

Service Planung & Erbringung (Service Planning & Delivery)

Advanced Training in Service Planung und Erbringung gemäß FitSM

Version 2.5



This work has been funded by the European Commission. It is licensed under a <u>Creative Commons Attribution 4.0</u>
<u>International License</u>.



Zweck dieses Trainings



- Wiederholung der wichtigsten Foundation Inhalte zu (leichtgewichtigem) IT-Service-Management (ITSM)
- Vertraut werden mit...
 - den allgemeinen Aspekten von ITSM und dessen Umsetzung
 - den erforderlichen Prozessen um Services gemäß FitSM effektiv zu planen und zu erbringen;
 - wichtigen Schnittstellen in einem SMS.
- Erreichen des Advanced level certificate in service planning and delivery according to FitSM



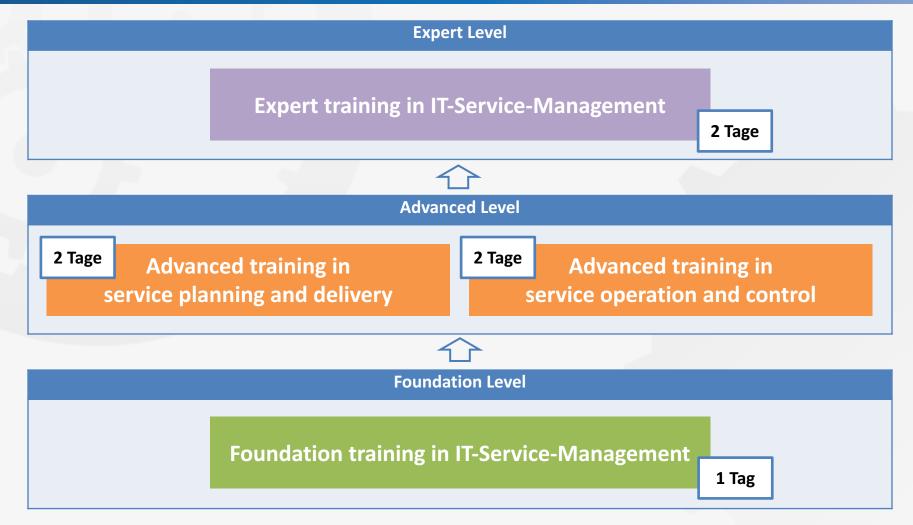
FitSM Advanced Level Prüfung



- Am Ende dieses Trainings
- Closed book, d.h. keine Hilfsmittel zugelassen
- Dauer: 60 Minuten
- 30 Multiple-Choice-Fragen:
 - Vier Antwortmöglichkeiten pro Frage: A, B, C oder D
 - Genau eine korrekte Antwort pro Frage
- Mindestens 70% korrekte Antworten (21 aus 30) werden benötigt, um die Prüfung zu bestehen

FitSM Qualifizierungsprogramm

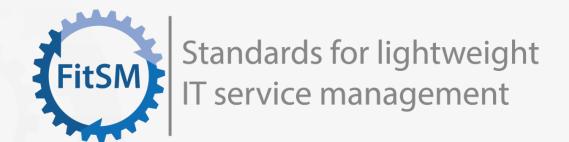




Agenda dieses Trainings



- FitSM Foundation Zusammenfassung & ITSM Basics
- Ausgewählte allgemeine Aspekte eines Service-Management-Systems (SMS)
- ITSM Prozesse zur Planung und Erbringung von Services
- ITSM Prozess-Schnittstellen und -abhängigkeiten



FitSM Foundation Zusammenfassung & ITSM Basics

Was ist ein Service?



Definition nach FitSM-0:

Service:

Mittel zur Lieferung eines *Mehrwerts* für *Kunden*, indem die Ziele der Kunden unterstützt werden

Definition nach FitSM-0:

IT-Service:

Service, der durch den Einsatz von Informationstechnologie (IT) ermöglicht wird



IT-Service-Management



Definition nach FitSM-0:

IT-Service-Management (ITSM):

Gesamtheit der Aktivitäten, die von einem IT-Service-Provider durchgeführt werden, um die seinen Kunden angebotenen IT-Services zu planen, bereitzustellen, zu betreiben und zu steuern

Anmerkung: Die im ITSM-Kontext ausgeführten Aktivitäten sollten sich an definierten Richtlinien orientieren und durch Prozesse und unterstützende Verfahren strukturiert und organisiert werden.

Definition nach FitSM-0:

Managementsystem:

Gesamtheit von Richtlinien, Prozessen, Verfahren und zugehörigen Ressourcen und Fähigkeiten, die das Ziel verfolgen, Managementaufgaben eines bestimmten Fachgebiets in einem gegebenen Umfeld effektiv auszuführen

Anmerkung: Ein Managementsystem ist grundsätzlich immateriell. Es beruht auf der Vorstellung einer systematischen, strukturierten und prozessorientierten Art und Weise, Dinge zu managen.

Service-Management-System (SMS)



Definition nach FitSM-0:

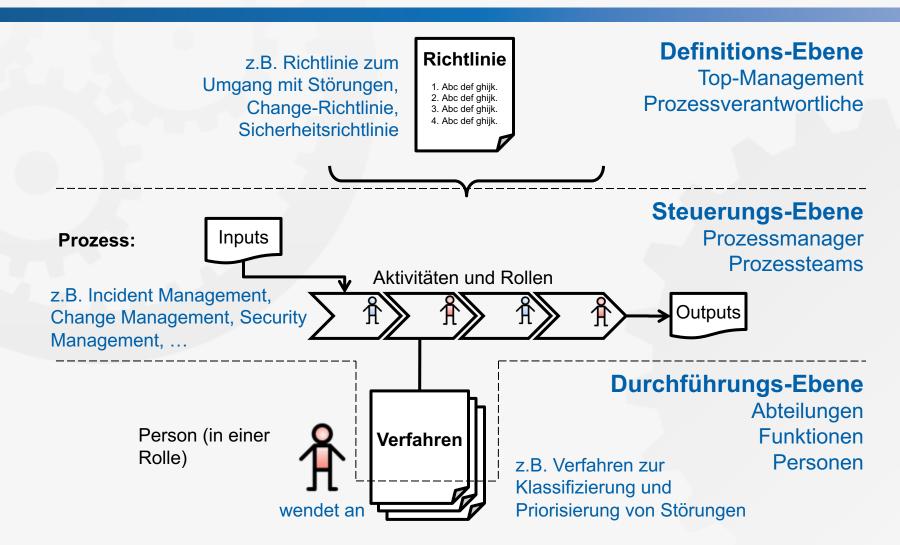
Service-Management-System (SMS):

Übergreifendes *Managementsystem*, welches das Management von Services innerhalb einer Organisation oder *Föderation* steuert und unterstützt

- Kernelemente in einem SMS:
 - Richtlinien
 - Prozesse
 - Inputs
 - Aktivitäten
 - Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Outputs
 - Verfahren

Service-Management-System (SMS)





Richtlinien und Prozesse



Definition nach FitSM-0:

Richtlinie:

Dokumentierter Satz an Absichten, Erwartungen, Zielsetzungen, Regeln und Anforderungen, oftmals durch Vertreter des *Top-Management* in einer Organisation oder *Föderation* formal zum Ausdruck gebracht

Anmerkung: Vorgaben aus Richtlinien werden durch Prozesse realisiert, die wiederum aus Aktivitäten bestehen, die von Personen im Einklang mit definierten Verfahren ausgeführt werden.

Definition nach FitSM-0:

Prozess:

Strukturierter Satz an *Aktivitäten* mit klar definierten Verantwortlichkeiten, durch den auf Basis definierter Eingaben (Inputs) ein bestimmtes Ziel erreicht oder ein bestimmtes Ergebnis (Output) geliefert werden soll

Anmerkung: Typischerweise besteht ein Prozess aus einer Reihe von Aktivitäten, die benötigt werden, um Services zu managen, sofern der Prozess Teil eines Service-Management-Systems (SMS) ist.

Aktivitäten und Verfahren



Definition nach FitSM-0:

Aktivität:

Satz von Aktionen, die innerhalb eines Prozesses ausgeführt werden

Definition nach FitSM-0:

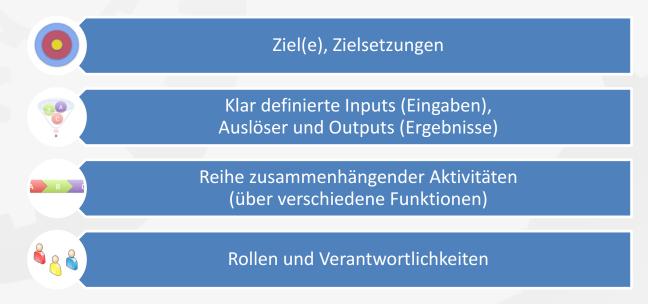
Verfahren:

Definierter Satz an Schritten oder Anweisungen, die von einer Person oder Gruppe angewendet werden, um eine oder mehrere Aktivitäten eines Prozesses auszuführen

Was ist ein Prozess?



Wie setzt sich ein Prozess zusammen?



Definition nach FitSM-0:

Rolle:

Zusammenfassung von Verantwortlichkeiten und damit verbundenen Verhaltensweisen oder Aktionen, welche einer Person oder Gruppe zugewiesen werden können

Was ist FitSM?



- Eine Familie von Standards für leichtgewichtiges IT Service Management
- Geeignet für IT Service Provider jeder Art und Größe
- Wesentliches Design-Prinzip: Keep it simple!
- Alle Teile frei verfügbar unter:

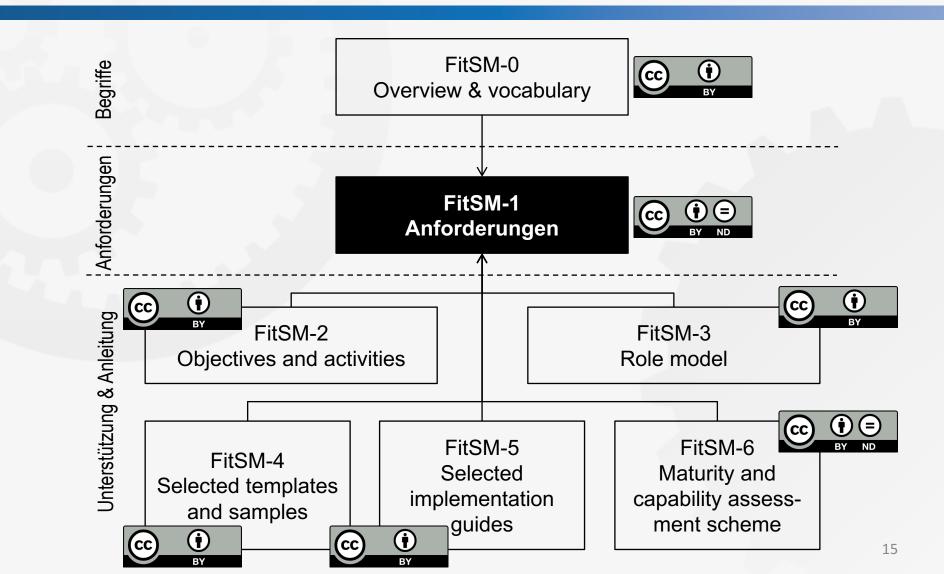
www.fitsm.eu

Die Entwicklung des FitSM-Standards wird im Rahmen des EC-FP7 Projekts "FedSM" durch die Europäische Kommission unterstützt und finanziert.



