

**MATERNA**  
*Information & Communications*

**ITIL® Version 3**  
Pocket Guide – Zusammenfassung



**IT's**  
value

# Inhaltsverzeichnis

1	EXECUTIVE SUMMARY	4
2	SERVICE STRATEGY	8
2.1	Einleitung	8
2.2	Prozesse aus Service Strategy	8
2.2.1	Financial Management & Return on Investment (ROI)	8
2.2.2	Service Portfolio Management	9
2.2.3	Demand Management	10
3	SERVICE DESIGN	11
3.1	Einleitung	11
3.2	Prozesse aus Service Design	11
3.2.1	Service Catalogue Management	11
3.2.2	Service Level Management	12
3.2.3	Capacity Management	12
3.2.4	Availability Management	13
3.2.5	IT Service Continuity Management	14
3.2.6	Information Security Management	14
3.2.7	Supplier Management	15
4	SERVICE TRANSITION	16
4.1	Einleitung	16
4.2	Prozesse aus Service Transition	16
4.2.1	Transition Planning and Support	16
4.2.2	Change Management	17
4.2.3	Service Asset and Configuration Management	18
4.2.4	Release and Deployment Management	18
4.2.5	Service Validation and Testing	19

4.2.6	Evaluation	20
4.2.7	Knowledge Management	21
5	SERVICE OPERATION	22
5.1	Einleitung	22
5.2	Prozesse aus Service Operation	22
5.2.1	Event Management	22
5.2.2	Incident Management	23
5.2.3	Request Fulfilment	24
5.2.4	Problem Management	24
5.2.5	Access Management	25
5.3	Funktionen aus Service Operation	26
5.3.1	Service Desk	26
5.3.2	Technical Management	26
5.3.3	IT Operations Management	27
5.3.4	Application Management	27
6	CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT	28
6.1	Einleitung	28
6.2	Der '7 Step Improvement Process'	28
7	ITIL®-KONFORMES IT-SERVICE-MANAGEMENT VON MATERNA	30
7.1	Beratung und Implementierung	30
7.2	MATERNA optimiert IT-Prozesse in Unternehmen und Behörden	32
8	GLOSSAR	33

# 1 Executive Summary

Der Erfolg eines Unternehmens hängt heute wesentlich von der Leistungsfähigkeit der IT-Infrastruktur ab. Unternehmen erzielen Wettbewerbsvorteile, indem sie ihre Service-Qualität verbessern, die IT-Services standardisieren und Kosten reduzieren.

Die IT Infrastructure Library® (ITIL®) ist eine Sammlung fachlich-methodischer Best Practices und zielt darauf ab, das IT-Service-Management und die zugrunde liegenden Service-Prozesse zu optimieren. Dies führt zu qualitativ hochwertigen IT-Services und bedeutet folglich einen Mehrwert für die Organisation. Entwickelt wurde ITIL® Ende der 80er Jahre im Auftrag der Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA), einer Vorgängerorganisation des Office of Government Commerce (OGC). Das Ziel war es, die IT-Services in der öffentlichen Verwaltung in Großbritannien zu verbessern. Inzwischen ist die ITIL®-Philosophie in der Privatwirtschaft und öffentlichen Verwaltung international weit verbreitet. ITIL®-Dienstleistungen umfassen Training, Zertifizierung, Beratung, Software und die entsprechende Implementierung. ITIL® Best Practices sind auf alle Organisationen anwendbar, die Services für ihre Kunden erbringen.

ITIL® ist ein herstellerunabhängiges Regelwerk. Es beschreibt eine systematische Vorgehensweise für die strategische Positionierung, das Design, die Einführung, den Betrieb und die kontinuierliche Verbesserung von IT-Services. ITIL® formuliert Grundsätze, Prozesse, Aktivitäten und Funktionen ebenso wie Rollen und Verantwortlichkeiten. Dies bildet die Basis für effizientes und effektives IT-Service-Management.

ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office. IT Infrastructure Library® is a registered trade mark of the Cabinet Office.

Die aktuelle ITIL® Version 3 wurde im Juni 2007 veröffentlicht und ist eine notwendige Weiterentwicklung der bekannten und vielfach implementierten Version 2 von ITIL®. ITIL® V3 bietet eine verbesserte, konsistente Struktur, integriert neue Inhalte und orientiert sich deutlich an der ISO/IEC 20000. Die Norm ISO/IEC 20000 bietet einen formalen und universellen Standard für Unternehmen, die ihr Service-Management überprüfen und zertifizieren lassen möchten. Während ISO/IEC 20000 den Standard darstellt, den es einzuhalten gilt, bietet insbesondere ITIL® V3 die fachliche Grundlage, um die Anforderungen dieses Standards zu erfüllen.

IT-Service-Management implementiert und steuert werthaltige IT-Services, die den Geschäftsanforderungen entsprechen. Service-Provider implementieren IT-Service-Management, indem sie Mitarbeiter, Prozesse und Technologien geeignet kombinieren. ITIL® V3 definiert Service-Management als eine Reihe spezialisierter fachlicher und organisatorischer Fähigkeiten, die dem Kunden einen Mehrwert in Form von Services liefern. Die wesentlichen Elemente, die diese Service-Management-Fähigkeiten ausmachen, sind die Prozesse und Funktionen eines Service-Providers. Bei Prozessen handelt es sich um eine Reihe koordinierter Aktivitäten, die den Mehrwert schaffenden Output für das Geschäft liefern. Funktionen hingegen bilden spezialisierte Organisationseinheiten eines Service-Providers ab. Sowohl die Prozesse als auch die Funktionen von ITIL® V3 stellen wir in diesem Pocket Guide vor.

### **Die Hauptziele für das IT-Service-Management gemäß ITIL® sind:**

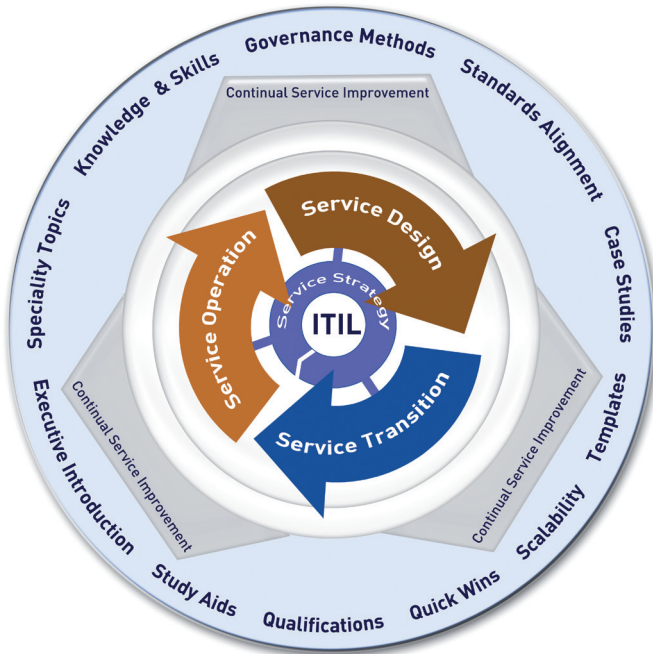
- Fähigkeiten und Ressourcen des Service-Providers in werthaltige IT-Services umzuwandeln.
- IT-Services an aktuellen und zukünftigen Geschäftsanforderungen auszurichten.
- Die Qualität der IT-Services bei langfristig gleich bleibenden oder sinkenden Kosten stetig zu verbessern.

