kunden und Anwendern zur Verfügung gestellt werden, sind als Services 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 zur Planung, Erbringung, zum 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, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und geeignete Folgemaßnahmen zu ergreifen.

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



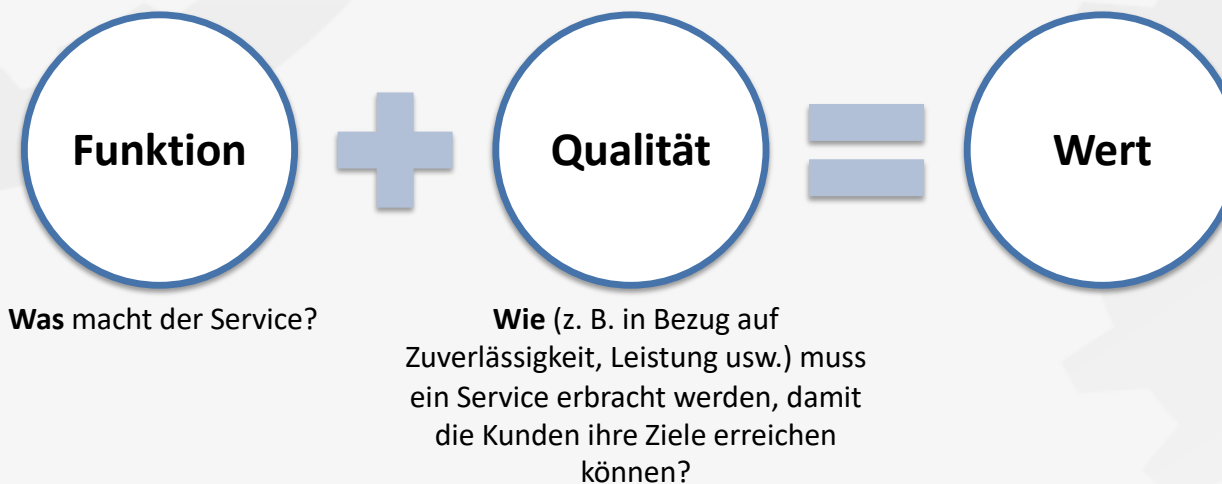
- Ansatz des Qualitätsmanagements nach W. E. Deming
- Wichtigstes Prinzip: Kontinuierliche Verbesserung
- Plan-Do-Check-Act kann auf das gesamte Service-Management-System angewendet werden

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:

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

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:

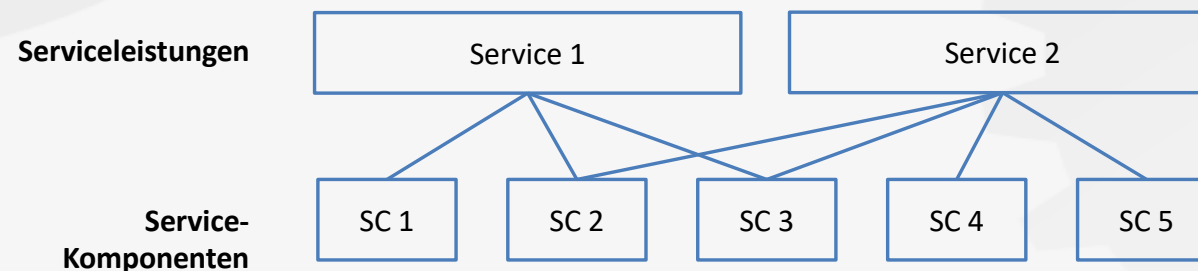
Service-Komponente:

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)

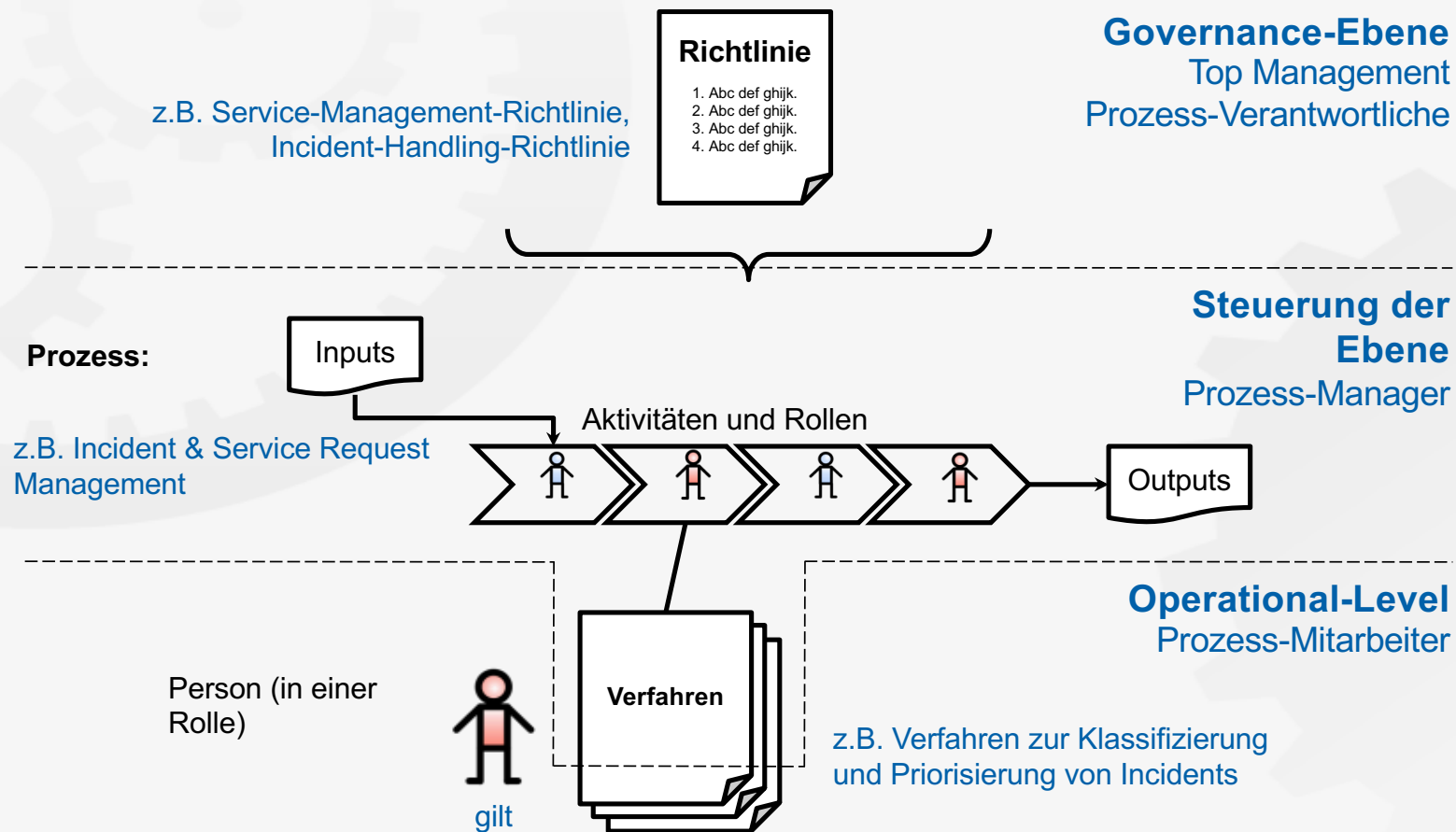
Definition nach FitSM-0:

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 ausgeführt 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

Anmerkung: Im Allgemeinen besteht ein Prozess aus einer Reihe von Aktivitäten, die zum Management von Services dienen, 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

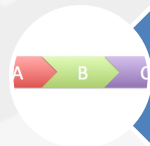
Wichtigste Elemente eines Prozesses



Ziel(e), Ziele



Eindeutig definierte Inputs, Trigger und Outputs



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



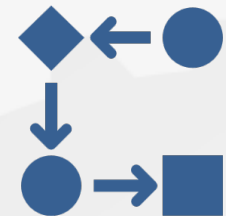
Rollen und Verantwortlichkeiten



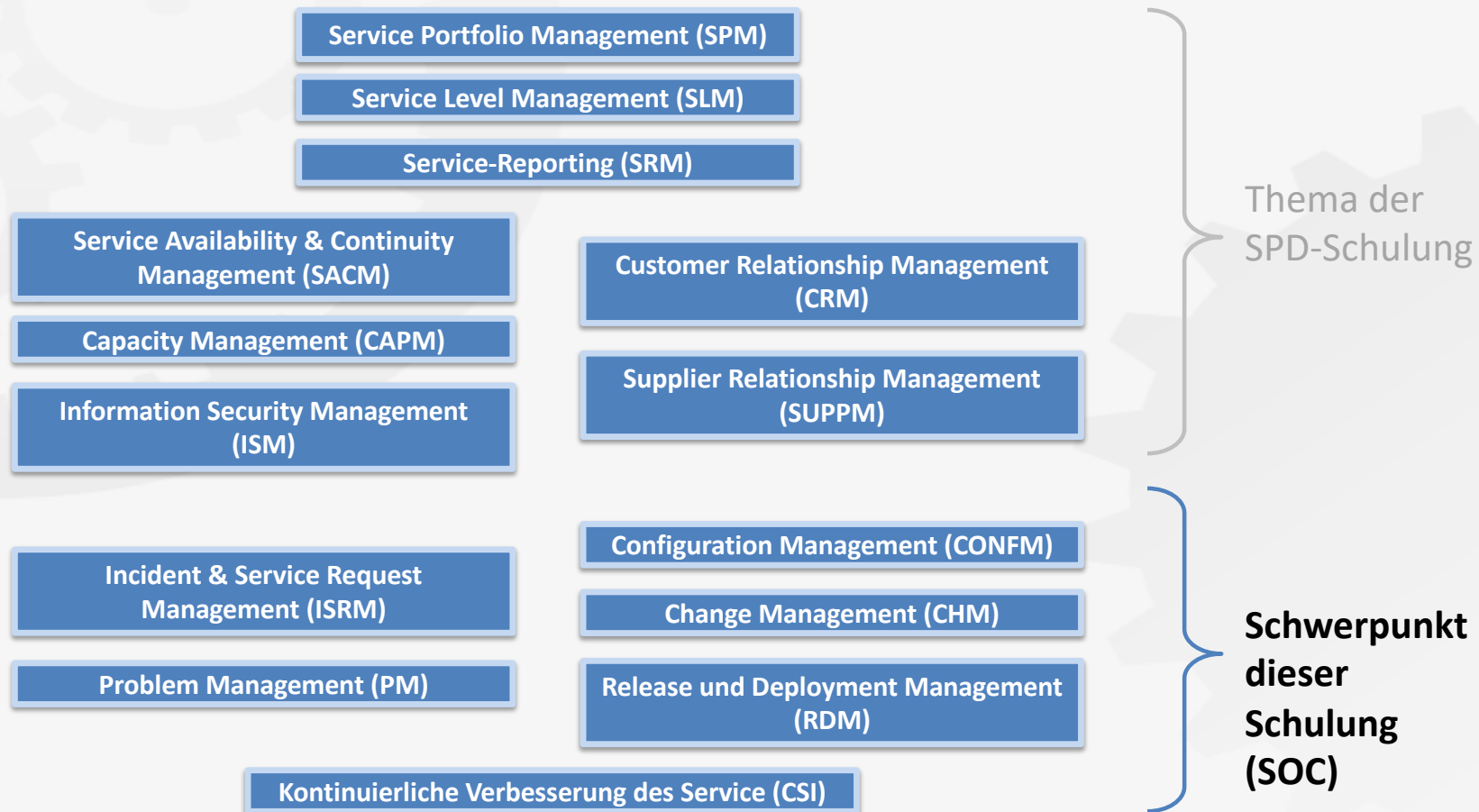
Messungen und KPIs

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)

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)



Schwerpunkt dieser Schulung

Servicebetrieb und Steuerung (SOC)

- Weitere operative Prozesse
- Management der zahlreichen Elemente (technisch, personell, dokumentarisch usw.), die für den Betrieb der 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 Servicebetrieb und Steuerung (SOC)



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.
- Erstellen Sie einen Kommunikationsplan 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?