FitSM parts





FitSM: Logik hinter dem Aufbau





FitSM-0: Overview and vocabulary

FitSM-1: Requirements



FitSM-4: Selected templates and samples

FitSM-5: Selected implementation guides



FitSM-2: Objectives and activities

FitSM-3: Role model



FitSM-6: Maturity and capability

assessment scheme

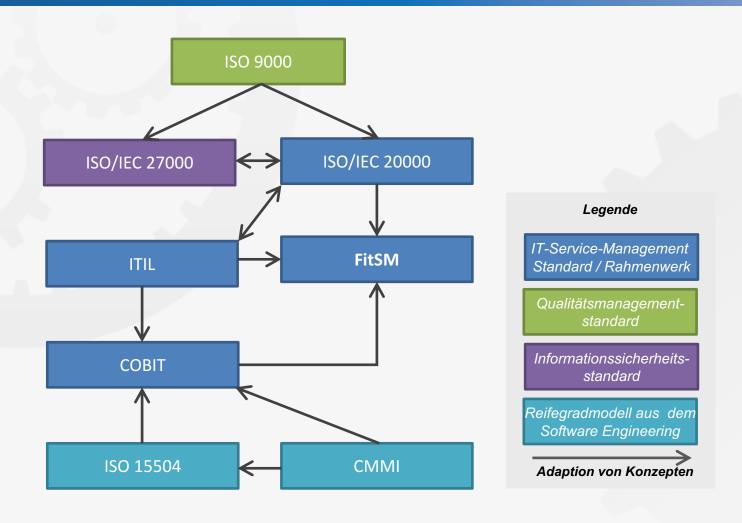
FitSM-1: ITSM-Prozessmodell



- 1. Service Portfolio Management (SPM)
- 2. Service Level Management (SLM)
- 3. Service Reporting Management (SRM)
- 4. Service Availability & Continuity Management (SACM)
- 5. Capacity Management (CAPM)
- 6. Information Security Management (ISM)
- 7. Customer Relationship Management (CRM)
- 8. Supplier Relationship Management (SUPPM)
- 9. Incident & Service Request Management (ISRM)
- 10. Problem Management (PM)
- 11. Configuration Management (CONFM)
- 12. Change Management (CHM)
- 13. Release & Deployment Management (RDM)
- 14. Continual Service Improvement Management (CSI)

Verwandte Standards und Rahmenwerke





ITIL, ISO/IEC 20000, COBIT











IT Infrastructure Library (ITIL)

- Bücherreihe mit "Good Practices" für IT Service Management
- Slogan: "the key to managing IT services"
- Beschreibungen von Prinzipien, Konzepten und Prozessen für ITSM

ISO/IEC 20000

- Internationaler Standard für ITSM
- Anforderungen an ein Service Management System (SMS)
- **Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT)**
- Rahmenwerk für Governance und Management der Unternehmens-IT

- Bekannt und weit verbreitet
- Kein "echter" Standard, aber oft als De-facto-Standard betrachtet
- 5 Bücher, veröffentlicht vom **British Cabinet Office**
- Entwickelt durch ein Joint Committee (JTC) von ISO und IEC
- Auf Basis von ITIL, BS 15000
- Auditierbar, zertifizierbar
- Entwickelt durch ISACA
- Kann z.B. mit ITIL und ISO/IEC 20000 kombiniert werden

ISO 9000, ISO/IEC 27000, CMMI









ISO 9000

- Internationaler Standard für Qualitätsmanagement
- Qualitätsmanagementprinzipien
- Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem

- Anwendbar auf alleOrganisationen und Branchen
- Auditierbar, zertifizierbar
- Mehrere Dokumente

ISO/IEC 27000

- Internationaler Standard für Informationssicherheits-Management
- Anforderungen an ein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS)
- Mehr als 100 Sicherheitsmaßnahmen

- Anwendbar auf alle
 Organisationen und Branchen
- Auditierbar, zertifizierbar
- Basiert auf BS 7799
- Mehrere Dokumente
- **Capability Maturity Model Integration**
- Reife- und Fähigkeitsmodell
- Organisatorische Reifebewertung
- Entwickelt von SEI (Software Engineering Institute),
 Carnegie Mellon University

ITSM: Vorteile und Risiken in der Praxis



Typische Vorteile (Auszug):

- Wiederholbarkeit der gewünschten Ergebnisse
- + Höhere Effektivität und Effizienz
- Kundenorientierung, Ausrichtung der IT an ihren Kunden
- Verbesserter Ruf

Mögliche Risiken (Auszug):

- Prozesse und Verfahren können zu bürokratisch werden, mehr Papierkram
- Niedrigere Effektivität und Effizienz, wenn...
 - sich Mitarbeiter nicht der Prozesse und Maßnahmen bewusst sind oder das System nicht akzeptieren
 - das Top-Management keine klare Bekenntnis und die damit verbundenen Aktionen zeigt
 - Prozesse umgangen werden

Herausforderungen in föderierten IT Infrastrukturen



- Traditionelle IT-Service-Management Praktiken...
 - gehen von einer zentralen Kontrolle aller Service Management
 Prozesse durch einen Service-Provider aus
 - adressieren kaum kooperative Ansätze zur Service Erbringung
- Als Ergebnis: Die Anwendung von IT-Service-Management in einer föderierten Umgebung kann schwieriger sein, und nicht alle Konzepte / Ideen funktionieren
- Wichtig in einer föderierten Umgebung: Verständnis für die Rollen der einzelnen Föderationsmitglieder sowie für das Geschäftsmodell der Föderation

TSM-Perspektive

Beispiele für Typen von Föderationen



In lockeren Föderationen:

Föderationsmitglieder erbringen Services oder Servicekomponenten größtenteils selbst für ihre Kunden. Integration und Koordination durch einzelne Föderationsmitglieder oder Kunden.

→ Wenige föderationsweite ITSM-Prozesse (wenn überhaupt)



In enger integrierten Föderationen:

Serviceerbringung für Kunden erfordert gemeinsame, koordinierte Aktivitäten mehrerer Föderationsmitglieder

→ Viele föderationsweite ITSM-Prozesse

Unsichtbare Koordination

• • •

Matchmaking

• • •

Vollständige Service-Integration Hotel- und Gaststättenverband

Hotelführer, Bewertungsportal

Reisebüro, Buchungsportal

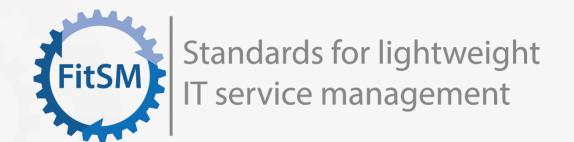
Fluglinien mit Code-Sharing

"Virtuelle" Mobilfunkanbieter

Agenda dieses Trainings



- FitSM Foundation Zusammenfassung & ITSM Basics
- ➤ Ausgewählte allgemeine Aspekte eines Service-Management-Systems (SMS)
- ITSM Prozesse zur Planung und Erbringung von Services
- ITSM Prozess-Schnittstellen und -abhängigkeiten

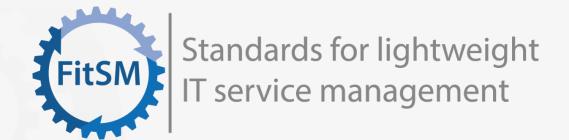


Ausgewählte allgemeine Aspekte eines Service-Management-Systems

Übersicht



- Verantwortung des Top-Managements
 - Engagement und Führung
 - Governance und Richtlinien
- Dokumentation
 - Documente und Aufzeichnungen
 - Dokumentenlenkung
- Definition des Geltungsbereichs des SMS
- Anwendung des PDCA Kreislaufs auf das SMS
 - Planung von Service Management (PLAN)
 - Umsetzung von Service Management (DO)
 - Überwachung und Überprüfung von Service Management (CHECK)
 - Kontinuierliche Verbesserung des Service Management (ACT)



Verantwortung des Top-Managements

Warum?

Um sicherzustellen, dass das Top-Management der beteiligten Organsation(en) in die Service-Erbringung involviert ist, sich klar zu einem service- und prozessorientierten Ansatz bekennt und seine Führungsaufgaben erfüllt

Verantwortung des Top-Managements: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Top-Management:

Oberstes Management in einer Organisation, welches über die Autorität verfügt, verbindliche *Richtlinien* festzulegen und übergreifende Kontrolle über die Organisation auszuüben

Definition nach FitSM-0:

Service-Provider:

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

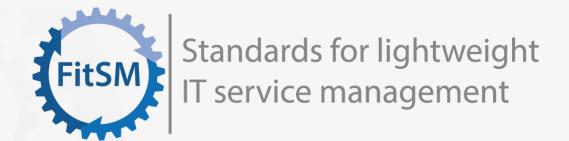
Verantwortung des Top-Managements: Anforderungen nach FitSM-1



GR1 Engagement & Verantwortung des Top-Managements

ANFORDERUNGEN

- GR1.1 Das Top-Management der in die Service-Erbringung involvierten Organisation(en) muss nachweisen, dass es sich im Zusammenhang mit der Planung, Implementierung, Anwendung, Überwachung, Bewertung und Verbesserung des Service-Management-Systems (SMS) und der Services engagiert. Es muss:
 - Einer Person die Verantwortung für das gesamte SMS übertragen; dies schließt die Übertragung ausreichender Kompetenzen ein, um diese Rolle auszuüben.
 - Ziele definieren und kommunizieren
 - Eine übergeordnete Service-Management-Richtlinie definieren
 - o In geplanten Abständen Management-Reviews durchführen
- GR1.2 Die Service-Management-Richtlinie muss mindestens folgendes umfassen:
 - Ein Bekenntnis zur Erfüllung von Kundenanforderungen an Services
 - Ein Bekenntnis zu einem serviceorientierten Ansatz
 - Ein Bekenntnis zu einem prozessorientierten Ansatz
 - Ein Bekenntnis zur kontinuierlichen Verbesserung
 - Übergeordnete Service-Management-Ziele



Dokumentation

Warum?

Um sicherzustellen, dass Richtlinien, Prozesse und Verfahren sowie deren Ergebnisse ausreichend dokumentiert sind, um die Effizienz und Nachvollziehbarkeit des IT-Service-Managements zu unterstützen und zu verbessern

Dokumentation: Anforderungen nach FitSM-1



GR2 Dokumentation

ANFORDERUNGEN

- GR2.1 Zur Unterstützung einer effektiven Planung müssen die grundlegenden Bestandteile des SMS dokumentiert werden. Diese Dokumentation muss folgendes beinhalten:
 - Erklärung zum Geltungsbereich des Service-Managements (siehe GR3)
 - Service-Management-Richtlinie (siehe GR1)
 - Service-Management Planung und damit verbundene Pläne (siehe GR4)
- GR2.2 Dokumentierte Definitionen aller Service-Management-Prozesse (siehe PR1-PR14)
 müssen erstellt und gepflegt werden. Jede dieser Definitionen muss mindestens folgende
 Elemente beinhalten oder referenzieren:
 - Beschreibung der Prozessziele
 - Beschreibung von Inputs, Aktivitäten und Outputs des Prozesses
 - Beschreibung prozessspezifischer Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Beschreibung der Schnittstellen zu anderen Prozessen
 - Prozessspezifische Richtlinien, soweit relevant
 - o Prozess- und aktivitätsspezifische Verfahren, soweit relevant

Dokumentation: Anforderungen nach FitSM-1



GR2 Dokumentation

ANFORDERUNGEN

- GR2.3 Die Outputs aller Service-Management-Prozesse (siehe PR1-PR14) müssen dokumentiert und die Ausführung wesentlicher Aktivitäten der Prozesse aufgezeichnet werden.
- GR2.4 Dokumentation muss unter Berücksichtigung der folgenden Aktivitäten, soweit anwendbar, gelenkt werden:
 - Erstellung und Genehmigung
 - Kommunikation und Verteilung
 - Überprüfung
 - Versionierung und Nachverfolgung von Änderungen

Dokumentation: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Dokument:

Informationen und ihr Trägermedium

Anmerkung: Beispiele von Dokumenten sind Richtlinien, Pläne, Prozessbeschreibungen, Verfahren, Service Level Agreements (SLAs), Verträge oder Aufzeichnungen über durchgeführte Aktivitäten.

Definition nach FitSM-0:

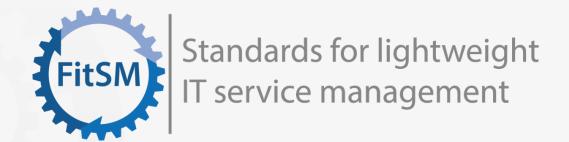
Aufzeichnung:

Dokumentation zu einem Ereignis oder über die Ergebnisse der Ausführung eines *Prozesses* oder einer *Aktivität*

Dokumentation: Beispiele



- Beispiele von Dokumenten, die keine Aufzeichnung sind:
 - Richtlinie
 - Plan
 - Prozessbeschreibung
 - Verfahrensbeschreibung
 - Vereinbarung
 - Vertrag
- Beispiele von Dokumenten, die Aufzeichnungen sind :
 - Ticket (z.B. Incident / Service Request / Change Ticket)
 - Trainingsaufzeichnung
 - Auditbericht
 - Besprechungsprotokolle
 - Besucherliste / Gästebuch



Definition des Geltungsbereichs des SMS

Warum?