**Die neue ITIL®-Version besteht aus fünf Kernpublikationen. Diese bilden zusammen eine Anleitung für ein integriertes Vorgehen, wie es der ISO/IEC 20000 Standard verlangt. Die fünf Kernpublikationen sind:**

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Die Struktur von ITIL® V3 hat die Form eines interaktiven Service Lifecycles. Service Strategy behandelt die strategischen Grundsätze und Ziele und bildet die Achse, um die der Lifecycle rotiert. Service Design, Service Transition und Service Operation sind aufeinander aufbauende Phasen des Lifecycles. Diese drei Kernpublikationen umfassen das Design, die Einführung und den laufenden Betrieb von IT-Services und setzen dadurch die Service Strategy um. Continual Service Improvement thematisiert das Lernen und Optimieren. Es unterstützt Unternehmen dabei, auf der Basis strategischer Ziele Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten, zu priorisieren und umzusetzen. Daher stellt der Service Lifecycle eine ganzheitliche Herangehensweise an das IT-Service-Management dar.

Zusätzliche Publikationen ergänzen die fünf Kernpublikationen von ITIL® V3 und geben spezifische Anleitungen zum Beispiel für einzelne Branchen, Unternehmenstypen und Technologiearchitekturen. Der Kern von ITIL® V3 gibt dem IT-Service-Management Struktur, Stabilität und Stärke, während die ergänzenden Anleitungen die Flexibilität gewährleisten.



© Crown Copyright 2007. Reproduced under licence from OGC.

ITIL® liefert Best-Practice-Verfahren, jedoch keine detaillierten Angaben für deren Implementierung und Anwendung. Es bedarf der Unterstützung qualifizierter IT-Service-Management-Berater, um ITIL® an die spezifischen Anforderungen eines Unternehmens anzupassen und die Konformität mit der ISO/IEC 20000 sicherzustellen. Im Folgenden stellen wir die Prozesse und Funktionen von ITIL® V3 einzeln vor.

## 2 Service Strategy

### 2.1 Einleitung

Service Strategy thematisiert übergreifende Strategien für das IT-Service-Management. Service Strategy integriert zahlreiche betriebswirtschaftliche Aspekte in den Kern von ITIL® und befähigt einen Service-Provider dazu, strategisch zu denken und zu handeln. Das bedeutet, grundsätzlich darüber nachzudenken, warum etwas getan wird, bevor überlegt wird, wie es zu tun ist. Service Strategy verbessert somit die Ausrichtung des IT-Service-Managements auf die Geschäftsstrategie.

#### Service Strategy beantwortet folgende Fragen:

- Was ist unser Geschäft und wer sind unsere Kunden?
- Welche IT-Services sollten wir anbieten?
- Wie können wir uns als Service-Provider vom Wettbewerb differenzieren?
- Welche Investitionen sind wirklich sinnvoll?

### 2.2 Prozesse aus Service Strategy

#### 2.2.1 Financial Management & Return on Investment (ROI)

Financial Management schafft finanzielle Transparenz in Bezug auf IT-Services und Assets, die der Service-Bereitstellung zugrunde liegen. Dies unterstützt eine zielgerichtete Entscheidungsfindung. Die Hauptaufgaben des Financial Managements sind Finanzplanung (Budgetierung), Erfassung von Service-Kosten, Leistungsverrechnung, Unterstützung des Portfolio Managements und Investitionsanalyse. Der Return-on-Investment-Prozess quantifiziert den Wert einer Investition, in dem er Business Cases berechnet und ROI-Methoden anwendet.

#### Financial Management & Return on Investment beantworten folgende Fragen:

- Welche IT-Services verursachen die meisten Kosten und warum?
- Welche IT-Services werden in welchem Umfang genutzt und wie sollte sich dies auf die Budgetierung auswirken?
- Wie effizient ist die Service-Erbringung? Wo sind Ineffizienzen?
- Wie hoch ist der ROI einer möglichen Investition?

## 2.2.2 Service Portfolio Management

Das Service Portfolio Management ist für das Service-Portfolio verantwortlich. Ein Service-Portfolio umfasst alle IT-Services eines Service-Providers, angefangen von den noch in der Planung und Entwicklung befindlichen IT-Services der Service-Pipeline über die produktiven IT-Services des Service-Katalogs bis zu den inzwischen eingestellten IT-Services. Dieser strategische Prozess gleicht das Service-Angebot mit den aktuellen und zukünftigen Geschäftsanforderungen bzw. den Anforderungen des Marktes ab. Das Service-Portfolio ist das Schlüsselement, um Service-Strategien voranzutreiben und Investitionen zu managen.

### Service Portfolio Management beantwortet folgende Fragen:

- Warum sollten Kunden diese IT-Services kaufen?
- Warum sollten Kunden diese IT-Services bei uns kaufen?
- Was sind unsere Stärken und Schwächen, Chancen und Risiken?
- Wie sollten wir unsere begrenzten Ressourcen einsetzen bzw. auf die IT-Services verteilen?

### 2.2.3 Demand Management

Das Ziel des Demand Managements ist es, die Nachfrage der Kunden nach IT-Services zu erfassen, zu verstehen und im Sinne einer optimalen Auslastung der eigenen Kapazitäten zu beeinflussen. Daher ist das Demand Management eng mit dem im Service Design beschriebenen Capacity Management verbunden. Die Methoden des Demand Managements können die Service-Nachfrage aktiv beeinflussen. Dazu gehören zum Beispiel das Off-peak Pricing, das heißt, günstigere Preise zu nachfrageschwachen Zeiten, Mengenrabatte und die Bildung attraktiver Service-Pakete. Dieser Prozess ist erforderlich, da eine unzureichend gesteuerte Nachfrage für den Service-Provider riskant ist. Denn einerseits führen Überkapazitäten zu unnötigen Kosten, andererseits besteht die Gefahr, dass eine „plötzliche“ Service-Nachfrage aufgrund fehlender Kapazitäten nicht bedient werden kann.