DOC: Anforderungen nach FitSM-1



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 Es müssen dokumentierte Definitionen aller Prozesse des Service-Managements (siehe PR1-PR14) erstellt und gepflegt werden. Jede dieser Definitionen muss Folgendes 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 auf 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 er über das nötige Bewusstsein und die notwendigen Fähigkeiten, um sie auszuführen?



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 definierter ITSM-Prozesse in der Praxis, wie z. B. wirksame Kommunikations-, Sensibilisierungs- und Schulungsaktivitäten sowie disziplinarische Maßnahmen 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 sowie 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

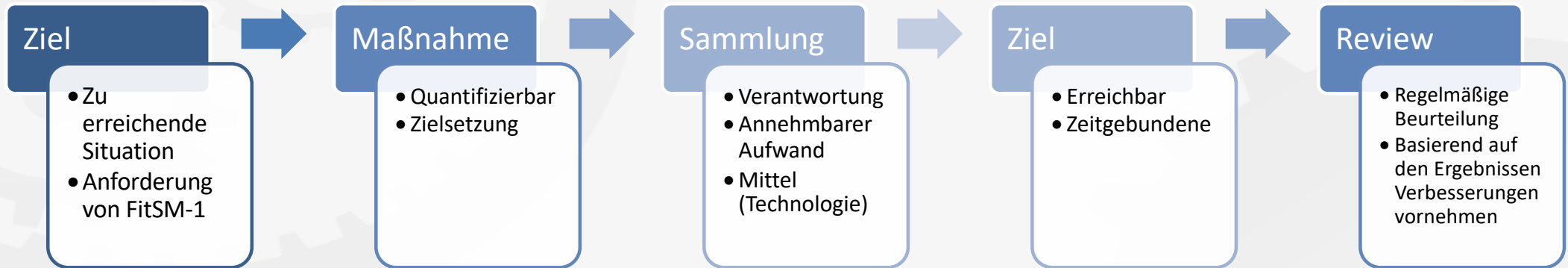
- Regelmäßige Überwachung der festgelegten Hauptleistungsindikatoren und Bewertung der Ergebnisse anhand der Zielvorgaben.
- Beurteilungen und Audits gemäß den Plänen durchführen.
- Berichterstattung über die Ergebnisse von Messungen, Beurteilungen und Audits an alle relevanten Parteien, einschließlich 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 nach Prioritäten geordnet, 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 Servicebetrieb und Steuerung (SOC)



Standards for lightweight
IT service management

Rollen in einem Service-Management-System

Rollenzusammensetzung 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 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



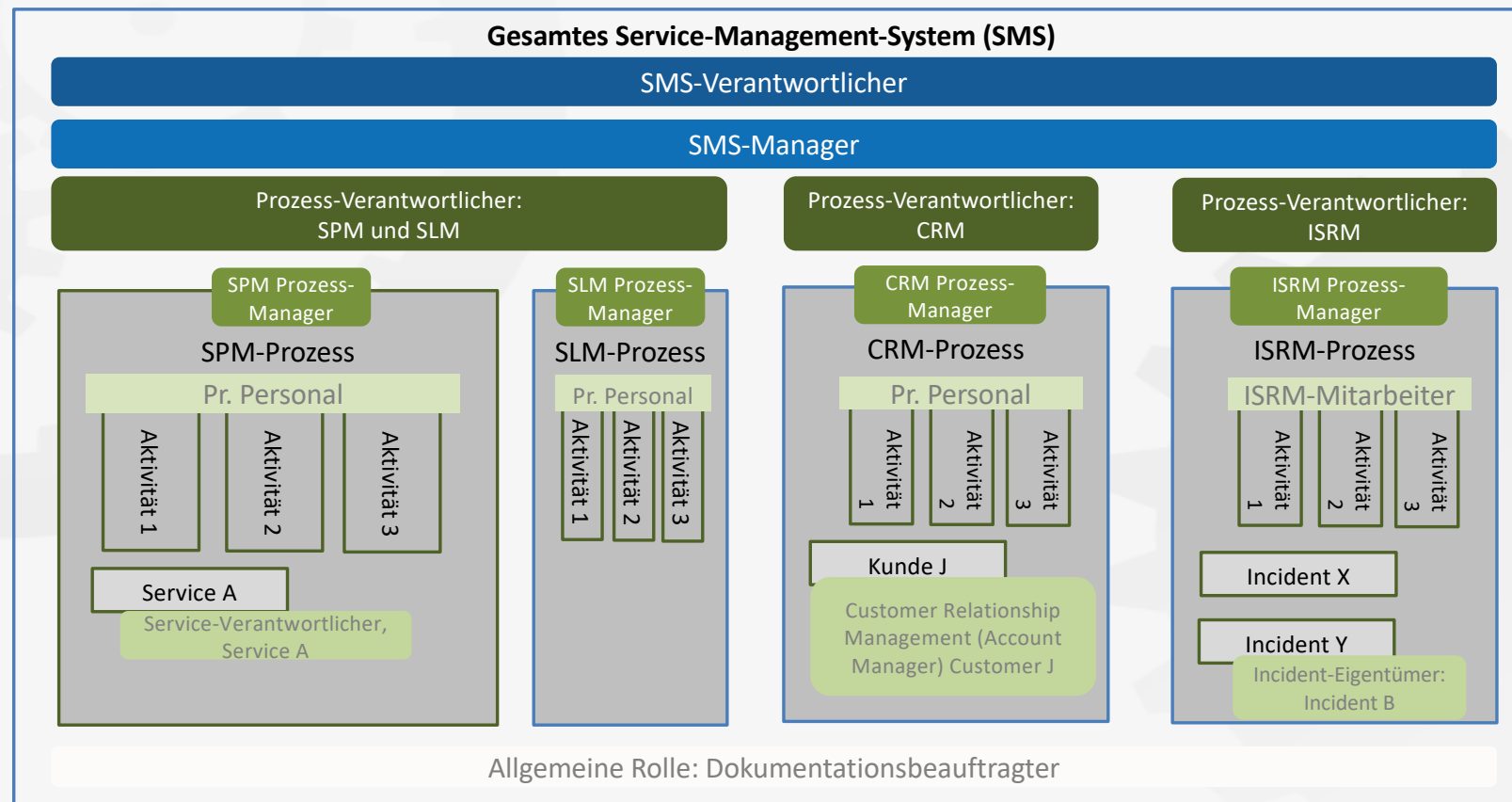
Gemeinsamer Typ der Rolle	Allgemeine Aufgaben
Case-Verantwortlicher	• Gesamtverantwortung für einen bestimmten Fall, der in einem Prozesskontext auftritt (z.B. ein bestimmter zu behebender Incident). • Act als primäre Kontaktstelle für alle Belange im Zusammenhang mit diesem spezifischen Fall. • Koordinierung 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

Schulungsprogramm



- Zusammenfassung der FitSM Foundation & ITSM-Grundlagen
- Allgemeine Aspekte der Etablierung eines Service-Management-Systems
- Rollen in einem Service-Management-System
- **ITSM-Prozesse für Servicebetrieb und Steuerung (SOC)**



Standards for lightweight
IT service management

ITSM-Prozesse für Servicebetrieb und Steuerung (SOC)

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

Incident & Service Request Management (ISRM)

Zielsetzung

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

ISRM: Schlüsselfragen



Wie werden Incidents und Service-Requests behandelt?



Welche Informationen können zur Unterstützung der effektiven Bearbeitung und Lösung von Incidents genutzt werden?



Wie werden die Kunden einbezogen?



Wie werden Major Incidents von anderen Incidents unterschieden und entsprechend behandelt?

ISRM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



Definition nach FitSM-0:

Incident:

Ungeplante Unterbrechung des Betriebs eines Services oder einer Service-Komponente oder Beeinträchtigung des Services
Qualität gegenüber dem erwarteten oder vereinbarten Service-Level oder Operational-Level gemäß Service-Level
Vereinbarungen (SLAs), Operational-Level Agreements (OLAs) und Underpinning Agreements (UAs)

Definition nach FitSM-0:

Service-Request:

Anwenderanfrage für Informationen, Beratung, Zugang zu einem Service oder einen Change
Hinweis: Service-Requests werden oft mit denselben Prozessen und Werkzeugen bearbeitet wie Incidents.

PR9 Incident & Service-Request Management

VORAUSSETZUNGEN

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

Ersteinrichtung des Prozesses Teil 1

- Einrichtung eines **Werkzeugs** (z. B. Ticket-/Workflow-Tool), das die **Aufzeichnung und Bearbeitung** (einschließlich Klassifikation, Priorisierung, Eskalation, Abschluss) von gemeldeten Incidents und Service-Requests unterstützt.
- Definition einer standardisierten und wiederholbaren Weise (Verfahren) der **Aufzeichnung von Incidents und Service-Requests**, die die Quellen und Kanäle spezifiziert, über die Incidents und Service-Requests gemeldet werden können, das erforderliche Format eines Incident-Reports oder Service-Requests und die Art und Weise, wie der Incident oder Service-Request im Aufzeichnungssystem aufgezeichnet wird.
- Definition einer standardisierten und wiederholbaren Weise (Verfahren) zur **Klassifizierung von Incidents und Service-Requests**, die ein geeignetes Klassifikationsschema spezifiziert und beschreibt, wie es angewendet werden soll.
- Definition einer standardisierten und wiederholbaren Weise (Verfahren) **der Priorisierung von Incidents und Service-Requests**, die ein **geeignetes Priorisierungsschema** spezifiziert und beschreibt, **wie die Priorität eines Incidents oder Service-Requests berechnet werden sollte**.
- Definition einer standardisierten und wiederholbaren Weise (Verfahren) der **Eskalation von Incidents und Service-Requests**, die **funktionale** und **hierarchische** Eskalationspfade spezifiziert.