Um Ausmaß und Grenzen des SMS zu vereinbaren und zu dokumentieren und damit eindeutig zu definieren, für welche Services, Organisation(en) und Ort(e) das SMS gilt

Definition des Geltungsbereichs des SMS: Anforderungen nach FitSM-1



GR3 Definition des Geltungsbereichs des Service-Managements

ANFORDERUNGEN

- GR3.1 Der Geltungsbereich des SMS muss definiert und eine entsprechende Erklärung zum Geltungsbereich erstellt werden.
- Der Geltungsbereich des SMS kann beschränkt werden auf …
 - Services oder Servicekataloge
 - Technolgien
 - (geografische) Orte
 - Organisationen oder Teile von Organisationen
 - Teile einer Föderation (in föderierten Umgebungen)
 - Bereitstellung eines Service für spezifische Kunden / Nutzer

Definition des Geltungsbereichs des SMS: Beispiele für Geltungsbereiche

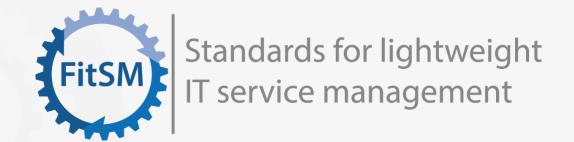


Generischer Geltungsbereich (scope statement):

Das SMS von [Name des Service-Providers oder der Föderation], welches [Technolgie] [Service(s)] von [Standort(e) des Service-Providers] an [Kunde(n)] am [Standort(e) des Kunden] erbringt

• Beispiel:

Das SMS der ACME IT Servicrabteilung, das Microsoft Windows basierte Desktop- und Kommunikationsservices von deren Rechenzentrum in Amsterdam allen ACME Niederlassungen in den Niederlanden erbringt



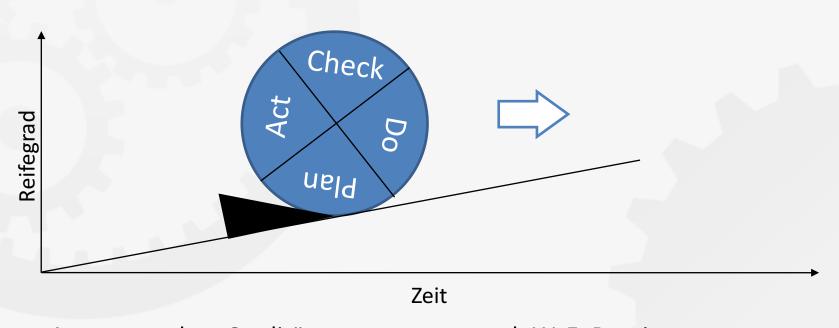
Anwendung des PDCA Kreislaufs auf das SMS

Warum?

Um sicherzustellen, dass das SMS als Ganzes fest geplant ist, umgesetzt, überwacht und kontinuierlich verbessert wird

Plan-Do-Check-Act-Zyklus (PDCA)





- Ansatz aus dem Qualitätsmanagement nach W. E. Deming
- Grundsatz: Kontinuierliche Verbesserung
- Plan-Do-Check-Act kann auf das gesamte Service Management System angewandt werden

Anwendung von PDCA auf das SMS



- Plan: GR3, GR4
 - Definition des Geltungsbereichs (Scope) des SMS
 - Erstellung eines Zeitplans zur Implementierung von Service Management-Prozessen (Service-Management-Planung)
- Do: GR5
 - Plangemäße Etablierung von Prozessen
 - Sicherstellung der praktischen Anwendung definierter Prozesse
- Check: GR6
 - Überwachung von Leistungsindikatoren (KPIs) zur Evaluierung der Effektivität und Effizienz
 - Durchführung von (internen) Audits zur Bewertung der Konformität
 - Bewertung der organisatorischen Reife
- Act: GR7
 - Identifikation von Verbesserungsmöglichkeiten
 - Priorisierung und Einleitung von Verbesserungen

Planung des ITSM: Anforderungen nach FitSM-1



GR4 Planung des Service-Managements (PLAN)

- GR4.1 Ein Service-Management-Plan muss erstellt und gepflegt werden.
- GR4.2 Der Service-Management-Plan muss mindestens folgende Elemente beinhalten oder referenzieren:
 - Ziele und zeitliche Planung der Umsetzung des SMS und der damit verbundenen Prozesse
 - Übergreifende Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Erforderliche Schulungs- und Sensibilisierungsaktivitäten
 - Erforderliche Technologie (Werkzeuge / Tools) zur Unterstützung des SMS
- GR4.3 Jeder Plan muss mit anderen Plänen und der Service-Management-Planung insgesamt abgestimmt werden.

Planung des ITSM: Rollen und Verantwortlichkeiten



	Description	ITSM example	Non-ITSM example
Generisch Rolle	e Die konzeptuelle Klasse einer Rolle, die in einem bestimmten Kontext instanziiert wird, um eine spezifische Rolle zu schaffen	Prozess-Manager	Flugkapitän
Spezifisch Rolle	e Eine konkrete Rolle, die einer Person oder einem Team zugewiesen wird, um dieser Person oder diesem Team die Verantwortung für etwas zu geben	Incident Manager (Prozess-Manager für den Incident & Service Request Management Process) eines IT- Service-Providers	Flugkapitän für Flug XX123 von München nach Brüssel

Planung des ITSM: Generische Rollen nach FitSM-3



- SMS-Verantwortlicher (SMS Owner)
- Prozess-Owner (Process Owner, optional)
- Prozessmanager (Process Manager)
- Fallverantwortlicher (Case Owner)
- Prozessbeteiligter (Member of process staff, Mitarbeiter eines Prozessteams)
- Service-Owner (Service Owner)

SMS-Owner: Allgemeine Aufgaben



F	Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
S	SMS-Owner	 Letztendliche Verantwortung für das gesamte Service-Management-System (SMS) Gesamtverantwortung für alle ITSMbezogenen Aktivitäten Primäre Anlaufstelle für alle Belange bzgl. der Leitung des gesamten SMS Definition und Freigabe von Zielen und Strategien für das gesamte SMS Ernennung der Prozessverantwortlichen und Sicherstellung derer Kompetenzen Freigabe von Änderungen am gesamten SMS Bereitstellung von Ressourcen für ITSM Entscheidung über notwendige Änderungen an Zielen, Richtlinien und bereitgestellten Ressourcen im SMS basierend auf der Überwachung und Bewertung 	1 für das gesamte SMS Oft übernimmt die Person, die SMS Owner ist, auch die Rolle des Prozess Owners für die Gesamtheit oder einen Teil der ITSM-Prozesse (siehe nächste Folie)

SMS-Manager: Allgemeine Aufgaben



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
SMS-Manager	 Primäre Anlaufstelle für alle Belange bzgl. der taktischen bzw. operativen Belange in Bezig auf das SMS Pflege und Kommunikation des Service-Management-Plans Sicherstellen, dass ITSM-Prozesse entsprechend der Richtlinien und Zielvorgaben umgesetzt werden Erhaltung eines angemessenen Niveaus an Kompetent und Bewusstsein für alle im SMS involvierten Personen, insbesondere Prozess-Manager Berichtet und eskaliert ggf. an den SMS-Owner Identifiziert Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich Wirksamkeit und Effizienz des SMS 	1 für das gesamte SMS

Prozess-Owner: Allgemeine Aufgaben



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
Prozess-Owner (optional, siehe Kommentar rechte Spalte)	 Primäre Anlaufstelle für alle Belange bzgl. der Leitung eines spezifischen ITSM Prozesses Definition und Freigabe von Zielen und Richtlinien eines Prozesses entsprechend der gesamten SMS Ziele und Richtlinien Ernennung des Prozessmanagers und Sicherstellung dessen Kompetenzen Freigabe von Änderungen / Verbesserungen an operativen Verfahren wie z.B. (signifikante) Änderungen an der Prozessbeschreibung Entscheidung über die Bereitstellung von Ressourcen für diesen Prozess und seine Aktivitäten Entscheidung über notwendige Änderungen an prozessspezifischen Zielen, Richtlinien und bereitgestellten Ressourcen basierend auf der Überwachung und Bewertung 	1 je Prozess Oft übernimmt die Person, die SMS Owner ist, auch die Rolle des Prozess Owners für die Gesamtheit der ITSM-Prozesse. In diesem Fall ist es nicht erforderlich, die Rolle des Prozess Owners gesondert zu etablieren

Prozessmanager: Allgemeine Aufgaben



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
Prozessmanager	 Primäre Anlaufstelle für alle <u>operativen</u> Belange bzgl. der Ausführung eines spezifischen ITSM Prozesses Pflege der Prozessbeschreibung und Sicherstellung, dass diese alle relevanten Personen zur Verfügung steht Pflege eines angemessenen Maßes an Bewusstsein und Kompetenz der beteiligten Personen Überwachung der Prozessausführung und dder Ergebnisse (inkl. Prozessbewertung) Bericht der Prozessleistung an den Prozess Owner Ermittlung von Möglichkeiten zur Verbesserung von Effektivität und Effizienz 	1 je Prozess Eine Person kann die Rolle des Prozessmanagers für einen oder mehrere Prozesse übernehmen
	 Zusätzliche Aufgaben – je nach Prozess (siehe: prozessspezifische Rollenmodelle) 	47

Fallverantortlicher: Allgemeine Aufgaben



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
Fall- verantwortlicher (Case Owner)	 Gesamte Verantwortung für einen spezifischen Fall im Prozesskontext (z.B. ein zu lösender Incident) Primäre Anlaufstelle für alle Belange im Kontext dieses spezifischen Falls Koordination aller Aktivitäten zur Behandlung des spezifischen Falls Eskalation von Ausnahmen an den Prozessmanager wenn nötig Zusätzliche Aufgaben – je nach Prozess (siehe: prozessspezifische Rollenmodelle) 	1 je Fall In einem Prozess können mehrere Fälle gleichzeitig existieren. Eine Person oder ein Team kann Fallvarantwortlicher für einen oder mehrere (auch alle) aktuellen Fälle sein

Prozessbeteiligter: Allgemeine Aufgaben



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
Prozessbeteiligter (Mitglied eines Prozessteams)	 Ausführung definierter Aktivitäten entsprechend dem definierten / etablierten Prozess und seiner Verfahren (z.B. 	1 oder mehr je Prozess Eine Person kann auch
(auch Process Practitioner)	 Priorisierung eines Incidents) Bericht an den Fallverantwortlichen und / oder den Prozessmanager Zusätzliche Aufgaben – je nach Prozess (siehe: prozessspezifische Rollenmodelle) 	gleichzeitig in mehreren Prozessteams Mitglied sein

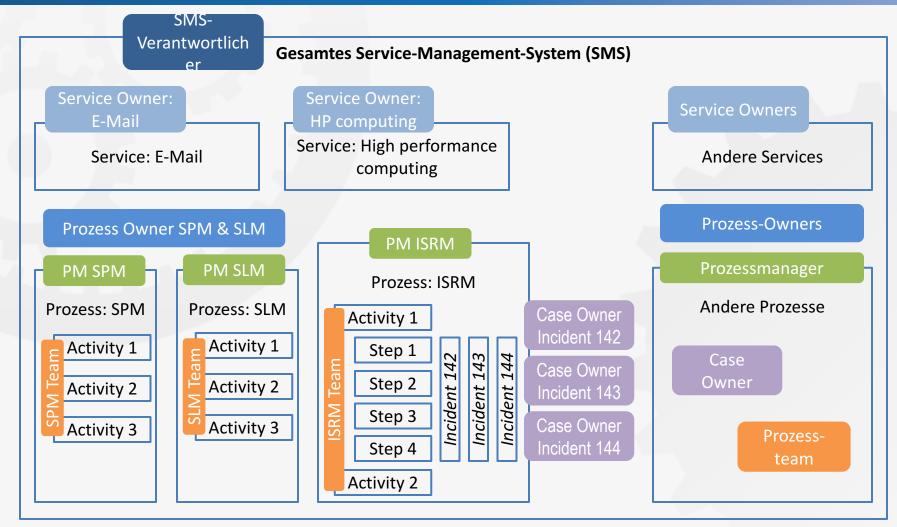
Service-Owner: Allgemeine Aufgaben



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
Service-Owner	 Gesamtverantwortung für einen spezifischen Service im Service Portfolio Primäre Anlaufstelle für alle (prozessunabhängigen) Belange bzgl. eines spezifischen Service Ist "Experte" für den Service in technischer und nicht-technischer Sicht Pflege der Servicedokumentation wie die Service Beschreibung Wird über Ereignisse und Changes im Zusammenhang mit dem Service informiert Ist involviert in signifkante Aufgaben bzgl. Des Service als Teil einiger ITSM Prozesse wie SPM und SLM (siehe: prozessspezifische Rollenmodelle) Bericht über einen Service an den SMS-Verantwortlichen 	1 je Service im Service Portfolio Eine Person kann die Rolle des Service Owners für einen oder mehrere (auch alle) Services über- nehmen

Planung des ITSM: Zusammenfassung des Rollenmodells





Implementierung des ITSM: Anforderungen nach FitSM-1



GR5 Implementierung des Service-Managements (DO)

- GR5.1 Der Service-Management-Plan muss umgesetzt werden.
- GR5.2 Innerhalb des Geltungsbereichs des SMS muss den definierten Service-Management-Prozessen gefolgt und ihre praktische Anwendung, wie auch die Einhaltung zugehöriger Richtlinien und Verfahren, durchgesetzt werden.