#### **Demand Management beantwortet folgende Fragen:**

- Wie ist die Nachfrage nach unseren IT-Services und wie ändert sich diese im Laufe der Zeit?
- Welche Service-Pakete und dazugehörigen Service-Level-Pakete entsprechen den Anforderungen und der Nachfrage der Kunden?
- Wie können wir die Nachfrage derart beeinflussen, dass unsere Ressourcen optimal ausgelastet werden?

## 3 Service Design

### 3.1 Einleitung

Selbst die beste Service Strategy lässt sich nicht ohne angemessen gestaltete IT-Services und Service-Management-Prozesse umsetzen. Service Design und die Prozesse dieser Lifecycle-Phase liefern Anleitungen, um innovative und für das Geschäft bzw. die Kunden geeignete IT-Services zu entwickeln. Hierzu gehört auch die Betrachtung der notwendigen Architekturen, Prozesse, Richtlinien und Dokumentationen. Service Design ist eine entscheidende Phase für jeden Service-Provider, der sein Potenzial optimal ausschöpfen möchte, um seine strategischen Ziele zu erreichen und Mehrwerte für das Geschäft zu schaffen.

#### Service Design beantwortet folgende Fragen:

- Wie planen und konzipieren wir IT-Services, Architekturen und Prozesse?
- Wie können wir die Risiken und Kosten minimieren, die mit Konzeptionsfehlern einhergehen?
- Wie stellen wir sicher, dass IT-Services wie geplant funktionieren?

### 3.2 Prozesse aus Service Design

#### 3.2.1 Service Catalogue Management

Das Service Catalogue Management stellt eine zentrale Quelle verlässlicher Informationen zu allen verfügbaren bzw. in Kürze verfügbaren IT-Services, den so genannten Service-Katalog, für die Kunden des Service-Providers bereit. Das Service Catalogue Management erstellt und pflegt vorrangig diesen Service-Katalog.

#### Service Catalogue Management beantwortet folgende Fragen:

- Wie definieren wir unsere IT-Services?
- Welche Informationen über unsere IT-Services sind für die Kunden wirklich von Interesse und wie können wir ihnen diese Informationen optimal präsentieren und bereitstellen?
- Wie können wir sicherstellen, dass der Service-Katalog stets verlässlich und aktuell und mit dem Service-Portfolio konsistent ist?

### 3.2.2 Service Level Management

Das Service Level Management (SLM) ist für die Verhandlung, Vereinbarung und Dokumentation von Service Level Agreements (SLAs) mit Kunden zuständig und stellt sicher, dass diese auch eingehalten werden. Es gewährleistet, dass alle IT-Service-Management-Prozesse, Operational Level Agreements (OLAs) und Underpinning Contracts (UCs) geeignet sind, die in den SLAs vereinbarten Service-Level-Ziele zu erbringen. Monitoring, Reporting und regelmäßige Kundenbesprechungen gehören ebenfalls zu den Aufgaben des SLMs. Es ist dafür verantwortlich, dass die Service-Performance auf einheitliche, professionelle Art und Weise gemessen wird, und dass die IT-Services und Berichte den Geschäftsanforderungen gerecht werden. SLM etabliert einheitliche Kommunikationswege und bildet die Schnittstelle für alle Service-bezogenen Angelegenheiten.

#### Service Level Management beantwortet folgende Fragen:

- Wie können wir Beziehungen zu unseren Kunden aufbauen und diese vertiefen?
- Was sind die konkreten Anforderungen unserer Kunden?
- Welche Service-Level-Ziele sollten wir mit ihnen vereinbaren?
- Wie stellen wir sicher, dass die internen und externen Vereinbarungen, d. h. die OLAs und UCs, die Erreichung der vereinbarten Service-Level-Ziele optimal unterstützen?

### 3.2.3 Capacity Management

Das Capacity Management fungiert als Anlaufstelle für alle kapazitäts- und leistungsbezogenen Angelegenheiten, sowohl im Hinblick auf IT-Services als auch auf die zugrunde liegenden Ressourcen, und ist für deren Management verantwortlich. Es gewährleistet, dass in allen IT-Bereichen ausreichende Kapazitäten zu vertretbaren Kosten bereitstehen und gleicht diese mit den aktuell vereinbarten und zukünftigen Geschäftsanforderungen ab. Dadurch trägt es dazu bei, die vereinbarten Service-Level-Ziele einzuhalten. Kapazitätsbedingte Ausfälle werden vermieden, indem Schwellenwerte definiert und IT-Komponenten laufend überwacht werden.

### **Capacity Management beantwortet folgende Fragen:**

- Wie planen wir unsere leistungs- und kapazitätsbezogenen IT-Ressourcen und passen sie an die aktuellen und zukünftigen Geschäftsanforderungen an?
- Wie lösen und vermeiden wir leistungs- und kapazitätsbezogene Incidents und Probleme?
- Wie können wir die Auslastung unserer Kapazität optimieren (z. B. durch Maßnahmen des Demand Managements)?

### **3.2.4 Availability Management**

Das Availability Management fungiert als Anlaufstelle für alle verfügbarkeitsrelevanten Angelegenheiten und definiert, analysiert, plant, erfasst und verbessert die Verfügbarkeit von IT-Services. Es gewährleistet, dass die IT-Infrastruktur sowie Prozesse, Tools und Zuständigkeiten im Hinblick auf die vereinbarten Service-Level-Ziele der Verfügbarkeit angepasst werden. Dabei wird die Service-Verfügbarkeit unter Berücksichtigung der Kosten so bemessen, dass sie den derzeitigen und zukünftigen Geschäftsanforderungen genügt beziehungsweise darüber hinaus geht. Das Availability Management zieht seine Bedeutung daraus, dass Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der IT-Services für den Kunden und dessen Anwender direkt ersichtlich sind. Beides beeinflusst unmittelbar, wie zufrieden diese sind und welches Renommee der Service-Provider genießt.

### **Availability Management beantwortet folgende Fragen:**

- Wie planen wir unsere verfügbarkeitsrelevanten IT-Ressourcen, um aktuelle und zukünftige Geschäftsanforderungen zu erfüllen?
- Wie stellen wir sicher, dass wir die mit dem Kunden vereinbarte Verfügbarkeit tatsächlich liefern können?
- Wie können Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit überwacht und gemessen werden?

### 3.2.5 IT Service Continuity Management

Das IT Service Continuity Management (ITSCM) ist für das Management von Risiken verantwortlich, die beträchtliche Auswirkungen auf IT-Services und die unterstützten Geschäftsprozesse haben können. Es basiert auf dem übergreifenden Business Continuity Management (BCM) und den dort identifizierten Risiken, Auswirkungen und Geschäftsanforderungen. Präventive Maßnahmen werden initiiert, um geschäftskritische Service-Ausfälle zu verhindern. Pläne und Prioritäten für die schnelle Wiederherstellung der IT-Services stellen sicher, dass das mit einem Ausfall verbundene Risiko auf ein akzeptables Maß reduziert wird. Es wird somit gewährleistet, dass der Service-Provider die minimal vereinbarten Service Levels auch im Falle einer Katastrophe zur Verfügung stellen und das Geschäft unterstützen kann.