Ersteinrichtung des Prozesses Teil 2

- Definieren Sie eine standardisierte und wiederholbare Weise (Verfahren) zum **Abschließen von Incidents und Service-Requests**, die spezifiziert, wie Incidents und Service-Requests abgeschlossen werden, einschließlich der **erforderlichen Kommunikation und Bestätigung durch die Anwender**.
- Festlegung der Kriterien zur **Identifizierung eines Major Incidents** sowie einer standardisierten und wiederholbaren Weise (Verfahren) für den **Umgang mit Major Incidents** von der Aufzeichnung bis zum Abschluss, einschließlich eines Major Incident **Reviews**.
- Identifizieren Sie **bekannte und wiederkehrende Incidents** und beschreiben Sie für jeden von ihnen gegebenenfalls die konkreten **Schritte, die** als Reaktion auf den jeweiligen Incident durchzuführen sind, um ihn von der Aufzeichnung bis zum Abschluss effektiv zu managen.
- Identifizieren Sie **standardisierte Service-Requests** auf der Basis von Service-Beschreibungen und SLAs und beschreiben Sie bei Bedarf für jeden dieser Requests die **konkreten Schritte**, die als Reaktion auf den jeweiligen Service-Request durchzuführen sind, um ihn von der Erfassung bis zum Abschluss effektiv zu managen.

ISRM: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



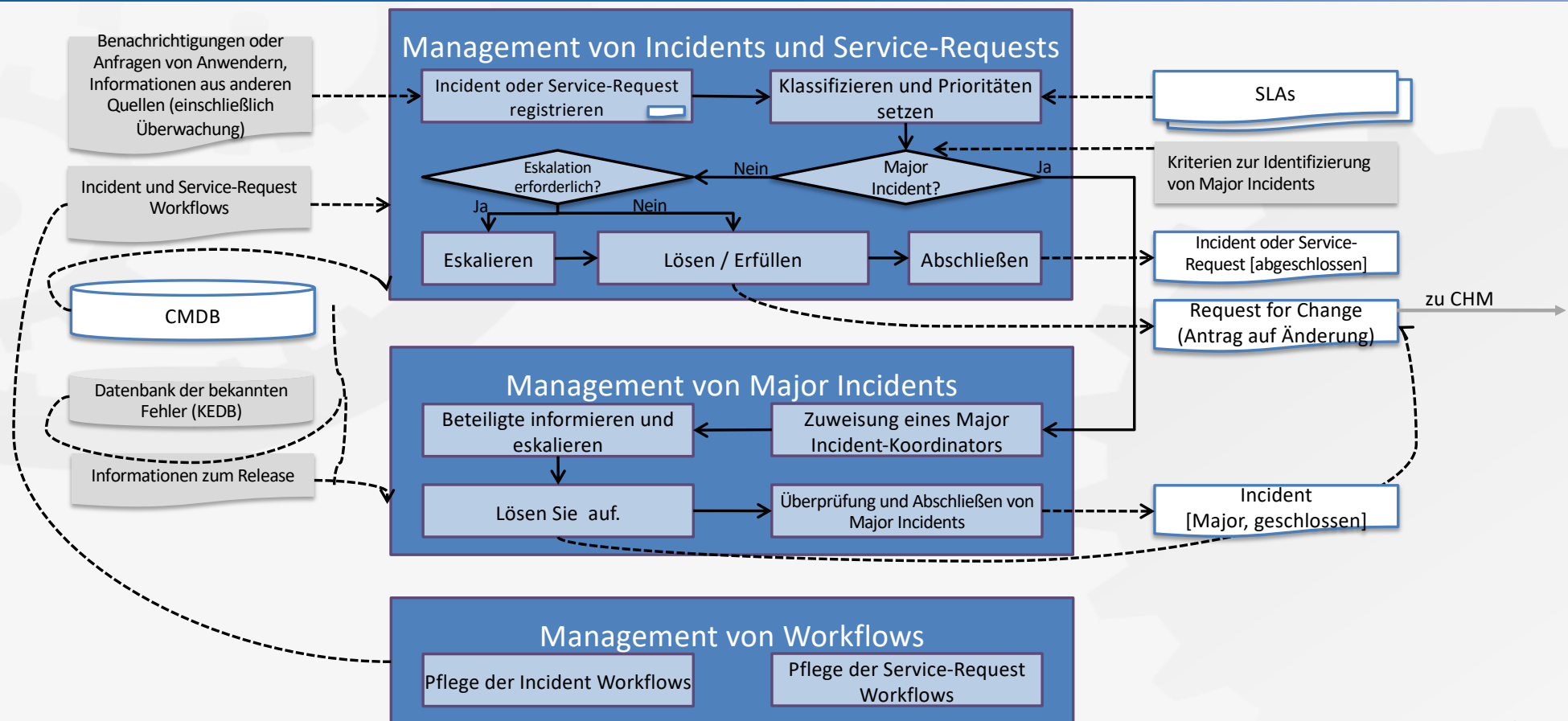
Inputs

Incidents, die von Anwendern gemeldet oder vom Service Provider identifiziert wurden
Von Anwendern gestellte Service-Requests
Informationen zur Konfiguration (CMDB)

Outputs

Incident-Aufzeichnungen
Aufzeichnungen zu Service-Requests
Major Incident Review-Berichte
Requests for Change, die den Change-Management-Prozess auslösen, um die Erfüllung von Service-Requests einzuleiten
Aktuelle Beschreibungen von schrittweisen Workflows für Standard Incidents und Service-Requests
Regelmäßige Incident-Berichte

ISRM: Prozessdiagramm nach FitSM-2



Laufende Ausführung von Prozessen

• Management von Incidents und Service-Requests

- Registrieren Sie einen Incident oder Service-Request
- Klassifizieren und Priorisieren eines Incidents oder Service-Requests einschließlich der Überprüfung anhand von Major Incident-Kriterien
- Eskalieren Sie einen Incident oder ein Service-Request nach Bedarf
- Lösen eines Incidents oder Erfüllen eines Service-Requests
- Abschließen eines Incidents oder Service-Requests

• Management von Major Incidents

- Identifizierung eines Incidents als Major Incident basierend auf vereinbarten Kriterien
- Beauftragen Sie einen Major Incident-Koordinator für den Incident
- Behandlung von Major Incidents mit höchster Priorität
- Informieren der Beteiligten und Eskalieren des Major Incident nach Bedarf
- Behebung des Major Incident
- Durchführung eines Major Incident Reviews und Abschließen des Major Incidents

• Management von Workflows, die zur Lösung von Incidents und zur Erfüllung von Service-Requests erforderlich sind

- Pflegen Sie die schrittweisen Workflows für bekannte und wiederkehrende Incidents unter Berücksichtigung der KEDB
- Pflege von Workflows für standardisierte Service-Requests

ISRM: Rollen nach FitSM-3



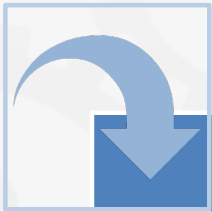
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher ISRM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Kontext des ISRM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager ISRM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Sicherstellen, dass alle Incidents und Service-Requests aufgezeichnet werden und dass die Aufzeichnungen von ausreichender Qualität sind, um eine Rückverfolgbarkeit und langfristige Analyse zu ermöglichen. • Überwachung des Gesamtfortschritts bei der Lösung von Incidents und der Erfüllung von Service-Requests sowie Identifizierung potenzieller Verstöße gegen die angestrebten Reaktions- und Lösungszeiten.	1 insgesamt

ISRM: Rollen nach FitSM-3



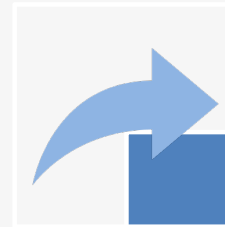
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
<i>Case-Verantwortlicher:</i> Incident-Verantwortlicher / Service-Request-Verantwortlicher	• Koordinierung und Übernahme der Gesamtverantwortung für alle Aktivitäten im Lebenszyklus eines bestimmten Incidents oder Service-Requests. • Überwachung des Fortschritts bei der Lösung von Incidents oder der Erfüllung von Anfragen unter Berücksichtigung des vereinbarten Zeitrahmens. • Triggern Sie Erinnerungen an die an der Lösung von Incidents oder der Erfüllung von Anfragen beteiligten Personen und eskalieren Sie diese bei Bedarf an den Prozess-Manager. • Triggern Sie im Falle einer (potenziellen) SLA-Verletzung die Kommunikation und Eskalation wie im SLM-Prozess definiert. • Sicherstellung eines angemessenen Dokumentationsniveaus für den jeweiligen Incident oder Service-Request.	1 pro Incident / Service-Request

Eingehend



- **SLM:** SLAs mit Informationen über vereinbarte Service-Ziele, um eine Priorisierung von Incidents und Service-Requests zu ermöglichen
- **PM:** Datenbank für bekannte Fehler (KEDB) mit Informationen über bekannte Fehler und zugehörige Workarounds zur Unterstützung der Lösung von Incidents, die durch bekannte Fehler verursacht wurden
- **CONFM:** CMDB mit Informationen über Configuration Items und ihre Beziehungen zur Unterstützung der Klassifikation, Priorisierung, Eskalation und Lösung von Incidents und der Erfüllung von Service-Requests
- **RDM:** Informationen über geplante oder kürzlich eingesetzte Releases zur Unterstützung der Lösung von Incidents (z. B. um zu verstehen, ob Incidents möglicherweise mit Releases zusammenhängen)

Ausgehend



- **PM:** Trendinformationen zu Incidents, einschließlich Informationen aus Incident Tickets und Berichten, um Muster- und Trendanalysen zu ermöglichen
- **CHM:** Requests for Change zur Behebung von Incidents oder zum Erfüllen von Service-Requests



Standards for lightweight
IT service management

Problem Management (PM)

Zielsetzung

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

PM: Die wichtigsten Fragen



Wie werden Probleme identifiziert?



Wie werden Probleme untersucht und auf eine Weise gehandhabt, dass ihre Auswirkungen minimiert werden?



Welche Informationen über bekannte Fehler und Workarounds müssen gepflegt werden?