Überwachung und Bewertung des ITSM: Anforderungen nach FitSM-1



GR6 Überwachung und Bewertung des Service-Managements (CHECK)

- GR6.1 Effektivität und Leistung des SMS und seiner Service-Management-Prozesse müssen mit Hilfe geeigneter Leistungsindikatoren gemessen und bewertet werden, um zu ermitteln, inwieweit festgelegte oder vereinbarte Ziele erreicht werden.
- GR6.2 Bewertungen und Audits des SMS müssen durchgeführt werden, um den Reifegrad und das Maß an Konformität zu ermitteln.

Kontinuierliche Verbesserung des ITSM: Anforderungen nach FitSM-1



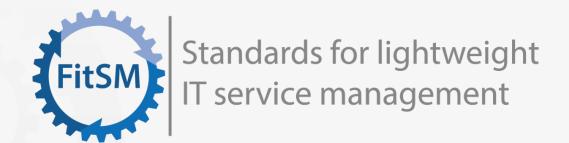
GR7 Kontinuierliche Verbesserung des Service-Managements (ACT)

- GR7.1 Nichtkonformität und Abweichungen von Zielen müssen identifiziert und korrigierende Maßnahmen eingeleitet werden, um ein erneutes Auftreten zu verhindern.
- GR7.2 Verbesserungen müssen gemäß dem Prozess Continual Service Improvement Management (siehe PR14) geplant und umgesetzt werden.

Agenda dieses Trainings



- FitSM Foundation Zusammenfassung & ITSM Basics
- Ausgewählte allgemeine Aspekte eines Service-Management-Systems (SMS)
- > ITSM Prozesse zur Planung und Erbringung von Services
- ITSM Prozess-Schnittstellen und -abhängigkeiten



ITSM Prozesse zur Planung und Erbringung von Services

Übersicht



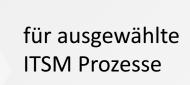
- Service Portfolio Management (SPM)
- Service Level Management (SLM)
- Service Reporting Management (SRM)
- Service Availability & Continuity Management (SACM)
- Capacity Management (CAPM)
- Information Security Management (ISM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Supplier Relationship Management (SUPPM)

Einheitliche Struktur der Präsentation von ITSM-Prozessen in diesem Training



- Zielsetzung
- Wichtige Begriffe & Konzepte
- Prozessspezifische Anforderungen nach FitSM-1
- Initiale Einrichtung des Prozesses
- Inputs & Outputs
- Fortlaufende Prozessaktivitäten
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Kritische Erfolgsfaktoren & KPIs
- Einfaches Anwendungsbeispiel (3)

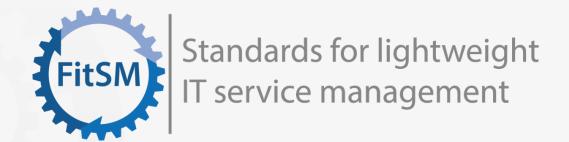




Übersicht



- Service Portfolio Management (SPM)
- Service Level Management (SLM)
- Service Reporting Management (SRM)
- Service Availability & Continuity Management (SACM)
- Capacity Management (CAPM)
- Information Security Management (ISM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Supplier Relationship Management (SUPPM)



Service Portfolio Management (SPM)

Zielsetzung

Erstellung und Pflege eines Service Portfolios



Definition nach FitSM-0:

Service:

Mittel zur Lieferung eines *Mehrwerts* für *Kunden*, indem die Ziele der *Kunden* unterstützt werden

Anmerkung: Im Zusammenhang mit dem FitSM-Standard sind üblicherweise IT-Services gemeint, wenn von Services gesprochen wird.

Definition nach FitSM-0:

Servicekomponente:

Logischer Bestandteil eines Service, der eine Funktionalität zur Verfügung stellt, die den Service ermöglicht oder aufwertet

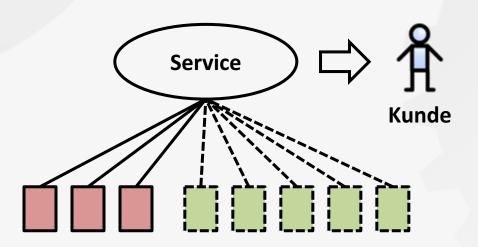
Anmerkung 1: Ein Service ist typischerweise aus mehreren Servicekomponenten zusammengesetzt.

Anmerkung 2: Eine Servicekomponente besteht typischerweise aus einem oder mehreren Configuration Items (CIs).

Anmerkung 3: Eine Servicekomponente generiert für sich allein genommen typischerweise noch keinen Mehrwert für den Kunden und ist deswegen selbst kein Service, auch wenn sie einem oder mehreren Services untergeordnet ist.



- Wichtig: Ein Service wird in der Regel aus verschiedenen Servicekomponenten zusammengesetzt, die ...
 - den Service ermöglichen (enabling service components);
 - den Service verbessern (enhancing service components).



Was sind die Services eines Hotels?



- Fahrstuhl
- Fernsehen
- Unterkunft
- Konferenzräume
- Restaurant
- Wäscherei
- Room-Service
- Fitness-Center
- Parkgarage
- Webseite
- Rechnungssystem

- Concierge
- Schwimmbad
- Zimmerreinigung
- Pay-TV
- Brandmeldeanlage
- Nahrungsmitteleinkauf
- Facility Management
- Internet, WLAN
- Limousine
- Klimatisierung
- Zugangskontrolle





Definition nach FitSM-0:

Serviceportfolio:

Interne Auflistung, die Informationen zu allen von einem Service-Provider angebotenen Services enthält, einschließlich Services in Vorbereitung, Services im Betrieb und stillgelegter Services

Anmerkung: Für jeden Service kann das Serviceportfolio u.a. folgende Informationen enthalten: Wertbeitrag, Zielgruppe(n) auf Kundenseite, Servicebeschreibung, relevante technische Spezifikationen, Kostenplanung und Preiskalkulation, Risiken für den Service-Provider, angebotene Service Level Pakete, etc.



Definition nach FitSM-0:

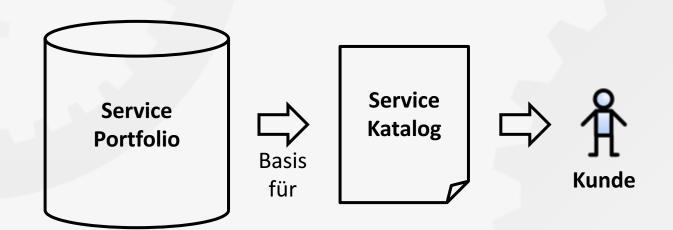
Service design and transition package (SDTP):

Gesamtheit aller Planungen für das Design (Entwurf, Konzeption) und die Transition (Entwicklung, Produktivsetzung) eines spezifischen neuen oder geänderten Service

Anmerkung: Ein SDTP sollte für jeden neuen oder geänderten Service erstellt werden. Es kann aus einer Vielzahl dokumentierter Pläne und anderer relevanter Informationen bestehen, die in unterschiedlichen Formaten vorliegen können, einschließlich einer Liste der Anforderungen und Service-Abnahmekriterien, einer Projektplanung, einem Kommunikations- und Schulungsplan, technischen Plänen und Spezifikationen, Ressourcenplänen, Terminplänen für die Entwicklung und Produktivsetzung, etc.



 Wichtig: Das Serviceportfolio ist die Grundlage für den Servicekatalog



SPM: Anforderungen nach FitSM-1



PR1 Service Portfolio Management (SPM)

- PR1.1 Ein Serviceportfolio muss gepflegt werden. Alle Services müssen als Teil des Serviceportfolios spezifiziert werden.
- PR1.2 Design und Transition neuer oder geänderter Services müssen geplant werden.
- PR1.3 Pläne für das Design und die Transition neuer oder geänderter Services müssen den zeitlichen Rahmen, Verantwortlichkeiten, neue oder geänderte Technologie, Kommunikation und Service-Abnahmekriterien berücksichtigen.
- PR1.4 Die organisatorische Struktur, die der Service-Erbringung zugrunde liegt, muss identifiziert werden, einschließlich einer möglichen Föderationsstruktur sowie Kontaktpunkte und Ansprechpartner für alle involvierten Parteien.

SPM: Initiale Einrichtung des Prozesses



	Erste Aktivitäten	Typische Ergebnisse
	estlegung, wie das Service Portfolio dokumentiert wird	Erste Version eines (leeren) Service Portfolios
	estlegung, wie ein spezifischer Service definiert und beschrieben wird	Vorlage für die Servicebeschreibung
3	Aufsetzen eines ersten Service Portfolios (inkl. Servicebeschreibungen), in dem mindestens alle Services beschrieben werden, die aktuell an Kunden erbracht werden, wenn diese im Scope des SMS sind	Initiales Service Portfolio
9	einzelnen Rollen und Parteien	Dokumentierte Liste aller an der Serviceerbringung beteiligten Parteien, ihrer Rollen und ihrer Schnittstellen

SPM: Inputs & Outputs



Inputs

Kundenbedarf und Anforderungen

Verständnis für die Ressourcen und Fähigkeiten des Service-Providers

Verständnis für die Begrenzungen und Einschränkungen des Service-Providers

Outputs

Aktuelles und vollständiges Service-Portfolio

Gültige und konsistente Service-Beschreibungen

Service Design & Transition Pakete für neue oder geänderte Services

SPM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Verwaltung und Pflege des Service Portfolios
 - Hinzufügen eines Service zum Service Portfolio
 - Ändern eines Service im Service Portfolio
 - Außerbetriebnahme eines Service aus dem Service Portfolio
- Verwaltung von Design & Transition neuer oder geänderter Services
 - Erstellung und Freigabe von Design & Transition Paketen
 - Aktualisierung von Design & Transition Paketen
- Verwaltung der organisatorischen Infrastruktur zur Service-Erbringung

SPM: Rollen und Verantwortlichkeiten



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
Prozess-Owner SPM	Allg. Aufgaben eines Prozess-Owners im Kontext SPM	nur 1
Prozessmanager SPM	 Allg. Aufgaben eines Prozessmanagers und: Pflege des Service Portfolios Verwaltung von Aktualisierungen am Service Portfolio Regelmäßige Überprüfung des Service Portfolios in geplanten Abständen Sicherstellung, dass neue oder geänderte Services gemäß dem SPM Prozess geplant und entworfen werden und das entsprechende Design & Transition Pakete erstellt und gepflegt werden 	nur 1

SPM: Kritische Erfolgsfaktoren & KPIs



Kritische Erfolgsfaktoren	Key Performance Indicators (KPIs)
Jeder bereitgestellt Service ist im Service Portfolio abgebildet	 Insgesamte Anzahl der Services I mService Portfolio Anteil der Services in Prozent, die nicht im Service Portfolio abgedeckt sind
Das Service Portfolio ist aktuell und gut gepflegt	 Häufigkeit der Service Portfolio Reviews oder der Änderungen
Für jeden neuen oder geänderten Service wird ein Design & Transition Paket (SDTP) erstellt	Anzahl dokumentierter SDTPs

Einfaches Anwendungsbeispiel



 Beschreibe das typische Service Portfolio eines Pizza Lieferservices!

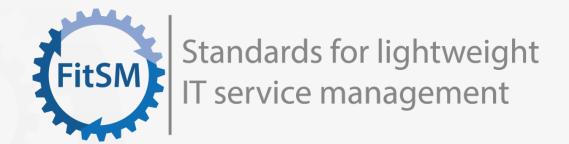


- Was sind die angebotenen Kern-Services?
- Was sind mögliche verbessernde Service-Komponenten?
- Was sind typische ermöglichende Service-Komponenten?