#### IT Service Continuity Management beantwortet folgende Fragen:

- Wie etablieren wir Continuity- und Wiederherstellungsverfahren, um die vereinbarten Geschäftsziele zu erreichen oder zu übertreffen?
- Wie lauten die minimalen Service-Anforderungen und Service Levels im Falle einer Katastrophe?
- Welche relevanten Risiken und daraus resultierende Auswirkungen auf das Geschäft muss ein IT-Service-Continuity-Plan thematisieren?

### 3.2.6 Information Security Management

Information Security Management (ISM) gewährleistet die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Authentizität der Daten, Informationen, Assets und IT-Services eines Unternehmens. Es stimmt die IT-Sicherheit mit übergeordneten Sicherheitskonzepten ab. Dadurch stellt es sicher, dass Sicherheit in allen Prozessen und Aktivitäten des IT-Service-Managements effektiv gehandhabt wird. Dieser Prozess bildet die Schnittstelle für alle IT-Sicherheitsbelange und sensibilisiert die Mitarbeiter für die Notwendigkeit der Sicherheit im Rahmen aller IT-Services. Eine Hauptaufgabe von ISM besteht darin, die IT-Sicherheitsrichtlinie zu erstellen, zu aktualisieren und durchzusetzen.

### **Information Security Management beantwortet folgende Fragen:**

- Wie stellen wir sicher, dass Daten, Informationen, Assets und IT-Services nur berechtigten Personen zugänglich und vor unberechtigten Veränderungen geschützt sind?
- Wie stellen wir sicher, dass Daten, Informationen und Wissen vollständig, korrekt und verfügbar sind?
- Wie sollten Risikobewertungen, Sicherheitstests und Audits durchgeführt sowie Berichte erstellt werden?

### **3.2.7 Supplier Management**

Das Supplier Management stellt sicher, dass alle Verträge mit externen Lieferanten – die so genannten Underpinning Contracts (UCs) – die Service-Erbringung durch den Service-Provider optimal unterstützen. Um dies zu gewährleisten, muss das Supplier Management diese Verträge mit den SLAs abstimmen, die zwischen Service-Provider und Kunden vereinbart werden. Supplier Management verhandelt Verträge, prüft die Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen und pflegt gute Beziehungen zu externen Lieferanten. Dadurch ist eine reibungslose Service-Erbringung sichergestellt und Vorleistungen von Lieferanten können zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis bezogen werden.

### **Supplier Management beantwortet folgende Fragen:**

- Sind unsere Lieferantenverträge (UCs) mit den SLAs abgestimmt, die mit unseren Kunden vereinbart sind? Welche konkreten Ziele sollten wir in den Verträgen mit unseren Lieferanten aushandeln und vereinbaren?
- Wie steuern und kontrollieren wir die Leistungen unserer Lieferanten?
- Wie gestalten wir die Beziehungen zu unseren Lieferanten, unter anderem in Abhängigkeit von deren Bedeutung (vom Lieferanten für so genannte Commodities bis hin zum strategischen Lieferanten)?

## 4 Service Transition

### 4.1 Einleitung

Service Transition behandelt, wie eine Organisation die im Service Design umgesetzte Strategie (Service Strategy) effektiv in den Betrieb (Service Operation) überführen kann. Ziel von Service Transition ist es, die Planung und Durchführung von Service-Änderungen (Changes) zu managen und Service Releases erfolgreich in der Produktivumgebung zu implementieren. Effiziente und wiederholbare Methoden überprüfen, ob die Releases mit den Anforderungen übereinstimmen. Die Prozesse im Buch Service Transition erfüllen noch eine weitere elementare Aufgabe: Sie stellen Informationen zu allen identifizierten Service Assets und Configuration Items (CIs) für den gesamten Service Lifecycle bereit und halten diese aktuell.

#### Service Transition beantwortet folgende Fragen:

- Wie erhalten wir die Integrität aller Service Assets und CIs aufrecht?
- Wie planen, erstellen, testen und implementieren wir Releases, ohne dass sich dies negativ auf die Produktivumgebung auswirkt?
- Wie können wir Informationen und daraus resultierendes Wissen speichern und für die Nutzung durch beliebige Prozesse des Service Lifecycles bereitstellen?

### 4.2 Prozesse aus Service Transition

#### 4.2.1 Transition Planning and Support

Transition Planning and Support ist der Prozess, der für die übergeordnete Planung der Phase Service Transition verantwortlich ist. Er koordiniert die Kapazitäten und Ressourcen, die die anderen Prozesse innerhalb von Service Transition benötigen, um ihre Aufgaben zu erledigen. Transition Planning and Support gewährleistet eine integrierte Vorgehensweise über alle Transition-Aktivitäten, unter anderem bei der Planung und beim Reporting an die Stakeholder und Entscheidungsträger.

### **Transition Planning and Support beantworten folgende Fragen:**

- Wie lautet unsere übergeordnete Transition-Strategie?
- Wie können wir unsere Service-Transition-Pläne aufeinander abstimmen?
- Wie sollten wir unsere Ressourcen innerhalb von Service Transition aufteilen?

## **4.2.2 Change Management**

Jedes Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen von Elementen, das eine Auswirkung auf IT-Services haben könnte, wird gemäß ITIL® als Change bezeichnet. Das Change Management ist dafür verantwortlich, diese Changes zu steuern und zu kontrollieren. Vorrangig ist es, nützliche Changes zu ermöglichen und die IT-Services dabei so wenig wie möglich negativ zu beeinträchtigen. Change Management bewertet und koordiniert Requests for Change (RFCs), um IT-Services und Geschäftsanforderungen besser aufeinander auszurichten. Dies steigert den durch IT-Services generierten Mehrwert. Die standardisierten Methoden und Prozesse des Change Managements stellen sicher, dass Changes effektiv und zügig bearbeitet werden und minimieren dadurch Störungen und Nacharbeiten. Ein Configuration Management System (CMS) unterstützt bei der Beurteilung von RFCs und zeichnet alle Changes, zum Beispiel an der IT-Infrastruktur, auf. Es liegt im Verantwortungsbereich des mit dem Change Management eng verknüpften Configuration Managements.