PM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



Definition nach FitSM-0:

Problem:

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

Definition nach FitSM-0:

Bekannter Fehler:

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

Definition nach FitSM-0:

Workaround:

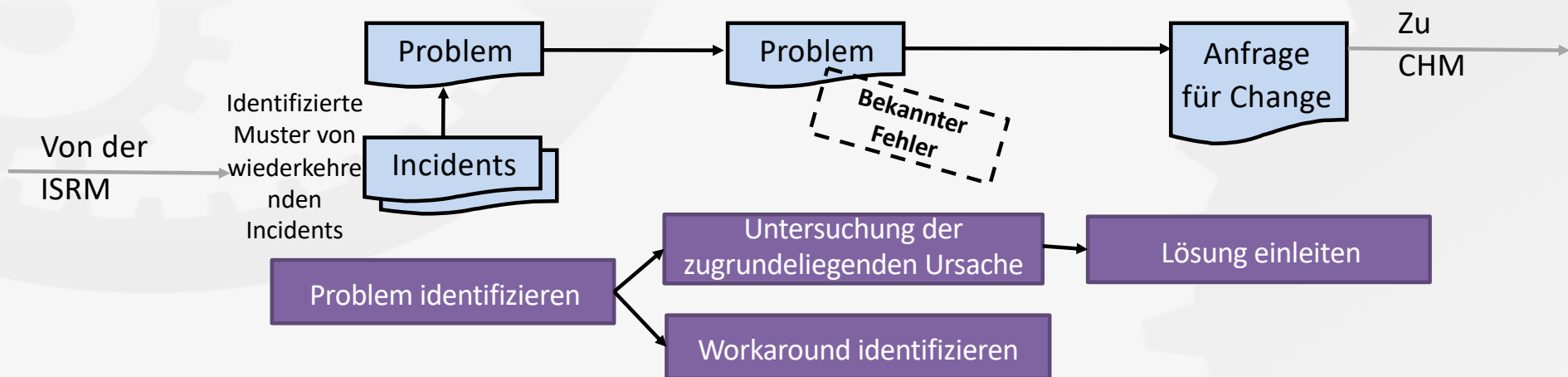
Mittel zur Umgehung oder Abschwächung der Symptome eines bekannten Fehlers, die dazu beitragen, Incidents, die durch diesen bekannten Fehler verursacht wurden, zu beheben, während die zugrundeliegende Ursache nicht dauerhaft beseitigt wird

Anmerkung 1: Workarounds werden häufig in Situationen angewandt, in denen die eigentliche zugrundeliegende Ursache von (wiederkehrenden) Incidents aufgrund mangelnder Ressourcen oder Fähigkeiten nicht behoben werden kann.

Anmerkung 2: Ein Workaround kann aus einer Reihe von Maßnahmen bestehen, die entweder vom Service Provider oder vom Anwender des Services auszuführen sind.

Hinweis 3: Ein Workaround wird auch als vorübergehende Abhilfe oder vorläufige Lösung bezeichnet.

PM: Wichtige Begriffe - Visualisierung



PM: Anforderungen gemäß FitSM-1



PR10 Problem Management

VORAUSSETZUNGEN

- PR10.1 Probleme müssen auf konsistente Art und Weise identifiziert und registriert werden, basierend auf der Analyse von Mustern und Trends beim Auftreten von Incidents.
- PR10.2 Probleme müssen untersucht werden, um Maßnahmen zu identifizieren, die sie beheben oder ihre Auswirkungen auf die Services verringern.
- PR10.3 Wenn ein Problem nicht dauerhaft gelöst werden kann, muss ein bekannter Fehler zusammen mit Maßnahmen wie effektiven Workarounds und vorübergehenden Abhilfen registriert werden.
- PR10.4 Die Informationen über bekannte Fehler und effektive Workarounds müssen auf dem neuesten Stand gehalten werden.



Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Definition einer standardisierten und wiederholbaren Weise zur Registrierung von Problemen, bekannten Fehlern und zugehörigen Workarounds sowie Einrichtung einer Datenbank für bekannte Fehler (KEDB) unter Verwendung eines geeigneten Werkzeugs oder einer anderen Form der Dokumentation.
- Einrichtung eines Werkzeugs (z. B. Ticket-/Workflow-Tool), das die Aufzeichnung und Bearbeitung (einschließlich Klassifikation, Priorisierung, Eskalation, Abschluss) von identifizierten Problemen unterstützt.
- Stellen Sie sicher, dass relevante Informationen über Incidents, einschließlich Aufzeichnungen und Berichte über Incidents, und die CMDB für Prozess-Mitarbeiter, die Probleme identifizieren und untersuchen, zugänglich sind.
- Sicherstellen, dass die Prozess-Mitarbeiter, die sowohl an ISRM als auch an PM beteiligt sind, sich der unterschiedlichen Ziele und Perspektiven dieser Prozesse bewusst sind, auch wenn sich in der Praxis einige Aktivitäten überschneiden oder fast parallel ablaufen können.

PM: Inputs und Outputs

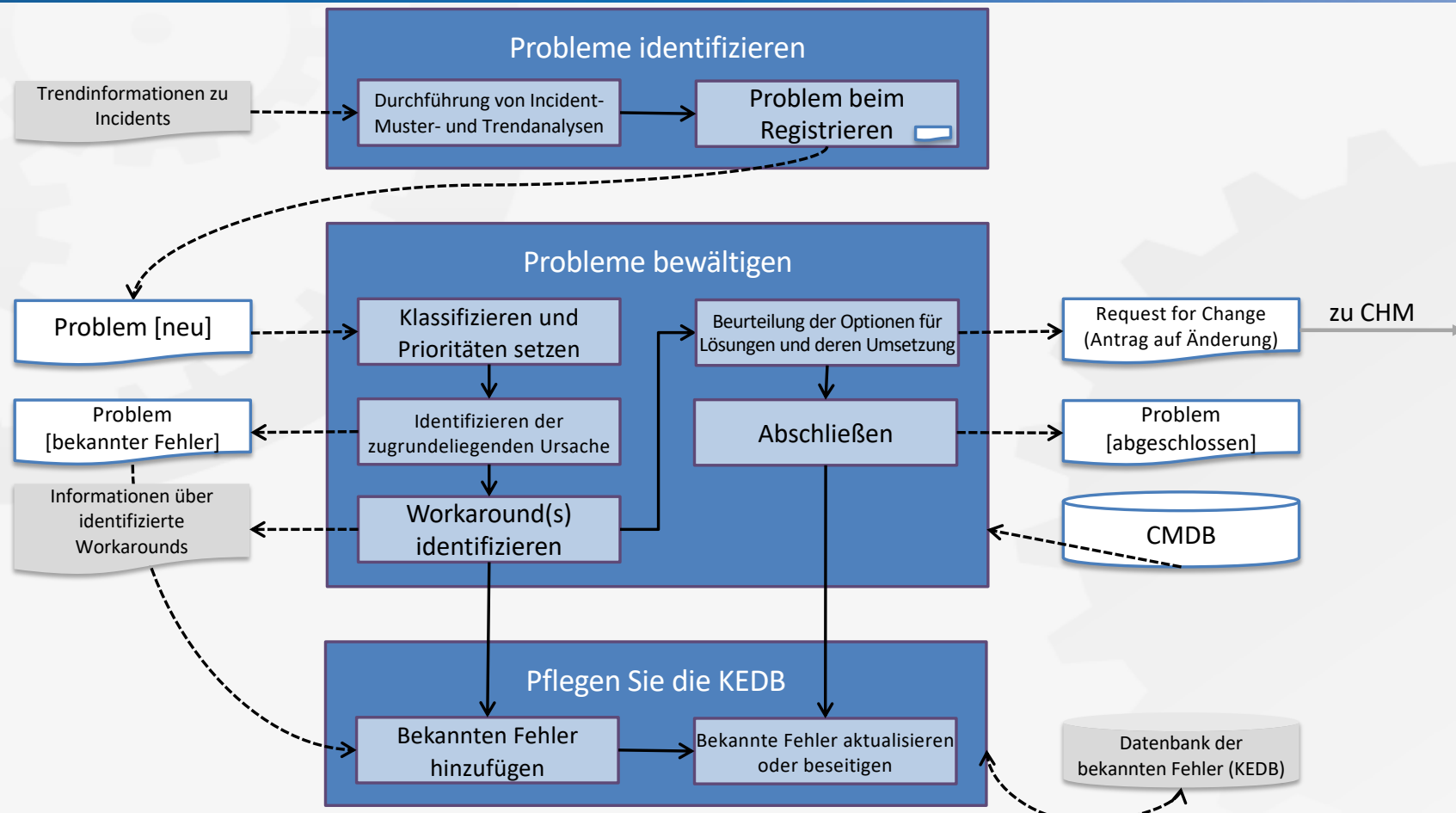
Inputs

Statistiken über Incidents und Service-Requests (zur Trendanalyse)
Aufzeichnungen über Incidents und Service-Requests
Andere relevante Informationsquellen zur Identifizierung von (neuen) Problemen, einschließlich Change- und Release-Aufzeichnungen
Informationen zur Konfiguration (CMDB)

Outputs

Aktuelle KEDB mit Informationen (Aufzeichnungen) über Probleme, bekannte Fehler und zugehörige Workarounds
Request for Change, der den Change Management-Prozess auslöst, um die zugrundeliegende(n) Ursache(n) von identifizierten Problemen / bekannten Fehlern zu beheben

PM: Prozessdiagramm nach FitSM-2





Laufende Ausführung von Prozessen

- **Probleme identifizieren**
 - Regelmäßige Incident-Muster- und Trendanalysen zur Identifizierung (potenzieller) Probleme
 - Ein Problem registrieren
- **Probleme bewältigen**
 - Ein Problem klassifizieren und nach Prioritäten ordnen
 - Identifizieren Sie die zugrundeliegende Ursache und stufen Sie das Problem als bekannten Fehler ein.
 - Identifizieren Sie, wenn möglich, einen oder mehrere Workarounds
 - Beurteilung von Optionen zur Lösung eines Problems und gegebenenfalls Lösung eines Problems
 - Ein Problem abschließen (nach Lösung oder wenn es nicht mehr relevant ist)
- **Pflegen Sie die KEDB**
 - Hinzufügen eines bekannten Fehlers (einschließlich einer oder mehrerer Abhilfemaßnahmen) zur KEDB
 - Aufzeichnung eines bekannten Fehlers in der KEDB aktualisieren oder deaktivieren

PM: Rollen nach FitSM-3



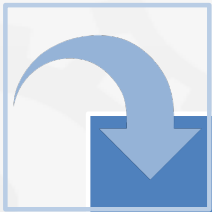
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher PM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Kontext von PM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager PM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Sicherstellen, dass Incident-Trends regelmäßig analysiert werden, um Probleme zu identifizieren. • Sicherstellen, dass identifizierte Probleme aufgezeichnet werden und dass die Aufzeichnungen von ausreichender Qualität sind. • Sicherstellen, dass Probleme analysiert, Informationen über bekannte Fehler aufgezeichnet und Probleme zum Abschluss gebracht werden.	1 insgesamt

PM: Rollen nach FitSM-3



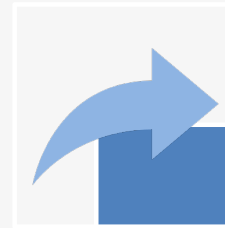
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
<i>Case-Verantwortlicher:</i> Problemeigentümer	• Koordinierung und Übernahme der Gesamtverantwortung für alle Aktivitäten im Lebenszyklus eines bestimmten Problems, einschließlich der Problemanalyse und der Ermittlung von Optionen zur Behandlung des Problems. • Überwachung des Fortschritts bei der Lösung von Problemen und Sicherstellung, dass das Problem bei Bedarf effektiv eskaliert wird. • Stellen Sie sicher, dass die Informationen in der KEDB zu diesem Problem/bekannten Fehler auf dem neuesten Stand sind, einschließlich geeigneter Beschreibungen möglicher Umgehungslösungen. • Kommunizieren Sie das Problem/den bekannten Fehler und mögliche Workarounds an die relevanten Beteiligten (z. B. ISRM-Mitarbeiter und Anwender). • Je nach gewählter Option zur Behandlung des Problems/bekannten Fehlers können Sie Requests for Change auslösen oder den CSI-Prozess anstoßen.	1 pro Problem

Eingehend



- **ISRM** Trendinformationen zu Incidents, einschließlich Informationen aus Incident Tickets und Berichten, um Muster- und Trendanalysen zu ermöglichen
- **CONFM** CMDB mit Informationen über Configuration Items und deren Beziehungen zur Unterstützung der Klassifikation, Priorisierung und Untersuchung von Problemen

Ausgehend



- **CHM** Requests for Change zur Lösung/Beseitigung von Problemen
- ISRM-Datenbank für bekannte Fehler (KEDB) mit Informationen über bekannte Fehler und entsprechende Workarounds zur Unterstützung der Lösung von Incidents, die durch bekannte **Fehler** verursacht wurden



Standards for lightweight
IT service management

Configuration Management (CONFM)

Zielsetzung

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

CONFM: Schlüsselfragen



Für die angebotenen Services: Was gilt als Informant und was nicht?