Übersicht



- Service Portfolio Management (SPM)
- Service Level Management (SLM)
- Service Reporting Management (SRM)
- Service Availability & Continuity Management (SACM)
- Capacity Management (CAPM)
- Information Security Management (ISM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Supplier Relationship Management (SUPPM)



Service Level Management (SLM)

Zielsetzung

Pflege eines Service Katalogs, Definition, Vereinbarung und Überwachung von Service Levels gemeinsam mit Kunden mithilfe zweckmäßige rService Level Agreements (SLAs) und unterstützende rOperational Level Agreements (OLAs) sowie Underpinning Agreements (UAs)

SLM: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Service Level Agreement (SLA):

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Kunden und einem Service-Provider, die den zu erbringenden Service und die Serviceziele, die der Bereitstellung des Service zugrunde gelegt werden, spezifiziert

Definition nach FitSM-0:

Servicekatalogue:

An *Kunden* gerichtete Auflistung aller aktuell angebotenen *Services* zusammen mit relevanten Informationen über diese *Services*

Definition nach FitSM-0:

Operational Level Agreement (OLA)

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service-Provider und einem anderen Teil der Organisation des Service-Providers oder einem Föderationsmitglied über die Bereitstellung einer Servicekomponente oder eines unterstützenden Service, die / der erforderlich ist, um Services für Kunden erbringen zu können

SLM: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Service-Ziel:

Referenz- / Zielwert für einen Parameter zur Messung der Leistung eines Service, gelistet in einem Service Level Agreement (SLA) über diesen Service.

Anmerkung: Typische Service-Ziele können im Zusammenhang mit der Verfügbarkeit oder erlaubten Wiederherstellungszeit im Falle von Incidents stehen..

Definition nach FitSM-0:

Underpinning Agreement (UA):

Dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service-Provider und einem externen Zulieferer, welche die vom Zulieferer bereitzustellenden unterstützenden Services oder Servicekomponenten sowie die entsprechenden Service-Ziele spezifiziert.

Anmerkung: Ein UA kann als Service Level Agreement (SLA) mit einem externen Zulieferer angesehen werden, in dessen Zusammenhang sich der Service-Provider in der Rolle des Kunden wiederfindet.

SLM: Anforderungen nach FitSM-1



PR2 Service Level Management (SLM)

ANFORDERUNGEN

- PR2.1 Ein Servicekatalog muss gepflegt werden.
- PR2.2 Zu allen Services, die für Kunden erbracht werden, müssen Service Level Agreements (SLAs) bestehen.
- PR2.3 SLAs müssen in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR2.4 Die Leistung der Services muss gegen die in den SLAs festgelegten Service-Ziele bewertet werden.
- PR2.5 Um das Erreichen der in den SLAs festgelegten Service-Ziele sicherzustellen, müssen in geeignetem Umfang Operational Level Agreements (OLAs) und Underpinning Agreements (UAs) für unterstützende Services oder Servicekomponenten vereinbart werden.
- PR2.6 OLAs und UAs müssen in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR2.7 Die Leistung von Servicekomponenten muss gegen die in den OLAs und UAs festgelegten operativen Zielwerte bewertet werden.

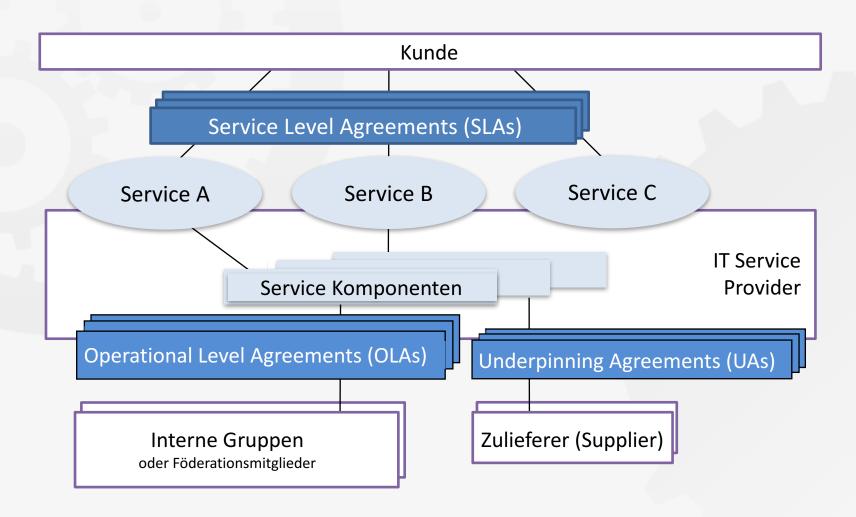
SLM: Wichtige Begriffe & Konzepte



- Typische Inhalte eines SLAs (enthalten oder referenziert):
 - Service Beschreibung
 - Service Zeiten und Ausnahmen
 - Service Komponenten und Abhängigkeiten
 - Support (Incident Behandlung und Erfüllung von Service Requests)
 - Service Level Ziele
 - Einschränkungen und Abgrenzungen
 - Kommunikationswege, Berichte und Eskalierungsmaßnahmen (allgemeine Kommunikation, regelmäßige Berichterstattung, SLA Verletzungen, Eskalationen und Beschwerden)
 - Informationssicherheit und Datenschutz
 - Weitere Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Service Providers
 - Mitwirkungspflichten des Kunden
 - Review
 - Begriffsglossar

SLM: Arten von Service Vereinbarungen (Agreements) und deren Beziehungen





SLM: Initiale Einrichtung des Prozesses



Erste Aktivitäten	Typische Ergebnisse
Definition von Struktur und Format des Service Katalogs und Erstellung eines Service Katalogs auf Basis des Service Portfolios	Initialer Service Katalog
Definition eines (Basis-) Standard-SLAs für alle Services und Kunden, für die keine individuellen SLAs vorhanden sind	Standard SLA
Erstellung von Vorlagen für individuelle SLAs, OLAs und UAs	SLA Vorlage, OLA / UA Vorlage
Identifikation der wichtigsten unterstützenden Service-Komponenten und Vereinbarung entsprechender OLAs und UAs zur Absicherung der SLAs	Initiale OLAs und UAs
Vereinbarung individueller SLAs mit Kunden für die wichtigsten und kritischsten Services	Initiale SLAs

SLM: Inputs & Outputs



Inputs

Beschriebenes Service Portfolio

Allgemeine und spezifische Kundenanforderungen

Outputs

Aktueller Service-Katalog
Standard-SLA
Individuelle SLAs mit Kunden
Unterstützende OLAs und UAs

SLM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Pflege des Service Katalogs
 - Hinzufügen eines Service zum Service Katalog
 - Änderung eines Service im Service Katalog
 - Entfernung eines Service aus dem Service Katalog
- Verwaltung von SLAs
 - Verhandlung und Vereinbarung neuer SLAs
 - Bewertung und Berichterstattung der SLA Erfüllung
 - Benachrichtung der Kunden über SLA Verletzungen
 - Aktualisierung oder Kündigung von SLAs

SLM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Verwaltung von OLAs und UAs
 - Verhandlung und Vereinbarung von OLA / UA
 - Bewertung und Berichterstattung der OLA / UA Erfüllung
 - Benachrichtigung der unterstützenden internen Gruppen / des Föderationsmitglieds oder des Zulieferers über OLA / UA Verletzungen
 - Aktualisierung oder Kündigung von OLA / UA

SLM: Rollen und Verantwortlichkeiten



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen
Prozess-Owner SLM	 Allg. Aufgaben eines Prozess-Owners im Kontext SLM 	nur 1
Prozessmanager SLM	 Allg. Aufgaben eines Prozessmanagers und: Pflege des Service Katalogs Verwaltung von Änderungen am Service Katalog Sicherstellung der Ausrichtung des Service Katalogs am Service Portfolio Verhandlung von SLAs mit Kunden Vorschlag und Verhandlung von OLAs mit internen Gruppen / Föderationsmitgliedern Vorschlag und Verhandlung von UAs mit externen Zulieferern Sicherstellung der konsistenten Dokumentation aller SLAs, OLAs und UAs Genehmigung von SLAs, OLAs und UAs Sicherstellung der gegenseitigen Ausrichtung von SLAs, OLAs und UAs 	nur 1

SLM: Rollen und Verantwortlichkeiten



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
SLA- / OLA- / UA- Verantwortlicher	 Pflege seines SLAs, OLAs oder UAs und Sicherstellung der korrekten Dokumentation Bewertung der Erfüllung von SLA, OLA oder UA Sicherstellung, dass Verletzungen gegen die definierten Ziele identifiziert und untersucht werden, um zukünftige Wiederholungen zu vermeiden Durchführung regelmäßiger Reviews Verständnis für neue oder geänderte Anforderungen und Initiierung notwendiger Aktualisierungen oder anderer Folgeaktionen 	1 je SLA, OLA oder UA

SLM: Kritische Erfolgsfaktoren & KPIs



Kritische Erfolgsfaktoren	Key Performance Indicators (KPIs)
Den Kunden wird ein vollständiger und konsistenter Service Katalog zur Verfügung gestellt	 Anzahl der Services, die nicht vom Service Katalog abgedeckt werden
Jeder an einen oder mehrere Kunden erbrachte Service wird von einem oder mehreren SLAs abgedeckt	Anzahl der SLAsHäufigkeit der SLA Reviews und Änderungen
Für kritische unterstützende Service- Komponenten bestehen OLAs oder UAs	 Anzahl der OLAs und UAs Häufigkeit der OLA und UA Reviews und Änderungen

Einfaches Anwendungsbeispiel



Definiere ein Standard-SLA für einen Pizza

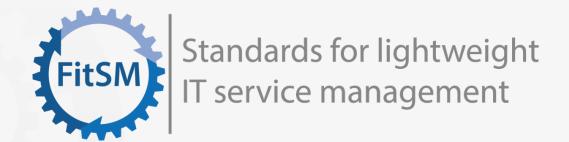
<u>Lieferservice!</u>

- Was sind die wichtigsten Service Level Parameter?
- Welche Art von "Incidents" und Service Requests können auftreten, und wie werden diese vom SLA adressiert?
- Identifizieren Sie notwendige OLAs für unterstützende Service-Komponenten!

Übersicht



- Service Portfolio Management (SPM)
- Service Level Management (SLM)
- Service Reporting Management (SRM)
- Service Availability & Continuity Management (SACM)
- Capacity Management (CAPM)
- Information Security Management (ISM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Supplier Relationship Management (SUPPM)



Service Reporting Management (SRM)

Zielsetzung

Spezifikation aller Service Reports und Sicherstellung, dass diese gemäß der Spezifikationen in angemessener Weise erstellt werden und dadurch Entscheidungsfindungen unterstützen

SRM: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Service-Bericht:

Bericht, in dem die Leistung eines Service im Vergleich zu den in den Service Level Agreements (SLAs) definierten Service-Zielen dargestellt wird - oft auf der Grundlage von Leistungsindikatoren (KPIs)

SRM: Anforderungen nach FitSM-1



PR3 Service Reporting Management (SRM)

ANFORDERUNGEN

- PR3.1 Service-Berichte müssen spezifiziert und mit ihren Empfängern abgestimmt werden.
- PR3.2 Die Spezifikation eines jeden Service-Berichts muss eine eindeutige Bezeichnung des Berichts, seinen Zweck, seinen Empfängerkreis, seine Frequenz, seine Inhalte, sein Format sowie die Methode der Bereitstellung des Berichts umfassen.
- PR3.3 Service-Berichte müssen gemäß den Spezifikationen erstellt werden. Das Service-Berichtswesen muss Leistung im Vergleich mit vereinbarten Zielen, Informationen über signifikante Ereignisse und ermittelte Fälle von Nichtkonformität darstellen.