### **Change Management beantwortet folgende Fragen:**

- Wie minimieren wir die negativen Auswirkungen fehlgeschlagener Changes?
- Wie stellen wir sicher, dass Changes an Service Assets und CIs systematisch aufgezeichnet, ausgewertet, genehmigt, priorisiert, geplant, getestet, implementiert, dokumentiert und überprüft werden?
- Wie kommen wir rechtlichen, vertraglichen und behördlichen Vorschriften und Anforderungen bzgl. transparenter Change-Prozesse nach?

### 4.2.3 Service Asset and Configuration Management

Service Asset and Configuration Management (SACM) pflegt die Informationen über Service Assets und Configuration Items, die für die Erbringung von IT-Services erforderlich sind, einschließlich ihrer Beziehungen untereinander. Es wird zum Beispiel ein so genannter Service-Baum abgebildet, der Services mitsamt ihren beteiligten Hardware-, Software- und Netzwerkkomponenten sowie relevanten Dokumenten in Zusammenhang bringt. Diese Informationen identifiziert, pflegt und kontrolliert das SACM und speichert diese im Configuration Management System. Dadurch verwaltet es alle Service Assets und CIs über deren gesamten Lifecycle hinweg. SACM unterstützt effiziente und effektive Service-Management-Prozesse, indem es zuverlässige Informationen liefert. Es minimiert die Zahl der Vorfälle, die durch unsachgemäß konfigurierte IT-Services und Assets verursacht werden und die zu Qualitätseinbußen oder Nicht-Konformität mit Vorschriften führen.

#### Service Asset and Configuration Management beantwortet folgende Fragen:

- Wie stellen wir die Integrität unserer Service Assets und CIs sicher?
- Wie managen wir unsere Service Assets möglichst effektiv und effizient und unterstützen so andere Prozesse, insbesondere durch die Bereitstellung von zuverlässigen und exakten Informationen?
- Wie können wir alle relevanten Informationen über Service Assets und CIs in einer zentralen Quelle, das heißt einem CMS, bereitstellen?

### 4.2.4 Release and Deployment Management

Ein Release ist eine Zusammenstellung von Hardware, Software, Dokumentationen, Prozessen oder anderen Komponenten, die benötigt werden, um einen oder mehrere genehmigte Changes durchzuführen. Durch das Release and Deployment Management werden Releases geplant, installiert, getestet, verifiziert und/oder deinstalliert bzw. zurückgenommen. Es verantwortet die Planung, Terminierung und Kontrolle der Überführung von Releases in Test- und Produktivumgebungen und stellt damit sicher, dass die Integrität der Produktivumgebung geschützt wird. Deployment bedeutet, Releases in

die Produktivumgebung zu überführen, was auch als Roll-Out bezeichnet wird. In diesem Zusammenhang gewährleistet dieser Prozess, dass der notwendige Wissenstransfer an Kunden, Anwender sowie Betriebs- und Support-Mitarbeiter stattfindet.

#### **Release and Deployment Management beantwortet folgende Fragen:**

- Wie können genehmigte Changes zu minimalen Kosten und mit minimalem Risiko schnellstmöglich umgesetzt werden?
- Wie gewährleisten wir Kontinuität bei der Implementierung von Releases, zum Beispiel in Form eines einheitlichen Implementierungsansatzes?
- Wie können wir eine überprüf- und nachweisbare Rückverfolgung von Changes innerhalb der Service-Transition-Phase gewährleisten?

### **4.2.5 Service Validation and Testing**

Service Validation and Testing stellt nachweislich sicher, dass neue oder geänderte IT-Services dem Geschäft und den Anforderungen der Stakeholder gerecht werden, einschließlich der vereinbarten Service Levels. Es gewährleistet, dass neue oder geänderte IT-Services ihren Entwicklungsvorgaben bzw. Design-Spezifikationen entsprechen und somit den beabsichtigten Mehrwert schaffen. In diesem Prozess werden daher Probleme, Fehler und Risiken innerhalb eines Releases identifiziert, bewertet und bearbeitet. Die Hauptaufgabe von Service Validation and Testing ist also die Qualitätssicherung eines Release, seiner Bestandteile, des zugehörigen IT-Services und der Service-Funktionalität, die durch ein Release erbracht wird.

#### **Service Validation and Testing beantwortet folgende Fragen:**

- Wie eliminieren wir Fehler so frühzeitig wie möglich, um die Lifecycle-Kosten eines IT-Services insgesamt zu minimieren?
- Wie können wir Vertrauen dafür schaffen, dass IT-Services auch tatsächlich den Mehrwert oder die Ergebnisse liefern, die von ihnen gefordert sind?
- Wie können wir Vertrauen dafür schaffen, dass die Inbetriebnahme von IT-Services, das heißt deren Überführung in die Produktivumgebung, erfolgreich ist und bestehende IT-Services nicht beeinträchtigt werden?

## 4.2.6 Evaluation

Evaluation bewertet neue oder geänderte IT-Services. Es wird sichergestellt, dass sämtliche Risiken erfasst worden sind und das Change Management bei der Entscheidung unterstützt wird, wie mit einem Change (geänderter IT-Service) weiter verfahren werden soll. Dieser Prozess stellt verlässliche und standardisierte Mittel bereit, um die Funktionalität bzw. Leistung eines neuen oder geänderten IT-Services zu bewerten. Evaluation findet während der Entwicklung statt, das heißt, noch vor der endgültigen Überführung eines IT-Services in die Produktivumgebung. Sie basiert auf den von Service Validation and Testing erstellten Berichten.

### Evaluation beantwortet folgende Fragen:

- Wie können wir die Funktionalität bzw. Leistung eines neuen oder geänderten IT-Services bestimmen, und wie stellt sich dessen tatsächliche Leistung im Vergleich zu der erwarteten bzw. vorhergesagten Leistung dar?
- Liefert ein neuer oder geänderter IT-Service den erwarteten Mehrwert?
- Welches sind die mit einem Service Change verbundenen Risiken?

## 4.2.7 Knowledge Management

Knowledge Management sammelt, analysiert, speichert und verteilt Informationen und Wissen innerhalb einer Organisation. Es gewährleistet somit, dass die wirklich relevanten Informationen zur richtigen Zeit bereitstehen. Es verbessert somit die Qualität von (Management-)Entscheidungen, indem während des gesamten Service Lifecycles verlässliche und gesicherte Informationen zur Verfügung stehen. Das Knowledge Management verantwortet das so genannte Service Knowledge Management System (SKMS). Das SKMS basiert auf dem Configuration Management System aus dem Verantwortungsbereich des Configuration Managements und weiteren Datenbanken und Hilfsmitteln.

### Knowledge Management beantwortet folgende Fragen:

- Welche Daten und Informationen und welches Wissen sollen aufgezeichnet und verteilt bzw. zugänglich gemacht werden?
- Wie generieren wir verwertbare Erkenntnisse aus den gesammelten Daten?
- Wie können (und sollten) wir Wissen mit Anwendern, Support-Mitarbeitern, Lieferanten und anderen Beteiligten teilen?