Welche Informationen müssen in der CMDB für jedes CI gepflegt werden?



Wie kann sichergestellt werden, dass die Informationen in der CMDB korrekt und aktuell sind?

CONFM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0

Definition nach FitSM-0:

Configuration Item (CI):

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

Anmerkung 1: CIs können sehr unterschiedlich sein, von technischen Komponenten (z. B. Computer-Hardware, Netzwerkkomponenten, Software) bis hin zu nicht-technischen Gegenständen wie Dokumenten (z. B. Service Level Agreements, Handbücher, Lizenzunterlagen).

Anmerkung 2: Die für die effektive Kontrolle eines CIs erforderlichen Daten werden in einer Aufzeichnung des CIs gespeichert. Zusätzlich zu den Attributen des CIs enthält der CI-Datensatz wahrscheinlich auch Informationen über die Beziehungen, die es mit anderen CIs, Service-Komponenten und Services hat. CI-Aufzeichnungen werden in einer Configuration Management Database (CMDB) gespeichert.

Definition nach FitSM-0:

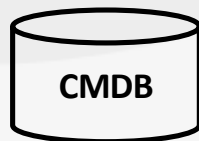
Configuration Management Database (CMDB):

Speicher für Daten über Configuration Items (CIs)

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

CONFM: Schlüsselkonzepte - die CMDB

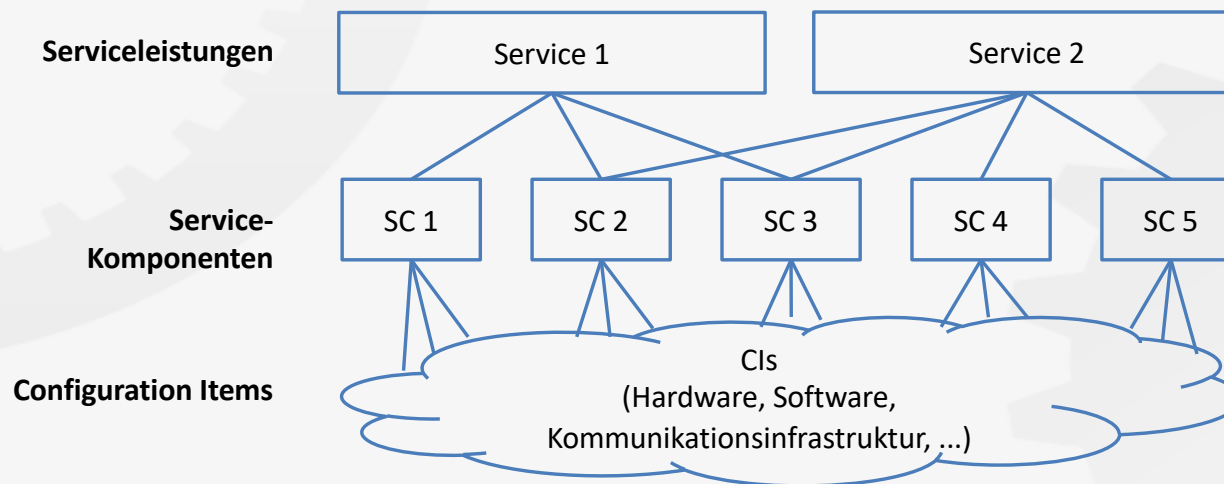
- Beim Configuration Management geht es nicht um die Konfiguration von Ressourcen
- Beim Configuration Management geht es darum, die CIs, ihre Attribute und Beziehungen zu verstehen (und zu dokumentieren).
- Wählen Sie den geeigneten Detaillierungsgrad für Ihre CMDB:
 - Zu wenig Details = keine ausreichende Kontrolle
 - Zu viele Details = übermäßige Bürokratie
- Wichtigster Output dieses Prozesses:



Logische CMDB:

- Informationen über CIs, ihre Eigenschaften und Beziehungen
 - Basierend auf Informationen aus verschiedenen Quellen (physische Datenbanken, Bestandsverzeichnisse)
- Die CMDB ist eine wichtige Informationsquelle für Mitarbeiter, die an vielen anderen ITSM-Prozessen beteiligt sind.

CONFM: Schlüsselkonzepte - Services, Service-Komponenten und CIs



CONFM: Anforderungen gemäß FitSM-1



PR11 Configuration Management

VORAUSSETZUNGEN

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



Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Definieren Sie den Anwendungsbereich des Configuration Management Prozesses und der integrierten Configuration Management Database (CMDB).
- Vereinbaren Sie den Detaillierungsgrad der zu erfassenden Konfigurationsinformationen
- Identifizierung und Definition von CI-Typen (einschließlich ihrer Attribute) und Beziehungstypen.
- Basierend auf dem definierten Anwendungsbereich identifizieren Sie alle vorhandenen Quellen von Konfigurationsinformationen in der Umgebung des Service Providers.
- Definition des Konzepts für die Integration verfügbarer Quellen für Konfigurationsinformationen und Ergänzung fehlender Konfigurationsinformationen in die integrierte CMDB, einschließlich der Auswahl geeigneter unterstützender Technologien/Werkzeuge.

CONFM: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



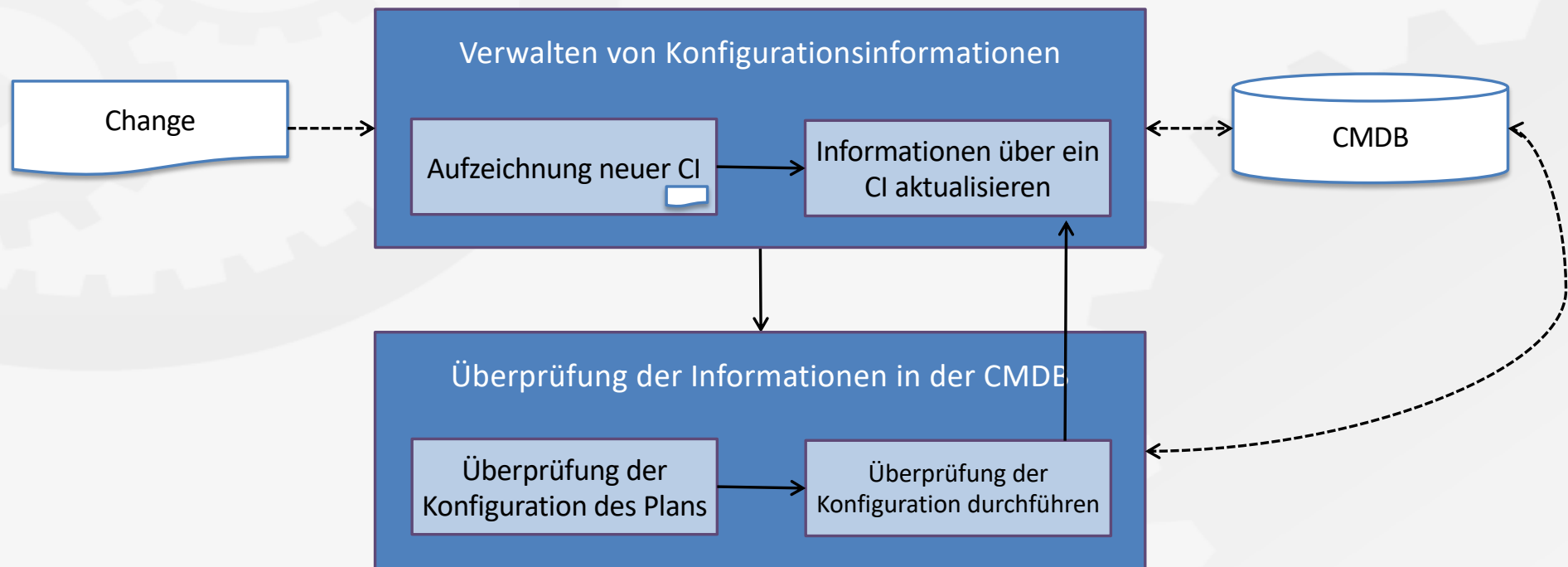
Inputs

Relevante Informationen/Daten
über Configuration Items (CIs)
und ihre Beziehungen
Informationen über Changes zu
CIs

Outputs

aktuelles logisches Modell aller
relevanten CIs und ihrer Attribute
und Beziehungen, das durch die
in der Configuration
Management Database (CMDB)
gespeicherten
Informationen/Aufzeichnungen
widergespiegelt werden muss
Berichte zur Überprüfung der
Konfiguration

CONFM: Prozessablaufplan nach FitSM-2





Laufende Ausführung von Prozessen

- **Pflege von Konfigurationsinformationen**

- Aufzeichnung eines neuen CI in der CMDB (Erstellen eines Konfigurationsdatensatzes)
- Informationen über ein CI aktualisieren

- **Überprüfen der Konfigurationsinformationen**

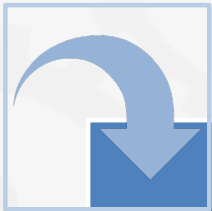
- Überprüfung der Konfiguration des Plans
- Überprüfung der Konfiguration (um Fehler oder Unstimmigkeiten in den Konfigurationsinformationen zu identifizieren und Korrekturmaßnahmen auszulösen)

CONFM: Rollen nach FitSM-3



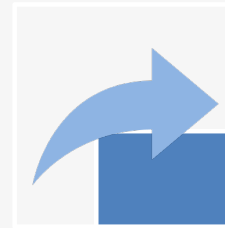
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher CONFM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Rahmen von CONFM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager CONFM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Pflege und regelmäßiges Review des Anwendungsbereichs und der Granularität der CMDB. • Pflegen Sie die Definitionen aller CI- und Beziehungstypen. • Planen Sie regelmäßige Überprüfungen der in der CMDB gespeicherten Konfigurationsinformationen. • Sicherstellen, dass Konfigurationsüberprüfungen durchgeführt und identifizierte Nichtkonformitäten berücksichtigt werden.	1 insgesamt
Case-Verantwortlicher: CI-Eigentümer	• Sicherstellen, dass die Informationen über ein bestimmtes CI in der CMDB korrekt und auf dem neuesten Stand sind. • Zusammenarbeit mit dem Prozess-Manager und anderen CI-Verantwortlichen, um sicherzustellen, dass alle Informationen über die Beziehungen von/zu einem bestimmten CI korrekt und auf dem neuesten Stand sind.	1 pro CI

Eingehend



- **CHM** Informationen über das Deployment von Releases (und die Änderungen an den in den Releases enthaltenen CIs), die zur Aktualisierung der CMDB und (ggf.) zur Einführung neuer CI-Typen erforderlich sind

Ausgehend



- **Beliebige** Configuration-Informationen aus der CMDB zur Unterstützung von Prozess-Aktivitäten



Standards for lightweight
IT service management

Change Management (CHM)

Zielsetzung

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

CHM: Schlüsselfragen



Welche Typen von Changes werden berücksichtigt, und wie werden die Changes entsprechend klassifiziert?