SRM: Initiale Einrichtung des Prozesses



Erste Aktivitäten	Typische Ergebnisse
Erstellung einer Liste aller Service-Berichte, die derzeit produziert werden oder die zukünftig regelmäßig produziert werden sollen	Initiale Liste aktueller und zukünftiger Service- Berichte
Für jeden Service-Bericht: Vergabe eindeutiger Namen (IDs), Beschreibung des Berichtzwecks, Identifikation der Empfänger, Definition der Häufigkeit, Beschreibung des beabsichtigten Inhalts und Festlegung von Format und Art der Auslieferung	Service-Bericht Spezifikationen (1 je Bericht)
Erstellung allgemeiner und spezifischer Vorlagen für Service-Berichte für standardisierte Berichtstrukturen zur Unterstützung von effektiver und wiederholbarer Berichterstattung	Service-Bericht Vorlage(n)

SRM: Inputs & Outputs



Inputs

Anforderungen an Berichte (z.B. aus den SLAs)

Outputs

Liste aller Service-Berichte

Spezifikation aller Service-Berichte

(Regelmäßige) Service-Berichte

SRM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Pflege der Service-Bericht Spezifikationen
 - Definition neuer Service-Berichte
 - Änderung bestehender Service-Bericht Spezifikationen
 - Beendigung eines Service-Berichts
- Überwachung von Erstellung und Lieferung der Service-Berichte
 - Überprüfen der Erstellung und Lieferung gemäß der Spezifikationen
 - Einleiten von Folgemaßnahmen im Falle unrichtiger Berichterstattung

SRM: Rollen und Verantwortlichkeiten



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen
Prozess-Owner SRM	 Allg. Aufgaben eines Prozess-Owners im Kontext SRM 	nur 1
Prozessmanager SRM	 Allg. Aufgaben eines Prozessmanagers und: • Pflege der Liste der Service-Berichte • Regelmäßige Review der Service-bericht-Spezifikationen • Überwachung der Erstellung von korrekten Berichten gemäß der Spezifikationen 	nur 1
Service-Bericht- Verantwortlicher	 Pflege der Bericht-Spezifikation seines Berichts Erstellung und Lieferung korrekter Berichte gemäß der Spezifikation Sicherstellung dass alle zur Berichterstellung erforderlichen Inputs und Beiträge rechtzeitig bereitgestellt werden Verständnis für neue oder geänderte Anforderungen an seinen Bericht und entsprechende Spezifikationsanpassung 	1 je Service-Bericht

SRM: Kritische Erfolgsfaktoren & KPIs



Kritische Erfolgsfaktoren	Key Performance Indicators (KPIs)
Eine umfassende und aktuelle Liste aller vereinbarter Service-Berichte ist verfügbar	 Anteil der Berichte (in Prozent), die auf der Liste der Service-Berichte erfasst sind
Jeder Service-Bericht ist eindeutig spezifiziert	 Anzahl / Anteil der Service-Berichte, für die eine klare Spezifikation dokumentiert ist
Service-Berichte werden in angemessener Art und Weise produziert und ausgeliefert und unterstützen ihre Empfänger bei Entscheidungen	Genauigkeit und Pünktlichkeit der gelieferten Berichte

Einfaches Anwendungsbeispiel



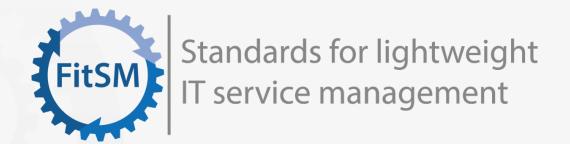
 Vervollständige die Berichtsspezifikationen in der folgenden Tabelle!

Bericht Name	Zweck	Empfänger	Häufigkeit	Inhalte
Pizza Lieferservice Service Level Bericht				
Kundenbeschwerde- bericht				

Übersicht



- Service Portfolio Management (SPM)
- Service Level Management (SLM)
- Service Reporting Management (SRM)
- Service Availability & Continuity Management (SACM)
- Capacity Management (CAPM)
- Information Security Management (ISM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Supplier Relationship Management (SUPPM)



Service Availability & Continuity Management (SACM)

Zielsetzung

Sicherstellung ausreichender Service-Verfügbarkeit zur Gewährleistung der vereinbarten Anforderungen und angemessene Service-Kontinuität in Ausnahmesituationen

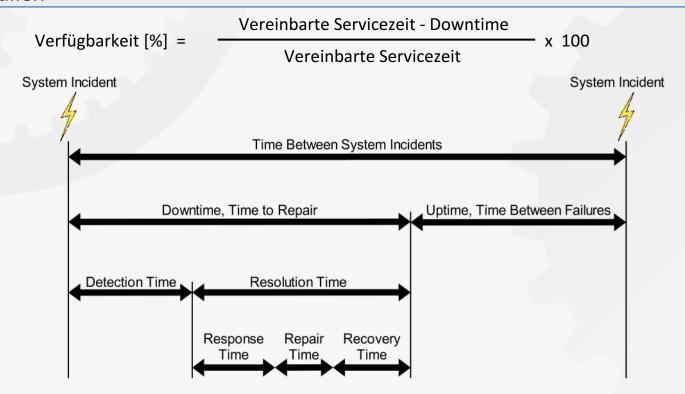
SACM: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Verfügbarkeit:

Fähigkeit eines Service oder einer Servicekomponente, ihre gewünschte Funktionalität zu einer bestimmten Zeit oder in einem bestimmten Zeitraum zu erfüllen



SACM: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Kontinuität:

Eigenschaft eines Service, seine Funktionalität ganz oder teilweise auch in Ausnahmesituationen aufrecht zu erhalten

Anmerkung: Ausnahmesituationen können Notfälle, Krisen oder Katastrophen sein, die die Fähigkeit zur Bereitstellung von Services über längere Zeiträume erheblich beeinträchtigen können.

SACM: Anforderungen nach FitSM-1



PR4 Service Availability & Continuity Management (SACM)

ANFORDERUNGEN

- PR4.1 Verfügbarkeits- und Kontinuitätsanforderungen im Zusammenhang mit Services müssen unter Berücksichtigung von SLAs identifiziert werden.
- PR4.2 Service-Verfügbarkeits- und Kontinuitätspläne müssen erstellt und gepflegt werden.
- PR4.3 Die Planung der Service-Verfügbarkeit und -Kontinuität muss Maßnahmen zur Reduzierung von Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung identifizierter Verfügbarkeitsund Kontinuitäts-Risiken berücksichtigen.
- PR4.4 Die Verfügbarkeit von Services und Servicekomponenten muss überwacht werden.

SACM: Initiale Einrichtung des Prozesses



Erste Aktivitäten	Typische Ergebnisse
Identifikation der wichtigsten Verfügbarkeits- und Kontinuitäts-Anforderungen auf Basis der SLAs und anderer Informationsquellen	Inititale Anforderungsspezifikationen an Service-Verfügbarkeit und -Kontinuität
Erstellung einer Struktur eines generischen Service-Verfügbarkeits- und Kontinuitätsplans	Vorlage eines Service-Verfügbarkeits- und Kontinuitätsplans
Erstellung eines Konzepts zur Überwachung der Verfügbarkeit (und Kontinuität) und fortlaufende Aufzeichnung der Ergebnisse	(Generischer) Plan zur Überwachung der Verfügbarkeit

SACM: Inputs & Outputs



Inputs

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

Risikofaktoren mit Auswirkungen auf die Fähigkeit der Service-Bereitstellung nach vereinbarten Zielen

Outputs

Service Verfügbarkeits- und Kontinuitätspläne

Konzepte und Pläne zur Überwachung der Verfügbarkeit

Aufzeichnungen und Berichte zur Verfügbarkeit und Kontinuität

SACM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Identifikation und Aufzeichnung der Anforderungen an Verfügbarkeit und Kontinuität
- Bewertung von Risiken im Zusammenhang mit Verfügbarkeit und Kontinuität
- Pflege eines Verfügbarkeits- und Kontinuitätsplans
- Durchführung von Kontinuitäts-Tests
- Überwachung der Verfügbarkeit und Kontinuität

SACM: Rollen und Verantwortlichkeiten



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen
Prozess-Owner SACM	 Allg. Aufgaben eines Prozess-Owners im Kontext SACM 	nur 1
Prozessmanager SACM	 Allg. Aufgaben eines Prozessmanagers und: Identifikation der Anforderungen an Verfügbarkeit und Kontinuität Sicherstellung, dass die zur Erstellung von Verfügbarkeits- und Kontinuitätsplänen benötigten Informationen von den relvanten Parteien bereit gestellt werden Regelmäßige Erstellung, Pflege und Review von Verfügbarkeits- und Kontinuitätsplänen Sicherstellung, dass Maßnahmen zur Erhöhung der Verfügbarkeit und Kontinuität über den Change Management Prozess geplant und umgesetzt werden Anlaufstelle für Fragen bzgl. der Verfügbarkeits- und Kontinuitätsanforderungen und -maßnahmen 	nur 1

SACM: Rollen und Verantwortlichkeiten

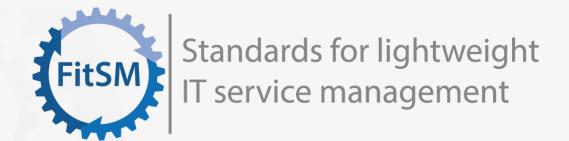


 Availability-Plan- Verantwortlicher / Continuity-Plan- Verantwortlicher Sicherstellen, dass alle Stakeholder bei Erstellung, Änderung und Umsetzung des Plans informiert und konsultiert werden Sicherstellen, dass Plan und Änderungen an ihm durch die relevante Stellen genehmigt werden Erstellen von Changes oder Verbesserungsvorschlägen auf Basis des 	Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen
Für Continuity-Pläne: Sicherstellen, dass Testanforderungen identiifziert werden und dass präventive wie reaktive Maßnahmen	Availability-Plan- Verantwortlicher Continuity-Plan-	 Erstellung und Pflege des verantworteten Plans Sicherstellen, dass alle Stakeholder bei Erstellung, Änderung und Umsetzung des Plans informiert und konsultiert werden Sicherstellen, dass Plan und Änderungen an ihm durch die relevante Stellen genehmigt werden Erstellen von Changes oder Verbesserungsvorschlägen auf Basis des vollständigen und autorisierten Plans Für Continuity-Pläne: Sicherstellen, dass Testanforderungen identiifziert werden und 	

Übersicht



- Service Portfolio Management (SPM)
- Service Level Management (SLM)
- Service Reporting Management (SRM)
- Service Availability & Continuity Management (SACM)
- Capacity Management (CAPM)
- Information Security Management (ISM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Supplier Relationship Management (SUPPM)



Capacity Management (CAPM)

Zielsetzung

Sicherstellung, dass ausreichende Kapazitäten zur Verfügung gestellt werden, um die vereinbarten Service Kapazitäts- und Leistungsanforderungen zu erfüllen

CAPM: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Kapazität:

Obergrenze, bis zu der ein bestimmtes Infrastruktur-Element (wie z.B. ein *Configuration Item*) genutzt werden kann

Anmerkung: Damit kann etwa die Gesamtkapazität eines Datenträgers oder die Bandbreite in einem Kommunikationsnetz gemeint sein; es könnte aber der maximale Durchsatz an Transaktionen eines Systems sein.

CAPM: Anforderungen nach FitSM-1



PR5 Capacity Management (CAPM)

ANFORDERUNGEN

- PR5.1 Kapazitäts- und Leistungsanforderungen im Zusammenhang mit Services müssen unter Berücksichtigung von SLAs identifiziert werden.
- PR5.2 Kapazitätspläne müssen erstellt und gepflegt werden.
- PR5.3 Die Kapazitätsplanung muss personelle, technische und finanzielle Ressourcen berücksichtigen.
- PR5.4 Die Leistung von Services und Servicekomponenten muss auf Basis von Auslastung und identifizierten operativen Warnungen und Ausnahmen überwacht werden.

CAPM: Initiale Einrichtung des Prozesses



Erste Aktivitäten	Typische Ergebnisse
Erstellung einer Struktur eines generischen Kapazitätsplans	Vorlage eines Kapazitätsplans
Erstellung eines Konzepts zur Überwachung der Leistung und Kapazität (inkl. Nutzung der bestehenden Ressourcen) sowie fortlaufende Aufzeichnung der Ergebnisse	(Generischer) Plan zur Überwachung der Leistung und Kapazität

CAPM: Inputs & Outputs



Inputs

Anforderungen an Leistung und Kapazität (z.B. aus den SLAs)

Aktuelles Kapazitätsniveau sowie Informationen über die Vergangenheit und über die aktuelle und (voraussichtliche) zukünftige Nutzung von Ressourcen

Informationen über verfügbare Ressourcen und Einschränkungen

Outputs

Kapazitätspläne (unter Berücksichtigung der Anforderungen, geplanter Upgrades, Downgrades und Umverteilungen von Ressourcen)

Pläne und Konzepte zur Leistungs- und Kapazitätsüberwachung

Aufzeichnungen und Berichte über die Leistungs- und Kapazitätsüberwachung

CAPM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Identifikation und Aufzeichnung der Anforderungen an Leistung und Kapazität
- Pflege der Kapazitätspläne
- Überwachung von Kapazität, Ressourcennutzung und Leistung des Service

CAPM: Rollen und Verantwortlichkeiten

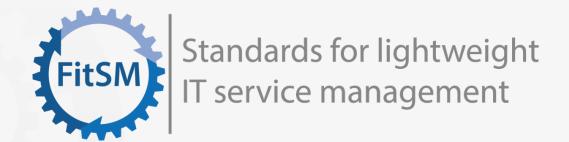


Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen
Prozess-Owner CAPM	 Allg. Aufgaben eines Prozess-Owners im Kontext CAPM 	nur 1
Prozessmanager CAPM	 Allg. Aufgaben eines Prozessmanagers und: Identifikation der Anforderungen an Leistung und Kapazität Sicherstellung, dass die zur Erstellung von Kapazitätsplänen benötigten Informationen von den relvanten Parteien bereit gestellt werden Regelmäßige Erstellung, Pflege und Review von Kapazitätsplänen Sicherstellung, dass Maßnahmen zur Erhöhung der Leistung und Kapazität über den Change Management Prozess geplant und umgesetzt werden Anlaufstelle für Fragen bzgl. der Leistungsund Kapazitätsanforderungen und -maßnahmen 	nur 1