# 5 Service Operation

## 5.1 Einleitung

Service Operation behandelt den laufenden IT-Betrieb. IT-Services müssen effektiv und effizient erbracht werden, um Stabilität und Kontinuität zu gewährleisten. Strategische Ziele (vgl. Service Strategy) werden letztendlich erst durch Service Operation endgültig umgesetzt. Das macht das Managen des tagtäglichen Betriebs zu einer der wichtigsten Fähigkeiten eines Service-Providers. Diese Phase des Service Lifecycles thematisiert außerdem das fortlaufende Technologie-Management. Aus Kundensicht schafft erst Service Operation den tatsächlichen Mehrwert.

### Service Operation beantwortet folgende Fragen:

- Wie managen, steuern und kontrollieren wir unsere IT-Services und Prozesse im laufenden Betrieb, die im Rahmen von Service Design und auf Basis von Service Strategy geplant und durch Service Transition implementiert werden?
- Welche Technologie-basierten Aktivitäten wie zum Beispiel Monitoring und Server Management sind notwendig, um unsere IT-Services fortlaufend zu erbringen?
- Wie bewältigen wir unseren laufenden Betrieb, um unseren Kunden den größtmöglichen Mehrwert zu liefern?

## 5.2 Prozesse aus Service Operation

### 5.2.1 Event Management

Ein Event ist ein nachweisbares Ereignis, das für das Management der IT-Infrastruktur oder die Erbringung von IT-Services bedeutend ist. Event Management stellt sicher, dass Events entdeckt, verstanden und angemessene Maßnahmen veranlasst werden. Es stellt somit einen Ausgangspunkt für die Ausführung vieler Prozesse und Aktivitäten dar und automatisiert Routinetätigkeiten. Auch bei der Früherkennung von Incidents spielt das Event Management eine Schlüsselrolle.

### **Event Management beantwortet folgende Fragen:**

- Wie generieren wir Meldungen, die für das Management der IT-Infrastruktur und die Erbringung von IT-Services relevant sind?
- Wie können wir potenzielle Incidents proaktiv entdecken, um ihre Auswirkungen auf die Anwender zu minimieren?
- Wie können wir Events dazu nutzen, um Betriebsabläufe zu automatisieren?

## **5.2.2 Incident Management**

Ein Incident ist definiert als eine ungeplante Unterbrechung oder eine Minderung der Qualität eines IT-Services. Das Incident Management bearbeitet diese Incidents. Die Anwender können Incidents über den Service Desk an den Service-Provider melden. Zudem zeichnet dessen technisches Personal Incidents selbstständig auf bzw. stellt sie im Rahmen des Monitorings fest. Das vorrangige Ziel des Incident Managements ist es, den Betrieb gemäß den in den SLAs vereinbarten Service-Level-Zielen so schnell wie möglich wiederherzustellen und die negativen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren. Das Ergebnis des Incident-Management-Prozesses ist für den Kunden in hohem Maße sichtbar und beeinflusst, wie zufrieden der Kunde und die Anwender mit der Service-Qualität insgesamt sind. Daher wird es in Service-Management-Projekten als einer der ersten Prozesse implementiert.

### **Incident Management beantwortet folgende Fragen:**

- Wie können wir Incidents entdecken und beheben, um Ausfallzeiten zu minimieren?
- Wie können wir schnellstmöglich zu dem in den SLAs vereinbarten Betrieb zurückkehren?
- Wie sollten Incidents priorisiert werden, um die Geschäftsanforderungen und Service-Level-Ziele zu erfüllen, das heißt, welche Incidents sollten zuerst bearbeitet werden?

### 5.2.3 Request Fulfilment

Der Begriff Service Request beschreibt verschiedene Arten von Anfragen, die Anwender an den Service-Provider stellen. Typische Service Requests sind das Zurücksetzen von Passwörtern, das Einrichten von Zugriffen, die Installation zusätzlicher Software, Umzüge und die Bereitstellung neuer IT-Arbeitsplätze. Dies sind durchweg kleine Changes mit geringem Risiko, die durch diesen speziellen Prozess effektiv und effizient bearbeitet werden können. Request Fulfilment bietet Anwendern somit eine Plattform, um beispielsweise Standardleistungen anzufordern und Informationen zu erhalten. Damit entlastet es Incident und Change Management, die diese Anfragen bearbeiten müssten, gäbe es kein Request Fulfilment.

#### Request Fulfilment beantwortet folgende Fragen:

- Wie gewähren wir den Anwendern einen möglichst einfachen, schnellen und kostengünstigen Zugriff auf Standardleistungen?
- Wie reduzieren wir die Bürokratie, die mit der Anfrage von IT-Services und dem Zugang zu IT-Services verbunden ist?
- Welche Service Requests werden von den Anwendern gestellt?

### 5.2.4 Problem Management

ITIL<sup>®</sup> definiert ein Problem als unbekannte Ursache eines oder mehrerer Incidents. Das Problem Management bearbeitet diese Probleme. Es verhindert proaktiv das Auftreten von Problemen, identifiziert und beseitigt Probleme als Ursache für wiederkehrende Incidents und minimiert die Auswirkungen unvermeidbarer Incidents. Insofern besteht eine enge Beziehung zwischen Incident und Problem Management. Beide Prozesse nutzen üblicherweise dieselben Tools und ähnliche Klassifizierungen und Priorisierungen, was die Kommunikation untereinander erleichtert. Wurde ein Problem erfolgreich untersucht, so spricht man von einem Known Error. Das Problem Management pflegt alle Informationen im Zusammenhang mit Problemen und Known Errors, einschließlich identifizierter Workarounds, in der Known Error Database (KEDB).

### **Problem Management beantwortet folgende Fragen:**

- Wie können wir wiederkehrende Incidents endgültig beheben und dadurch die Produktivität der Anwender und Support-Mitarbeiter steigern?
- Wie können wir proaktiv Fehler vermeiden und damit die Verfügbarkeit und Qualität unserer IT-Services erhöhen?
- Auf welche Art und Weise sollten wir Informationen über Probleme erfassen, organisieren und bereitstellen (zum Beispiel Workarounds in einer Known Error Database)?

## **5.2.5 Access Management**

Das Access Management schützt die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten und das geistige Eigentum des Unternehmens und steht daher in enger Verbindung mit dem Information Security und Availability Management. Es stellt sicher, dass nur autorisierte Anwender auf Service Assets zugreifen oder diese modifizieren können. Es vergibt Berechtigungen an die Anwender, einen IT-Service oder eine Gruppe von IT-Services zu nutzen, während es den Zugriff für nicht-autorisierte Anwender verhindert. Nicht zuletzt erfordern auch die gestiegenen Compliance-Anforderungen, zum Beispiel resultierend aus dem Sarbanes-Oxley Act (SOX), die Einführung eines Access Managements. Technologisch wird das Access Management unter anderem mithilfe von Directory Services realisiert.