Wie werden die verschiedenen Typen von Changes beurteilt und genehmigt?



Wie können wir feststellen, ob ein Change erfolgreich war?



Wie werden Changes geplant und mit dem Deployment koordiniert?



Wie kann sichergestellt werden, dass Informationen über geplante Changes den relevanten Parteien zur Verfügung stehen?

CHM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



Definition nach FitSM-0:

Request for Change (RFC):

Dokumentierter Vorschlag für einen Change

Definition nach FitSM-0:

Change:

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

PR12 Change Management

VORAUSSETZUNGEN

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

Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- **Einrichtung eines Werkzeugs** (z.B. Ticket/Workflow-Tool), das die Aufzeichnung und Bearbeitung (einschließlich Klassifikation, Bewertung, Genehmigung, Umsetzung, Post Implementation Review) von beantragten und genehmigten Changes unterstützt.
- Definition einer standardisierten und wiederholbaren Weise der **Aufzeichnung von Requests for Change (RFCs)** und daraus resultierenden genehmigten Changes, die die Quellen und Kanäle spezifiziert, über die RFCs ausgelöst werden können, das erforderliche Format eines RFCs und die Art und Weise, wie der RFC im Aufzeichnungssystem aufgezeichnet wird.
- Definieren Sie die **Kriterien zur Identifizierung von Notfall-Changes** sowie eine standardisierte und wiederholbare Weise des Umgangs mit Notfall-Changes von der Aufzeichnung bis zum Abschluss, einschließlich eines Notfall-Change Reviews.
- **Identifizieren Sie bekannte und wiederkehrende Changes** und erstellen Sie für jeden von ihnen einen standardisierten Change und beschreiben Sie gegebenenfalls die konkreten Schritte, die durchzuführen sind, um den jeweiligen Change von der Aufzeichnung bis zum Abschluss effektiv zu managen (einschließlich der Schritte zum Umsetzen des Changes und der Gewährleistung einer angemessenen Nachvollziehbarkeit und Dokumentation).
- Erstellen Sie einen **Zeitplan der Changes** (einschließlich derjenigen in Releases, um einen Überblick über die Umsetzung des Changes zu liefern).

CHM: Inputs und Outputs



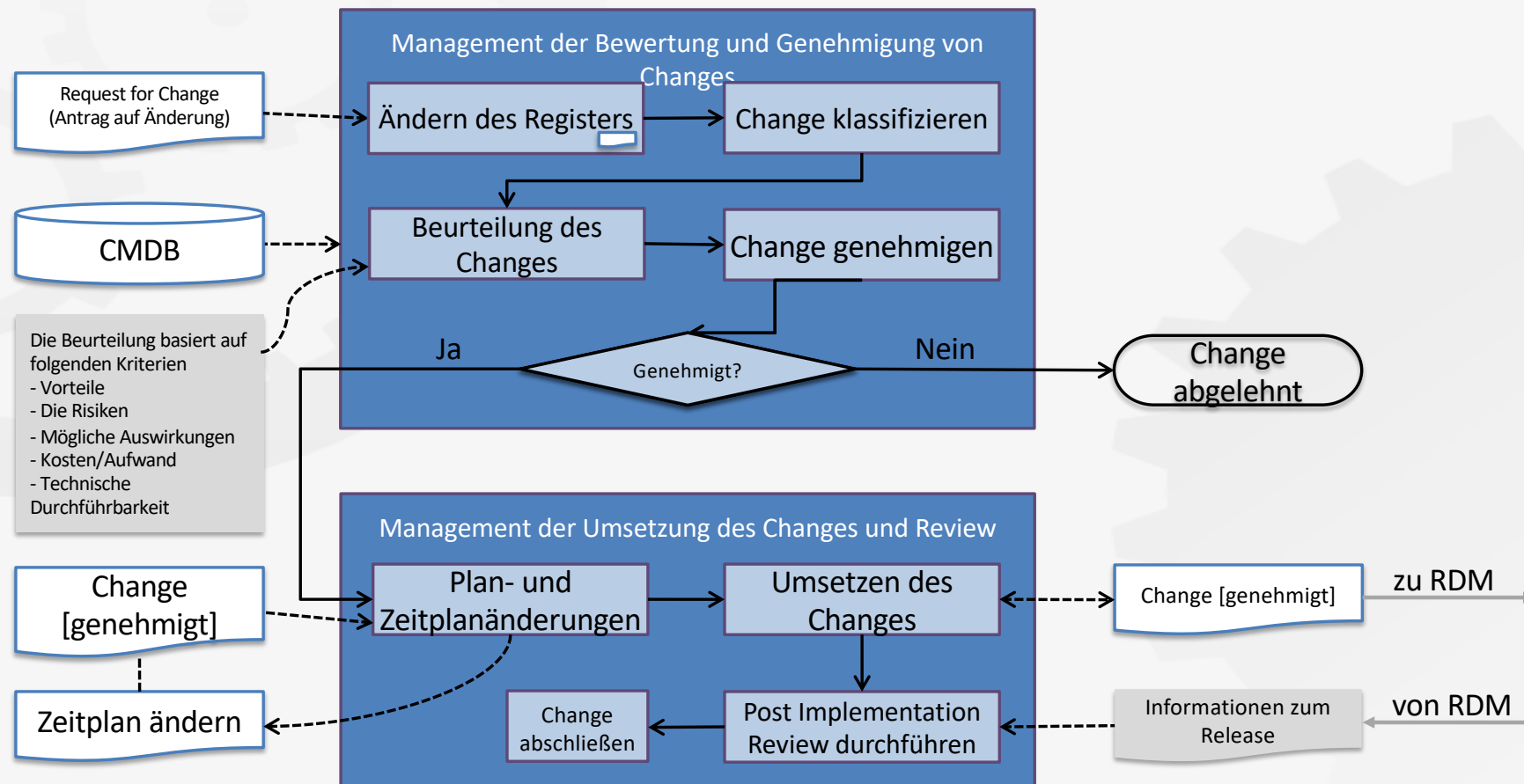
Inputs

Requests for Change (RFCs)
Informationen über geplante
Releases und Deployments

Outputs

Aufzeichnungen ändern
Aktueller Zeitplan der Changes
Post Implementation Review-
Berichte
Aktuelle Liste von (vordefinierten)
Standard Changes und Schritt-für-
Schritt-Workflows zu deren
Bearbeitung

CHM: Prozessablaufplan nach FitSM-2



Laufende Ausführung von Prozessen

- **Management der Bewertung und Genehmigung von Changes**
 - Registrieren Sie einen Change basierend auf einem Request for Change (RFC).
 - Klassifizieren eines Change einschließlich der Überprüfung anhand von Major Change- und Notfall-Change-Kriterien
 - Beurteilung eines Changes
 - Genehmigen oder Ablehnen eines Changes (unter Berücksichtigung besonderer Bedingungen für Major oder Notfall-Changes)
- **Management der Umsetzung des Changes und des Reviews** (ggf. in Verbindung mit dem RDM-Prozess)
 - Planung und Terminierung eines Change (einschließlich technischer und nicht-technischer Maßnahmen)
 - Umsetzen eines Changes
 - Durchführung eines Post Implementation Review (unter Berücksichtigung besonderer Bedingungen für Major oder Emergency Changes)
 - Abschließen eines Changes

CHM: Umsetzung des Changes

- Die Unteraktivität "Umsetzen eines Change" beinhaltet oder impliziert Folgendes:
 - Beschaffung (z.B. Einkauf) oder Entwicklung (z.B. Programmierung, Anpassung) von benötigten neuen oder geänderten Service-Komponenten oder CIs
 - Hardware
 - Software und Lizenzen
 - Externe Dienste, einschließlich Cloud-Dienste
 - Sonstige Ressourcen (Personal, Informationen)
 - Bei Änderungen mit hoher (technischer oder organisatorischer) Komplexität: Initiierung eines Projekts zum Management der Aktivitäten zur Umsetzung des Changes

CHM: Rollen nach FitSM-3



Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher CHM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Kontext von CHM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager CHM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Planung, Terminierung, Vorbereitung und Moderation von Meetings des Change Advisory Board (CAB). • Pflege der Liste und der Beschreibungen von Standard Changes in Zusammenarbeit mit den zuständigen technischen Experten. • Sicherstellen, dass alle Requests for Change effektiv und zeitnah bearbeitet werden. • Überwachung des Gesamtfortschritts der Bewertung, Genehmigung und Umsetzung von Changes. • Review der Change-Aufzeichnungen in regelmäßigen Abständen, um Trends oder Nichtkonformitäten oder mangelhafte Dokumentation / Rückverfolgbarkeit zu identifizieren.	1 insgesamt

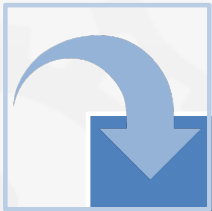
CHM: Rollen nach FitSM-3



Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
<i>Case-Verantwortlicher:</i> Eigentümer ändern	• Steuern und koordinieren Sie alle Aktivitäten im Lebenszyklus eines bestimmten Changes. • Überwachen Sie den Fortschritt der Bewertung und des Umsetzens des Changes. • Stellen Sie sicher, dass die Aufzeichnung der Änderungen zu jedem Zeitpunkt von der Aufzeichnung des Request for Change bis zum Abschluss des Post Implementation Review vollständig und auf dem neuesten Stand ist. • Kommunizieren Sie ggf. mit dem Release-Verantwortlichen des Releases, das diesen Change enthält.	1 pro Change