Übersicht



- Service Portfolio Management (SPM)
- Service Level Management (SLM)
- Service Reporting Management (SRM)
- Service Availability & Continuity Management (SACM)
- Capacity Management (CAPM)
- Information Security Management (ISM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Supplier Relationship Management (SUPPM)



Information Security Management (ISM)

Zielsetzung

Effektives Management der Informationssicherheit in allen Aktivitäten des Service Managements zum Schutz von Vetraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit aller relevanten Informationswerte

ISM: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Informationssicherheit:

Erhalt der Vertraulichkeit, Integrität und Zugreifbarkeit von Informationen

- Kernaspekte der Informationssicherheit:
 - Vertraulichkeit
 - Integrität
 - Zugreufbarkeit (Verfügbarkeit) von Information

Definition nach FitSM-0:

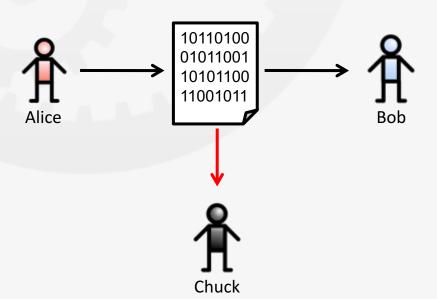
Informationssicherheits-Maßnahme:

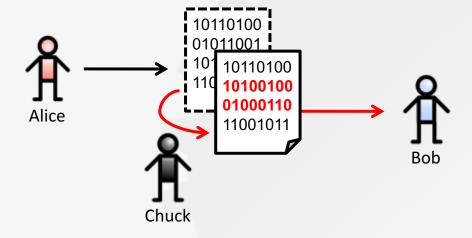
Mittel zur Steuerung oder Behandlung eines oder mehrerer Risiken für die Informationssicherheit

ISM: Vertraulichkeit und Integrität



Vertraulichkeit: Schutz der Informationen vor unberechtigter Einsicht Integrität: Schutz der Informationen vor Änderung, Ergänzung, Löschung, Umlagerung, Vervielfältigung oder Aufzeichnung





ISM: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Informationssicherheits-Ereignis:

Vorkommnis oder zuvor unbekannte Situation, die auf eine mögliche Verletzung der *Informationssicherheit* hinweist

Anmerkung: Ein Vorkommnis bzw. eine zuvor unbekannte Situation wird als mögliche Verletzung der Informationssicherheit angesehen, wenn es bzw. sie zu negativen Auswirkungen auf die Vertraulichkeit, Integrität und / oder Zugreifbarkeit eines oder mehrerer Informationswerte führen kann.

Definition nach FitSM-0:

Informationssicherheits-Vorfall:

Einzelnes Informationssicherheits-Ereignis oder Reihe an *Informationssicherheits-Ereignissen*, bei denen eine erhebliche Wahrscheinlichkeit für negative Auswirkungen auf die Erbringung von *Services* für *Kunden* und damit auf die Geschäftsaktivitäten der *Kunden* besteht

ISM: Anforderungen nach FitSM-1



PR6 Information Security Management (ISM)

ANFORDERUNGEN

- PR6.1 Informationssicherheits-Richtlinien m\u00fcssen definiert werden.
- PR6.2 Physische, technische und organisatorische Informationssicherheits-Maßnahmen müssen umgesetzt werden, um die Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung identifizierter Informationssicherheits-Risiken zu reduzieren.
- PR6.3 Informationssicherheits-Richtlinien und –Maßnahmen müssen in geplanten Abständen überprüft werden.
- PR6.4 Informationssicherheits-Ereignisse und -Vorfälle müssen angemessen priorisiert und entsprechend behandelt werden.
- PR6.5 Zugangs- und Zugriffskontrolle für informationsverarbeitende Systeme und Services, einschließlich der Vergabe von Zugriffsrechten, muss auf konsistente Art und Weise durchgeführt werden.

ISM: Initiale Einrichtung des Prozesses



Erste Aktivitäten		Typische Ergebnisse	
	nas zur Klassifizierung en (Assets) entsprechend Kritikalität	Schema zur Asset-Klassifizierung	
Definition der Art und Weise, wie Assets identifiziert und dokumentiert werden		Initiales (leeres) Asset Inventar	
Identifizierung, Besch Klassifizierung der wic Assets		Asset Inventar mit initialen Daten über Information Assets	
und Abhängigkeiten z	chtigsten Schnittstellen wischen Configuration ne und Anlagen und den nformation Assets	Asset Inventar mit Information Assets und verknüpften CIs	

ISM: Initiale Einrichtung des Prozesses



Erste Aktivitäten	Typische Ergebnisse
Definition der Art und Weise, wie Informationssicherheitsrisiken identifiziert und bewertet werden	Methode und Schema zur Risikobewertung
Durchführung einer ersten Risikobewertung basierend auf den identifizierten Information Assets mit Fokus auf die signifikantesten Informationssicherheitsrisiken	Bericht zur Risikobewertung
Erstellung klarer Informationssicherheitricht- linien als Grundlage für effektive Informations- sicherheits-Governance	Verschiedene Informationssicherheitrichtlinien
Definition der Art und Weise, wie Maßnahmen zur Informationssicherheit dokumentiert und überwacht werden (Status, Umsetzungsgrad)	Initialer (leerer) Maßnahmenkatalog
Identifizierung und Dokumentation der wichtigsten technischen, physischen und organisatorischen Maßnahmen	Dokumentierte Maßnahmen zur Informationssicherheit

ISM: Inputs & Outputs



Inputs

Anforderungen an die Informationssicherheit (z.B. aus SLAs, Gesetzen und Verträgen)

Relevante Risikofaktoren (Informationen über Assets, Schwachstellen und Bedrohungen)

Outputs

Aktuelles Asset Inventar

Freigegebene Informationssicherheitsrichtlinien

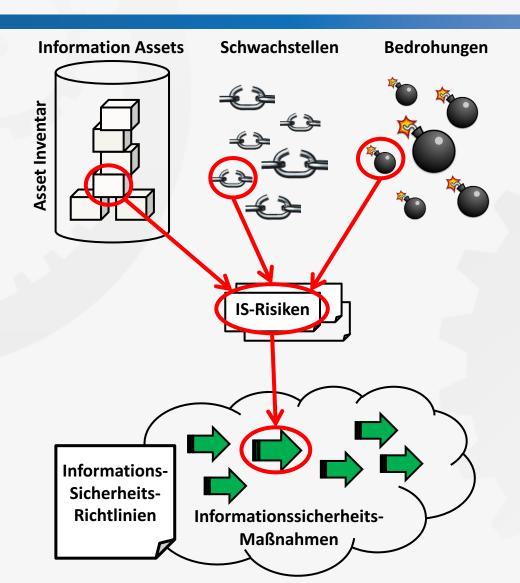
Aktuelle Risikobewertungen

Dokumentierte Maßnahmen

Berichte über Informationssicherheitsereignisse, -vorfälle und entsprechende Folgemaßnahmen

ISM: Inputs & Outputs





ISM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Verwaltung von (Information) Assets:
 - Hinzufügen eines Information Assets zum Asset Inventar
 - Aktualisierung der Beschreibung oder Klassifizierung eines Information Assets im Asset Inventar
 - Entfernung eines Assets aus dem Asset Inventar
- Management von Risiken:
 - Identifizierung und Bewertung neuer oder geänderter Risiken
 - Regelmäßige Review und / oder Wiederholung der Risikobewertungen

ISM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Pflege der Informationssicherheitsrichtlinien:
 - Erstellung, Freigabe und Kommunikation einer neuen Richtlinie
 - Aktualisierung bestehender Richtlinien
 - Außerkraftsetzen bestehender Richtlinien
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen zur Informationssicherheit:
 - Erstellung neuer Maßnahmen
 - Aktualisierung der Spezifikation bestehender Maßnahmen
 - Außerbetriebnahme bestehender Maßnahmen

ISM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Management von Informationssicherheitsereignissen und -vorfällen:
 - Überwachung, Aufzeichnung und Klassifizierung von Informationssicherheitsereignissen
 - Identifizierung und Behandlung von Vorfällen
 - Definition und Überwachung von Folgemaßnahmen
- Durchführung von Zugriffskontrollen
 - Bearbeitung von Anfragen nach Zugriffsrechten
 - Bereitstellung von Zugriffsrechten
 - Änderung oder Widerruf von Zugriffsrechten
 - Regelmäßige Review der Zugriffsrechte

ISM: Rollen und Verantwortlichkeiten



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
Prozess-Owner ISM	 Allg. Aufgaben eines Prozess-Owners im Kontext ISM 	nur 1
Prozessmanage ISM (Information Security Manag / Officer)	 Primäre Anlaufstelle für alle Belange der Informationssicherheit Überwachung von Status und Fortschritt 	nur 1

ISM: Rollen und Verantwortlichkeiten



	Rolle	olle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
 Sicherstellung eines aktuellen und vollständigen Asset Inventars Sicherstellung, dass die Asset Owner die Beschreibungen und Klassifizierungen ihrer Assets pflegen und andere relevante Informationen zur Risikobewertung liefern Durchführung einer regelmäßigen Risikobewertung basierend auf den zu schützenden Assets und auf aktuellen Informationen zu Schwachstellen und Bedrohungen Aktualisierung der Risikobewertung bei Bedarf (z.B. geänderter Risikofaktor) Identifizierung, Planung, Umsetzung und 		cherheits-	 vollständigen Asset Inventars Sicherstellung, dass die Asset Owner die Beschreibungen und Klassifizierungen ihrer Assets pflegen und andere relevante Informationen zur Risikobewertung liefern Durchführung einer regelmäßigen Risikobewertung basierend auf den zu schützenden Assets und auf aktuellen Informationen zu Schwachstellen und Bedrohungen Aktualisierung der Risikobewertung bei Bedarf (z.B. geänderter Risikofaktor) 	

ISM: Rollen und Verantwortlichkeiten



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
Asset- Verantwortlicher	 Pflege und Review von Beschreibung und Klassifizierung eines spezifischen Information Assets im Asset Inventar Primäre Anlaufstelle für alle Belange seines Assets Unterstützung bei der Identifizierung und Analyse von Sicherheitsrisiken in Verbindung mit seinem Asset durch die Lieferung relevanter Informationen zur Risikobewertung 	1 je (Information) Asset
Maßnahmen- verantwortlicher	 Pflege und Review von Beschreibung und Dokumentation einer spezifischen Maßnahme Primäre Anlaufstelle und Experte für alle Belange seiner Sicherheitsmaßnahme 	1 je Sicherheits- maßnahme

ISM: Kritische Erfolgsfaktoren & KPIs



Kritische Erfolgsfaktoren	Key Performance Indicators (KPIs)
Ein aktuelles Asset Inventar ist verfügbar und wird regelmäßig überprüft	 Anzahl der beschriebenen Assets im Asset Inventar
Informationssicherheitsrisiken werden identifiziert und bewertet	Anzahl der identifizierten Risiken
Technische, physische und organisatorische / administrative Maßnahmen zur Reduzierung der Risiken sind effektiv umgesetzt und werden regelmäßig überprüft und verbessert	 Anzahl der geplanten und umgesetzten Sicherheitsmaßnahmen Kosten der Sicherheitsmaßnahmen vs. dadurch vermiedener Schaden
Informationssicherheitsvorfälle werden effektiv vermieden	 Anzahl der potentiellen Sicherheitsvorfälle die durch effektive Gegenmaßnahmen verhindert werden konnten
Im Fall von Informationssicherheitsvorfällen werden diese identifiziert und effektiv behandelt	Anzahl identifizierter SicherheitsvorfälleAnzahl Sicherheitsvorfälle

Einfaches Anwendungsbeispiel



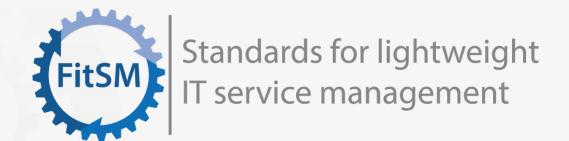
 Identifiziere die wichtigsten Information Assets und die damit verbundenen Risiken eines Pizza Lieferservice!

- Welche Assets sind wie wichtig für den Betrieb?
- Was sind potentielle Schwachstellen, Bedrohungen und daraus resultierende Sicherheitsrisiken?
- Definiere angemessene Sicherheitsrichtlinien und Maßnahmen, um die Risiken zu behandeln!