### **Access Management beantwortet folgende Fragen:**

- Wer hat Zugriff auf welche Art von Daten?
- Wie erstellen und implementieren wir angemessene Berechtigungskonzepte in Übereinstimmung mit den Sicherheitsvorgaben, zum Beispiel aus der IT-Sicherheitsrichtlinie?
- Wie können wir sicherstellen, dass nicht mehr benötigte Zugriffsberechtigungen (zum Beispiel nach dem Ausscheiden eines Mitarbeiters) tatsächlich gelöscht werden?

## **5.3 Funktionen aus Service Operation**

Funktionen sind auf bestimmte Arbeitsbereiche spezialisierte Organisationseinheiten eines Service-Providers, die Prozesse und Aktivitäten ausführen. Sie sind für das Erreichen spezifischer Ergebnisse verantwortlich und verfügen über entsprechende Fähigkeiten und Ressourcen. Beim Service Desk handelt es sich um eine weit verbreitete und implementierte Funktion, die bereits aus ITIL® V2 bekannt ist. Die neuen Funktionen in ITIL® V3 lauten Technical Management, IT Operations Management und Application Management.

### **5.3.1 Service Desk**

Der Service Desk fungiert als Single Point of Contact (SPOC), an den sich Anwender wenden können, um Störungen zu melden oder Service Requests zu platzieren. Er führt somit unter anderem Teile der beiden Prozesse Incident Management und Request Fulfilment aus. Insofern ist der Service Desk ein anerkannt wichtiger Bestandteil eines Service-Providers und nimmt eine Schlüsselposition bei der Sicherstellung der Kundenzufriedenheit ein. Er ist zudem nicht nur der zentrale Kommunikationspunkt für die Anwender, sondern auch eine interne Koordinationsstelle für verschiedene IT-Abteilungen und -Prozesse.

### **5.3.2 Technical Management**

Technical Management spielt eine zentrale Rolle beim Entwurf, dem Testen, der Freigabe und der Verbesserung von IT-Services, was wiederum der Inhalt der Lifecycle-Phasen Service Design, Service Transition und Continual Service Improvement ist. Das Technical Management stellt zudem detaillierte, technische Fachkenntnisse und Ressourcen bereit, die den fortlaufenden Betrieb der IT-Infrastruktur im Rahmen der Phase Service Operation unterstützen. Technical-Management-Abteilungen (zum Beispiel Mainframe, Server und Netzwerk) können auch für den laufenden Betrieb von Teilbereichen der IT-Infrastruktur zuständig sein.

### 5.3.3 IT Operations Management

IT Operations Management ist die verantwortliche Funktion für den täglichen Betrieb der IT-Infrastruktur. Die Ausführung orientiert sich an den im Service Design definierten Leistungsstandards. IT Operations Management besteht aus zwei gesonderten Teilbereichen, die üblicherweise organisatorisch getrennt sind:

- **IT Operations Control** ist zumeist mit im Schichtdienst arbeitendem Betriebspersonal besetzt und führt Routineaufgaben des Betriebs aus. Hierzu zählen zum Beispiel Monitoring, Job Scheduling, Backups sowie Wartungstätigkeiten.
- **Facilities Management** handhabt das Management der physischen IT-Umgebung, üblicherweise der Rechenzentren und Computerräume.

### 5.3.4 Application Management

Application Management übernimmt das Management und die Unterstützung von Anwendungen während ihres gesamten Lifecycles. Außerdem spielt es eine zentrale Rolle beim Entwurf, dem Testen und der Verbesserung von Applikationen, was wiederum der Inhalt der Lifecycle-Phasen Service Design, Service Transition und Continual Service Improvement ist. Die Unterstützung des laufenden Betriebs von Applikationen gehört ebenfalls zu den Aufgaben des Application Managements. Es ist für Anwendungen somit das, was das Technical Management für die IT-Infrastruktur ist. Eine weitere Unterteilung dieser Funktion erfolgt normalerweise entsprechend dem Applikationsportfolio.

# 6 Continual Service Improvement

## 6.1 Einleitung

Continual Service Improvement (CSI) verantwortet Verbesserungen der IT-Services, der Prozesse, der IT-Infrastruktur und des gesamten ITSM-Lifecycles. CSI passt somit IT-Services und Prozesse fortwährend an die sich ändernden Geschäftsanforderungen an und steigert dadurch die Effektivität und Effizienz. Die im laufenden Betrieb durchzuführende kontinuierliche Leistungsmessung bildet die Grundlage des CSI. In dieser Phase des Lifecycles wird aufgezeigt, wie mithilfe von Verbesserungen am Design, der Einführung und dem Betrieb von IT-Services ein nachhaltiger Mehrwert für das Geschäft generiert und aufrecht erhalten werden kann. CSI ist kein Projekt, sondern eine fortlaufende Tätigkeit. Der '7 Step Improvement Process' stellt den CSI-Basisprozess dar; unterstützt wird er von den CSI-Prozessen Service Measurement und Service Reporting. Auch andere Methoden, wie der außerhalb von ITIL® bekannte Deming-Cycle, bestehend aus den Phasen Plan, Do, Check und Act (PDCA-Zyklus), kann im CSI angewendet werden.

### Continual Service Improvement beantwortet folgende Fragen:

- Wie können wir unsere Service-Qualität kontinuierlich verbessern?
- Wie erhöhen wir den Mehrwert, den wir mit IT-Services generieren?
- Wie verbessern wir Prozesseffektivität und -effizienz?

## 6.2 Der '7 Step Improvement Process'

Schritt 1: Definition, was gemessen werden soll

In Gesprächen mit den Kunden und dem IT-Management gilt es zu ermitteln, was gemessen werden soll. Vision, Mission, der Service-Katalog, Service-Level-Anforderungen und -Ziele können beispielsweise als Input herangezogen werden.

Schritt 2: Definition, was gemessen werden kann

Jedes Unternehmen stößt hinsichtlich der tatsächlich messbaren Größen an seine Grenzen. Nicht Messbares sollte auch nicht in SLAs aufgenommen werden. Die vorhandenen Reports und Tools, die ein Unternehmen nutzt, sollten hier der Ausgangspunkt sein. Auf dieser Basis lässt sich identifizieren, was bereits jetzt oder mit angemessenem Aufwand gemessen werden kann, zum Beispiel durch (Re-)Konfiguration der Tools.