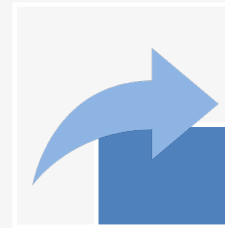
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Change-Beirat (CAB)	• Bewerten Sie nicht standardisierte Changes, wobei Sie mindestens folgende Punkte berücksichtigen sollten ○ Vorteile ○ Risiken ○ Mögliche Auswirkungen ○ Technische Durchführbarkeit ○ Aufwand/Kosten • Entscheidung über die Genehmigung von nicht standardmäßigen Changes, basierend auf den Bewertungsergebnissen. • Entscheiden Sie, welche Changes in Zukunft als vorab genehmigt gelten können. Wichtige Hinweise: • Die KBS muss sich aus (allen) relevanten Interessenvertretern der Changes zusammensetzen, die derzeit Gegenstand der Bewertung und Genehmigung sind. • Die Treffen der KBS müssen in regelmäßigen Abständen stattfinden, wobei die konkrete Zusammensetzung der KBS variieren kann/wird.	1 Brett für eine bestimmte Anzahl von Changes

Eingehend



- **Jeder** Request for Change zum Triggern des CHM-Prozesses

Ausgehend



- **CONFM** Informationen über geplante, genehmigte und / oder umgesetzte Changes an Cis, die in der CMDB widergespiegelt werden müssen
- **RDM** Genehmigte und geplante Changes, die für das Deployment bereit sind und für zukünftige / kommende Releases berücksichtigt werden sollen (abhängig von definierten Kriterien und anwendbaren Release- und Deployment-Strategien)
- **RDM** Change Schedule mit vorgeschlagenen Deployment-Terminen für geplante und genehmigte Changes / Grundlage für die Planung und Terminierung von Releases



Standards for lightweight
IT service management

Release & Deployment Management (RDM)

Zielsetzung

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

CHM: Schlüsselfragen



Wie werden unterschiedliche Release- und Deployment-Strategien auf verschiedene CIs angewendet?



Welche Changes sind in welchen Releases enthalten?



Wie können Releases vor dem Deployment geplant und getestet werden?



Wie können wir feststellen, ob ein Release erfolgreich war?



Wie können erfolglose Deployments rückgängig gemacht werden?

RDM: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



Definition nach FitSM-0:

Release:

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

Definition nach FitSM-0:

Release and Deployment Strategie:

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

Hinweis: Zu den typischen Release- und Deployment-Strategien gehören die kontinuierliche Integration (eine DevOps-Praxis, bei der Änderungen am Software-Quellcode regelmäßig in ein zentrales Repository zusammengeführt werden und anschließend automatisierte Builds und Tests durchgeführt werden) und feste Release-Zyklen (bei denen kleinere und größere Releases nach einem langfristigen Zeitplan geplant werden, wobei zwischen den Release-Zyklen bei Bedarf Notfall-Releases bereitgestellt werden).

RDM: Anforderungen gemäß FitSM-1



PR13 Release & Deployment Management

VORAUSSETZUNGEN

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



Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Definieren Sie eine standardisierte und wiederholbare Weise der **Definition und Planung von Releases**, basierend auf genehmigten Changes und dem Zeitplan für Changes.
- Definieren Sie **Kriterien zur Identifizierung verschiedener Typen von Releases**, wie Major Releases, Minor Releases oder Emergency Releases.
- Definition von **Release- und Deployment-Strategien** für alle CIs, die unter der Kontrolle des Change Management-Prozesses stehen, um sicherzustellen, dass der Ansatz für die Bereitstellung von Änderungen an einem CI oder einer Gruppe von CIs verstanden wird.
 - Definieren Sie die Service-Komponenten und CIs, für die die Strategie gilt, und unter welchen Bedingungen
 - Definieren Sie die Häufigkeit der Releases und die Art der Freigabe für die Strategie
 - Definieren Sie die im Rahmen dieser Strategie durchzuführenden Tests
- Definieren Sie eine Weise zur **Aufzeichnung der Ergebnisse von Release und Deployment Tests und der Evaluierung** von Akzeptanzkriterien.

RDM: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



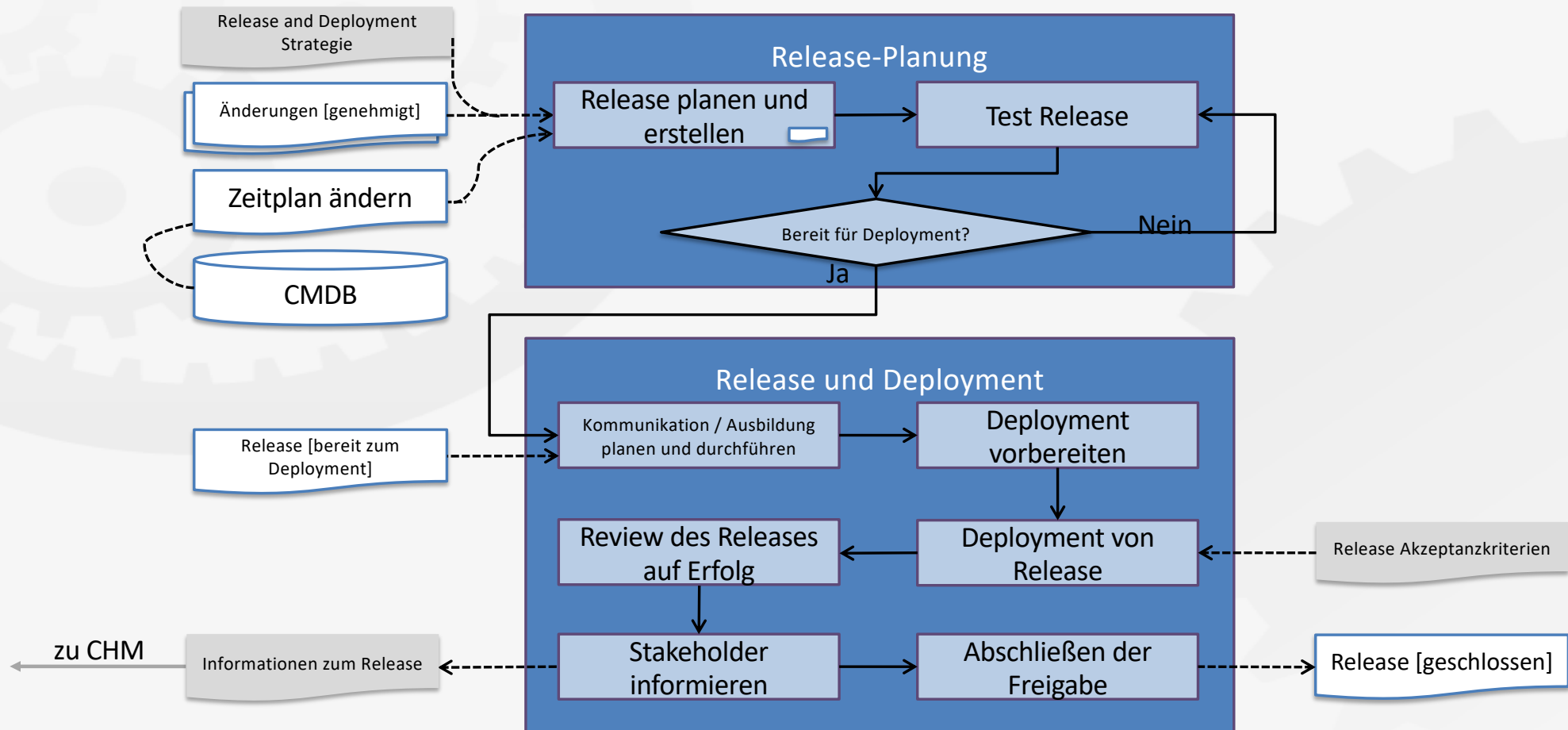
Inputs

Informationen über genehmigte Changes
Zeitplan ändern
Einschränkungen oder Anforderungen bei der Release und Deployment-Planung

Outputs

Definierte und erfolgreich eingesetzte Releases
Informationen / Berichte über den Erfolg und Misserfolg von Releases

RDM: Prozessdiagramm nach FitSM-2



Laufende Ausführung von Prozessen

- **Release-Planung**

- Erstellen eines Releases, basierend auf der geltenden Release- und Deployment-Strategie
- Testen eines Releases

- **Release und Deployment**

- Planung und Durchführung von Kommunikations- und Schulungsmaßnahmen für Anwender und Supportpersonal
- Deployment eines Releases vorbereiten
- Deployment eines Releases
- Review eines Releases auf Erfolg
- Informieren Sie die Beteiligten über die Ergebnisse des Releases
- Abschließen eines Releases

RDM: Wichtige Überlegungen



Release and Deployment Strategie

- Definiert den Ansatz für die Planung und das Deployment eines bestimmten Releases

Ansatz der Prüfung

- Definiert den Ansatz für das Testen eines bestimmten Releases, bevor alle Änderungen / Funktionen allen Anwendern des Services zur Verfügung gestellt werden

RDM: Typische Release- und Deployment-Strategien

- **Big Bang Deployment**
 - Das gesamte System oder die gesamte Anwendung wird auf einmal freigegeben und deployed.
 - Es handelt sich um ein einziges, umfangreiches Release, in dem alle Changes gemeinsam umgesetzt werden.
- **Gestaffelte Markteinführung**
 - Release und Deployment der Changes in Phasen oder Stufen.
 - Ermöglicht ein schrittweises Deployment, beginnend mit einer kleineren Untergruppe von Anwendern oder bestimmten Funktionen und schrittweise Ausweitung auf eine größere Anwendergemeinschaft oder zusätzliche Funktionen.
- **Rolling Deployment**
 - Es handelt sich um ein schrittweises Deployment von Changes auf verschiedene Server oder Komponenten, wobei das System betriebsbereit bleibt.
 - Gewährleistet kontinuierliche Verfügbarkeit und minimiert Ausfallzeiten im Verlauf des Deployments.
- **Kontinuierliches Deployment**
 - Die Changes werden automatisch in die Produktion deployment, sobald sie die notwendigen Tests und Qualitätsprüfungen bestanden haben.
 - Erfordert ein hohes Maß an Automatisierung und kontinuierlicher Integrationspraxis.

RDM: Release und Deployment Testansätze

- **Kanarische Tests**

- Deployment der Änderungen für eine kleine Untergruppe von Anwendern oder Servern, während die Mehrheit der Anwender weiterhin das bestehende System nutzt.
- Ermöglicht das Testen und Validieren von Changes in einer kontrollierten Umgebung vor einem breiteren Deployment.

- **A/B-Tests / Split-Tests**

- Release und Deployment mehrerer Versionen einer Funktion oder eines Entwurfs für verschiedene Anwendergruppen
- Ermöglicht den Vergleich und die Analyse der Leistung und der Reaktion des Anwenders, um die optimale Lösung zu ermitteln.

- **Blaugrüne Prüfung**

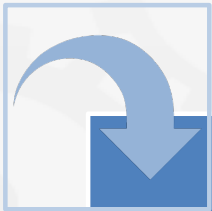
- Es werden zwei identische Umgebungen (blau und grün) beibehalten, wobei eine als Produktionsumgebung dient, während die andere für Tests und Deployment verwendet wird.
- Die Changes werden in der nicht produktiven Umgebung deployment, und sobald sie validiert sind, wird der Datenverkehr in die aktualisierte Umgebung umgeschaltet.