Übersicht



- Service Portfolio Management (SPM)
- Service Level Management (SLM)
- Service Reporting Management (SRM)
- Service Availability & Continuity Management (SACM)
- Capacity Management (CAPM)
- Information Security Management (ISM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Supplier Relationship Management (SUPPM)



Customer Relationship Management (CRM)

Zielsetzung

Aufbau und Pflege von guten Kundenbeziehungen

CRM: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Kunde:

Organisation oder Teil einer Organisation, die einen Service-Provider mit der Bereitstellung eines oder mehrerer Services beauftragt

Anmerkung: Ein Kunde vertritt typischerweise eine Menge an Anwendern.

Definition nach FitSM-0:

Anwender:

Person, die primär von einem Service profitiert und diesen nutzt

CRM: Anforderungen nach FitSM-1



PR7 Customer Relationship Management (CRM)

ANFORDERUNGEN

- PR7.1 Die Kunden der Services müssen identifiziert werden.
- PR7.2 Für jeden Kunden muss eine designierte Kontaktstelle oder -person festgelegt werden,
 die das Management der Kundenbeziehung und -zufriedenheit verantwortet.
- PR7.3 Mechanismen zur Kommunikation mit Kunden m

 üssen etabliert werden.
- PR7.4 Service-Reviews unter Einbeziehung der Kunden müssen in geplanten Abständen durchgeführt werden.
- PR7.5 Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Services m

 üssen auf konsistente Art und Weise erfasst und behandelt werden.
- PR7.6 Kundenzufriedenheit muss gemanagt werden.

CRM: Initiale Einrichtung des Prozesses



Erste Aktivitäten	Typische Ergebnisse
Aufbau einer initialen Kundendatenbank mit wichtigen Kundeninformationen inkl. Kontaktdaten auf beiden Seiten (Ansprechpartner beim Kunden und beim Provider, Account Manager)	Initiale Kundendatenbank
Definition der Art und Weise, wie Service Reviews durchgeführt und die Ergebnisse dokumentiert werden	Vorlage zur Dokumentation von Service Reviews (und zugehörige Verfahren)
Definition der Art und Weise, wie Kundenbeschwerden beantwortet und behandelt werden	Kundenbeschwerdesystem oder dokumentierte Vorlagen
Definition der Art und Weise, wie Kunden- zufriedenheit regelmäßig gemessen wird	Fragebögen oder Online-Umfragen zur Kundenzufriedenheit

CRM: Inputs & Outputs



Inputs

Kundeninformationen

Aktueller Service-Katalog

Kundenwünsche und -anforderungen

Bestehende SLAs mit Kunden

Kundenbeschwerden

Outputs

Aktuelle Kundendatenbank

Service Review Berichte

Aufzeichnungen von Kundenbeschwerden

Berichte über die Kundenzufriedenheit

CRM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Pflege der Kundendatenbank
 - Aufnahme eines neuen Kunden in die Kundendatenbank
 - Aktualisierung von Kundeninformationen
 - Herausnahme eines Kunden aus der Kundendatenbank
- Beschwerdemanagement
 - Aufzeichnung und Behandlung von Kundenbeschwerden
 - Überwachung der Umsetzung von Folgemaßnahmen auf Beschwerden
 - Regelmäßige Review aller Kundenbeschwerden und Folgemaßnahmen

CRM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Management der Kundenzufriedenheit
 - Planung und Vorbereitung einer Zufriedenheitsumfrage
 - Durchführung und Ergebnisdokumentation einer Umfrage
 - Initiierung von Folgemaßnahmen als Reaktion auf unzureichende Kundenzufriedenheit
- Durchführung von Service Reviews
 - Planung und Vorbereitung einer Service Review
 - Durchführung und Aufzeichnung einer Service Review

CRM: Rollen und Verantwortlichkeiten

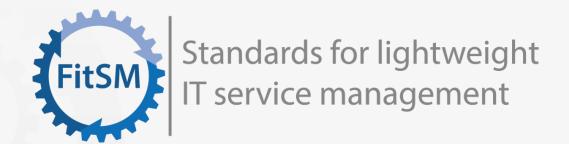


Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
Prozess-Owner CRM	 Allg. Aufgaben eines Prozess-Owners im Kontext CRM 	nur 1
Prozessmanager CRM	 Allg. Aufgaben eines Prozessmanagers und: Pflege der Kundendatenbank Sicherstellung dass Kundenbeschwerden gemäß dem Prozess bearbeitet werden Koordination von Zufriedenheitsumfragen Review der Ergebnisse von Service Reviews 	nur 1
Customer Relationship Manager (Account Manager)	 Primärer Ansprechpartner für einen spezifischen Kunden Pflege der Kundenbeziehung durch regelmäßige Kommunikation Bearbeitung von Kundenbeschwerden Durchführung und Aufzeichnung von Service Reviews mit dem Kunden 	1 je Kunde

Übersicht



- Service Portfolio Management (SPM)
- Service Level Management (SLM)
- Service Reporting Management (SRM)
- Service Availability & Continuity Management (SACM)
- Capacity Management (CAPM)
- Information Security Management (ISM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Supplier Relationship Management (SUPPM)



Supplier Relationship Management (SUPPM)

Zielsetzung

Aufbau und Pflege einer gesunden Beziehung mit Zulieferern, die den Service Provider bei der Bereitstellung von Services unterstützen sowie Überwachung derer Leistung

SUPPM: Wichtige Begriffe & Konzepte



Definition nach FitSM-0:

Zulieferer:

Externe Organisation, die für den Service-Provider einen (unterstützenden) Service oder eine oder mehrere Servicekomponenten erbringt bzw. bereitstellt, die dieser wiederum benötigt, um Services für seine Kunden / Anwender zu erbringen

SUPPM: Anforderungen nach FitSM-1



PR8 Supplier Relationship Management (SUPPM)

ANFORDERUNGEN

- PR8.1 Zulieferer müssen identifiziert werden.
- PR8.2 Für jeden Zulieferer muss eine designierte Kontaktstelle oder -person festgelegt werden, die das Management der Beziehung mit dem Zulieferer verantwortet.
- PR8.3 Mechanismen zur Kommunikation mit Zulieferern müssen etabliert werden.
- PR8.4 Die Leistung der Zulieferer muss überwacht werden.

SUPPM: Initiale Einrichtung des Prozesses



Erste Aktivitäten	Typische Ergebnisse
Aufbau einer initialen Zuliefererdatenbank mit	Initiale Zuliefererdatenbank
wichtigen Zuliefererinformationen inkl.	(Supplier Database)
Kontaktdaten auf beiden Seiten	
(Ansprechpartner beim Zulieferer und beim	
Provider, Supplier Relationship Manager)	

SUPPM: Inputs & Outputs



Inputs

Informationen über Zulieferer Informationen über Angebote von Zulieferern UAs mit Zulieferern

Outputs

Aktuelle Zuliefererdatenbank Berichte über die Leistung von Zulieferern

SUPPM: Fortlaufende Prozessaktivitäten



- Pflege der Zuliefererdatenbank
 - Aufnahme eines neuen Zulieferers in die Datenbank
 - Aktualisierung von Informationen eines Zulieferers
 - Herausnahme eines Zulieferers aus der Datenbank
- Überwachung der Leistung der Zulieferer
 - Messung und Review der Leistungen basierend auf den Underpinning Agreements (UAs) mit den Zulieferern
 - Initiierung von Folgemaßnahmen als Reaktion auf unzureichende Leistung eines Zulieferers

SUPPM: Rollen und Verantwortlichkeiten



Rolle	Aufgaben	Ca. Anzahl Personen mit dieser Rolle
Prozess-Owner SUPPM	 Allg. Aufgaben eines Prozess-Owners im Kontext SUPPM 	nur 1
Prozessmanager SUPPM	 Allg. Aufgaben eines Prozessmanagers und: • Pflege der Zuliefererdatenbank • Sicherstellung dass die Leistung der Zulieferer gemäß dem Prozess überwacht wird 	nur 1
Supplier Relationship Manager	 Primärer Ansprechpartner für einen spezifischen Zulieferer Pflege der Lieferantenbeziehung durch regelmäßige Kommunikation Pflege von Mechanismen zur Leistungsüberwachung des Zulieferers 	1 je Zulieferer

Einfaches Anwendungsbeispiel



• <u>Identifiziere die wichtigsten Zulieferer eines Pizza</u> <u>Lieferservice!</u>

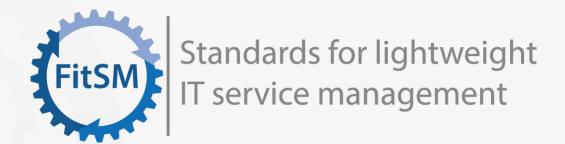


- Wie würdest du die Zulieferer dokumentieren und klassifizieren?
- Wie würdest du die Leistung der Zulieferer überwachen?

Agenda dieses Trainings



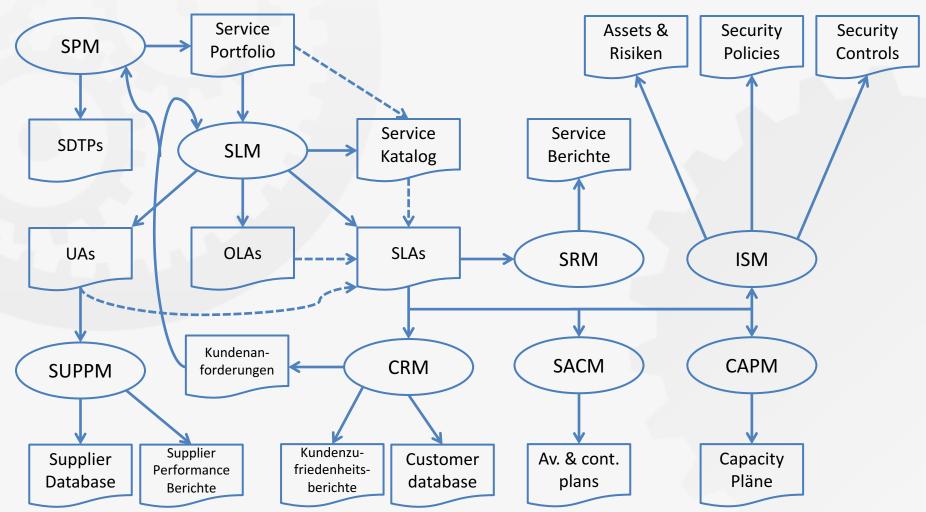
- FitSM Foundation Zusammenfassung & ITSM Basics
- Ausgewählte allgemeine Aspekte eines Service-Management-Systems (SMS)
- ITSM Prozesse zur Planung und Erbringung von Services
- > ITSM Prozess-Schnittstellen und -abhängigkeiten



ITSM Prozess Schnittstellen & Abhängigkeiten

Service Planning & Delivery: Übersicht über die Schnittstellen der Kernprozesse





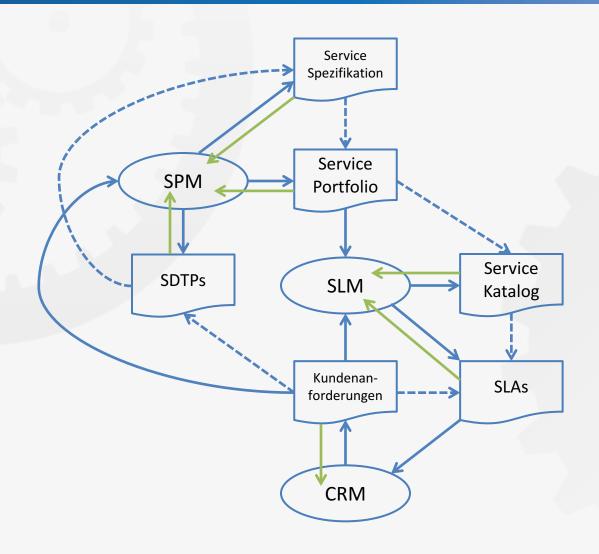
Legende



XXX ITSM Prozess, d.h. einer der in diesem Training vorgestellten Prozesse Prozessartefakt, d.h. Input für oder Output aus einem ITSM Prozess YYY [Artefakt] ist Input für [ITSM Prozess] / [Artefakt] is output from [ITSM Prozess] [Artefakt] ist Grundlage für / genutzt für / abgestimmt mit / referenziert von [Artefakt] [Output] ist gleichzeitig Input für [ITSM Prozess] (relevant für "in sich geschlossene" Prozesse) – d.h. der Output wird vom "erzeugenden" ITSM Prozess selbst verwendet und muss regelmäßig gereviewt oder aktualisiert werden

Detaillierte Prozessschnittstellen: SPM, SLM und CRM





Detaillierte Prozessschnittstellen: SLM, CRM und SUPPM