RDM: Rollen nach FitSM-3



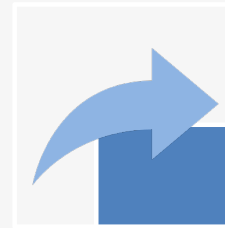
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher RDM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Kontext von RDM</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager RDM	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Pflege der gesamten Release-Planung, einschließlich der Release-Zyklen. • Management der Release- und Deployment-Strategien, die für das SMS definiert wurden. • Anwendung der Release- und Deployment-Strategien auf definierte Gruppen von Komponenten, je nach Bedarf. • Review der bereitgestellten Releases auf Erfolg.	1 insgesamt
Case-Verantwortlicher: Release-Eigentümer	• Identifizieren Sie die geeignete Release- und Deployment-Strategie für ein bestimmtes Release. • Steuern und koordinieren Sie die Aktivitäten im Lebenszyklus eines bestimmten Releases, einschließlich Planung, Erstellung, Test und Deployment. • Sicherstellen, dass die erforderliche Dokumentation des Releases (einschließlich der Release-Pläne) vollständig und von angemessener Qualität ist. • Act als zentrale Anlaufstelle für das Release für alle an diesem Release Beteiligten, einschließlich des Change Managers, der betroffenen Change Owner, der Entwickler, des Problem Managers und der Kundenvertreter.	1 pro Release

Eingehend



- **CHM** Genehmigte und geplante Changes, die für das Deployment bereit sind und für zukünftige / kommende Releases berücksichtigt werden sollen (abhängig von definierten Kriterien und anwendbaren Release- und Deployment-Strategien) Change-Zeitplan mit vorgeschlagenen Deployment-Terminen für geplante und genehmigte Changes / Grundlage für die Planung und Terminierung von Releases
- **CONFM** Configuration Information (CMDB) als Grundlage für fundierte Entscheidungen in der Deployment-Planung

Ausgehend



- **ISRM** Informationen über geplante oder kürzlich eingesetzte Releases zur Unterstützung der Lösung von Incidents (z. B. um zu verstehen, ob Incidents möglicherweise mit Releases zusammenhängen)
- **CONFM** Informationen über das Deployment von Releases (und die Änderungen an den in den Releases enthaltenen CIs), die für die Aktualisierung der CMDB und (falls erforderlich) die Einführung neuer CI-Typen erforderlich sind



Standards for lightweight
IT service management

Continual Service Improvement Management (CSI)

Zielsetzung

Identifizierung, Festlegung von Prioritäten, Planung, Umsetzung und Review von Verbesserungen der Services und des Service Managements



Wie werden Möglichkeiten zur Verbesserung von Services und Prozessen identifiziert und bewertet?



Wie wird die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen kontrolliert und überwacht?

CSI: Wichtige Begriffe nach FitSM-0



Definition nach FitSM-0:

Verbesserung:

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

Hinweis: Eine Verbesserung wird in der Regel umgesetzt, nachdem eine Verbesserungsmöglichkeit identifiziert wurde, z. B. im Rahmen eines Service-Reviews, eines Audits oder einer Managementbewertung.



PR14 Kontinuierliches Service-Verbesserungs-Management

VORAUSSETZUNGEN

- PR14.1 Möglichkeiten zur Verbesserung von Services und Prozessen müssen identifiziert und registriert werden, basierend auf Berichten sowie Ergebnissen von Messungen, Beurteilungen und Audits des SMS.
- PR14.2 Verbesserungsmöglichkeiten müssen auf konsistente Art und Weise bewertet und Maßnahmen zu deren Berücksichtigung identifiziert werden.
- PR14.3 Die Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen muss auf konsistente Art und Weise gesteuert werden.



Erstmalige Einrichtung des Prozesses

- Identifizieren Sie alle relevanten Quellen für mögliche Verbesserungsvorschläge.
- Definieren Sie eine standardisierte Weise zur Aufzeichnung von Verbesserungsvorschlägen aus den identifizierten Quellen.
- Einrichtung eines Werkzeugs (z. B. Ticket-/Workflow-Tool), das die Aufzeichnung und Bearbeitung (einschließlich Priorisierung, Bewertungsgenehmigung) von Verbesserungsvorschlägen unterstützt.

CSI: Inputs und Outputs gemäß FitSM-2



Inputs

Vorschläge für Verbesserungen

Ergebnisse von Messungen, Beurteilungen und Audits des SMS, einschließlich:

- Identifizierte Nichtkonformitäten sowie Mängel in der Effektivität und Effizienz von ITSM-Prozessen und daraus resultierende Möglichkeiten zur Verbesserung
- Identifizierte Leistungsmängel bei Services oder Service-Komponenten und daraus resultierende Verbesserungsmöglichkeiten

Kundenfeedback aus Service-Reviews, Beschwerden und Zufriedenheitsanalysen/-umfragen

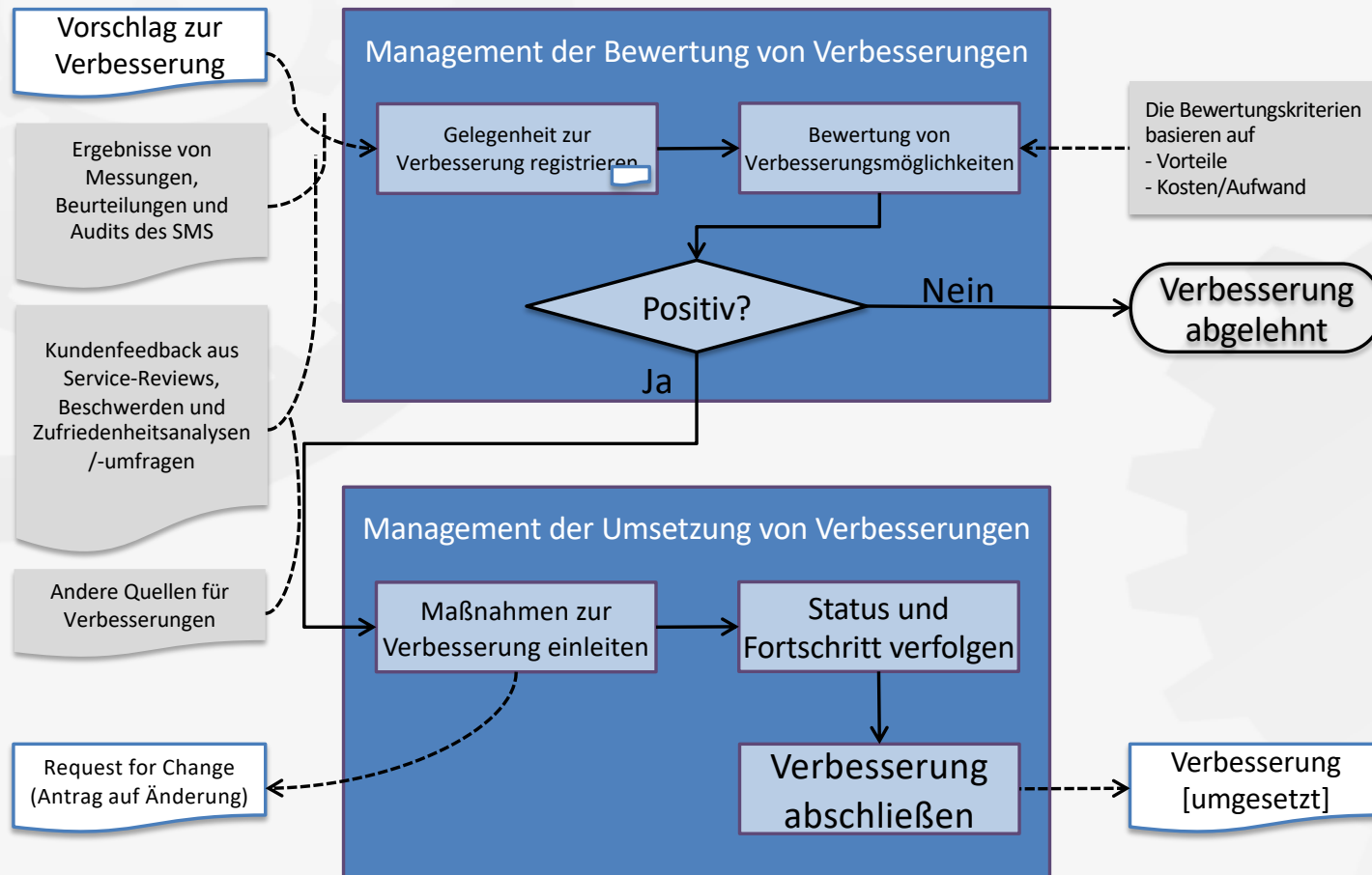
Andere Quellen für Verbesserungen

Outputs

Verbesserungen der Services oder des SMS

Requests for Change

CSI: Prozessdiagramm nach FitSM-2





Laufende Ausführung von Prozessen

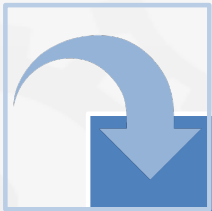
- **Management der Bewertung von Verbesserungen**
 - Identifizieren und Registrieren einer Gelegenheit / eines Vorschlags zur Verbesserung
 - Bewerten Sie eine Gelegenheit / einen Verbesserungsvorschlag
- **Management der Umsetzung von Verbesserungen**
 - Initiieren Sie eine Maßnahme zur Berücksichtigung einer Verbesserung
 - Verfolgen Sie den Status und den Fortschritt von Verbesserungsmaßnahmen

CSI: Rollen nach FitSM-3



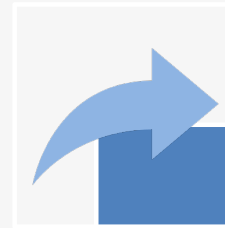
Rolle	Aufgaben	Anzahl der umgesetzten Rollen
Prozess-Verantwortlicher CSI	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Verantwortlichen im Rahmen der CSI</i>	1 insgesamt
Prozess-Manager CSI	<i>Allgemeine Aufgaben eines Prozess-Managers, plus:</i> • Überprüfen Sie in regelmäßigen Abständen den Status und den Fortschritt der laufenden Verbesserungen.	1 insgesamt
Case-Verantwortlicher: Inhaber der Verbesserungsmaßnahmen	• die Verbesserung in ihrem Besitz zu halten. • Koordinierung der Aktivitäten zum Umsetzen der Verbesserung.	1 pro Verbesserung

Eingehend



- **Jede:** Vorschläge zur Verbesserung der Services und des SMS, die eine Steuerung und Koordination durch das CSI-Verfahren erfordern
- **SRM:** Service-Reports als Informationsgrundlage für die Verbesserung der Services und des SMS

Ausgehend



- **CHM:** Requests for Change zum Triggern des Change Management-Prozesses, um Verbesserungen umzusetzen (falls erforderlich)

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