### Schritt 3: Datensammlung

Die Datensammlung setzt voraus, dass eine Art von Monitoring durchgeführt wird. Es sollten sowohl technische Messwerte als auch Messwerte für Prozesse und IT-Services erfasst werden. Wichtig im Rahmen dieses Schrittes ist es zu klären, wer für die Datensammlung verantwortlich ist und in welchen Abständen diese stattfindet.

### Schritt 4: Datenaufbereitung

Die Aufgabe in diesem vierten Schritt besteht darin, Daten aus vielen unterschiedlichen Quellen aufzubereiten und in ein verwertbares Format zu überführen. Die Daten werden aggregiert und die Genauigkeit wird beurteilt, so dass anschließend die Daten analysiert werden können.

### Schritt 5: Datenanalyse und Auswertung

Der Schritt Datenanalyse und Auswertung identifiziert Schwachstellen der IT-Services und Prozesse, Trends, Auswirkungen auf das Geschäft und Korrekturmaßnahmen. Schlussfolgerungen für die weitere Vorgehensweise sind das Ergebnis dieses fünften Schrittes.

### Schritt 6: Präsentation der Erkenntnisse

Im sechsten Schritt werden die zuvor gewonnenen Erkenntnisse präsentiert, um Kunden und Entscheider über die Erkenntnisse und abgeleiteten Verbesserungsmaßnahmen zu informieren und von der Durchführung zu überzeugen. Dafür sind die unterschiedlichen Anforderungen der Adressaten (Kunden, Management und technisches Management) an die Art und Weise der Erkenntnispräsentation unbedingt zu berücksichtigen.

### Schritt 7: Implementierung von Korrekturmaßnahmen

Korrigierende Maßnahmen zu implementieren bedeutet, die Erkenntnisse anzuwenden und die Maßnahmen umzusetzen. Die Durchführung dieses Schrittes gilt daher als erfolgskritisch für den gesamten '7 Step Improvement Process'. Eine wichtige Teilaufgabe innerhalb der Implementierung ist, die abgeleiteten Maßnahmen innerhalb der Organisation zu kommunizieren und zu erläutern.

## 7 ITIL®-konformes IT-Service-Management von MATERNA

### 7.1 Beratung, Implementierung und akkreditierte Trainings

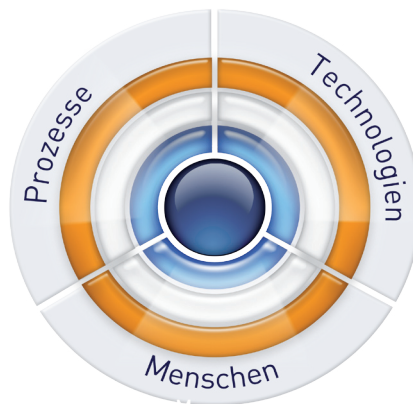
MATERNA realisiert seit vielen Jahren sehr erfolgreich IT-Service-Management-Lösungen. Hieraus resultiert ein tiefes, branchenübergreifendes Wissen über Prozesse und Organisationsstrukturen zur optimierten Planung, Erbringung und Überwachung von IT-Services. Wir bieten ein umfassendes Portfolio an Dienstleistungen im Umfeld der Einführung und Optimierung von IT-Service-Management-Prozessen. Hierzu zählen Management Workshops, Service Excellence Assessments, Konzeption, Beratungs- und Implementierungsleistungen sowie ein umfassendes Schulungsangebot aus einer Hand. Bei der Analyse, Beratung und Implementierung von ITSM-Prozessen und -Technologien orientiert sich MATERNA sehr erfolgreich am praxiserprobten Regelwerk ITIL®. Mit ITIL® lassen sich IT-Prozesse kontinuierlich überprüfen und optimieren.



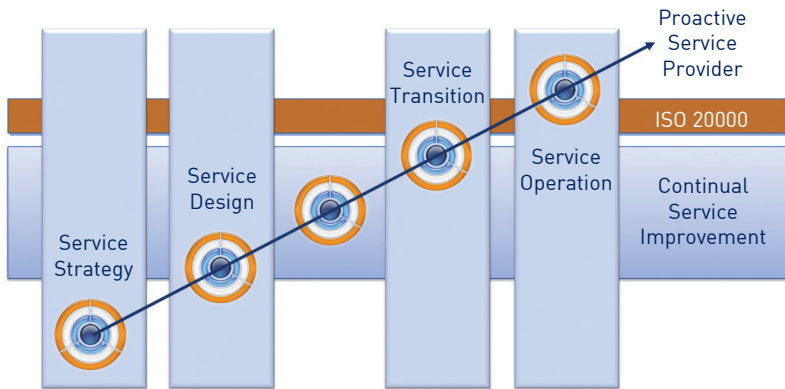
ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office. IT Infrastructure Library® is a registered trade mark of the Cabinet Office. The Swirl logo™ is a trade mark of the Cabinet Office.

Schulungen sind der entscheidende Faktor für erfolgreiche IT-Management-Initiativen – sowohl bei technologie- als auch bei prozessorientierten Projekten. Daher setzt sich das MATERNA-Angebot aus ITIL®-Schulungen, ITIL®-Simulationen, ISO 20000- sowie Produktschulungen zusammen. Die Schulungsprogramme werden als reguläre Seminare, maßgeschneiderte Trainings vor Ort oder als Bestandteil größerer Technologieprojekte und ISO-20000-Zertifizierungen angeboten.

Die Norm ISO 20000 ermöglicht es darüber hinaus, das IT-Service-Management anhand eines international gültigen Standards objektiv zu messen und zu zertifizieren. Im Rahmen eines Service Excellence Assessments (Standortbestimmung) analysieren wir Ihre IT-Service-Prozesse hinsichtlich der Konformität und begleiten IT-Organisationen auf dem Weg zur Erlangung des internationalen Qualitätsstandards ISO 20000 und der Folge-Audits.



*„Service Excellence“ ist die Beratungsmethode von MATERNA für eine strategisch aufgestellte und wertschöpfende IT. „Service Excellence“ ist kein rein technisch orientierter Ansatz. Die Beratungsmethode berücksichtigt alle Elemente, die zu einer hohen Service-Qualität notwendig sind: Prozesse, Organisation und Technologien.*



*Der Weg zur „Service Excellence“ umfasst fünf Disziplinen sowie unterschiedliche Reifegrade.*

## 7.2 Das Unternehmen

MATERNA ist ein führender, unabhängiger IT-Dienstleister. Sie finden uns an verschiedenen Standorten im gesamten Bundesgebiet sowie in zahlreichen europäischen Ländern. Seit 30 Jahren sind wir in den Märkten der Informations- und Kommunikationstechnologie aktiv. Zu unseren Kunden zählen zahlreiche Groß- und mittelständische Unternehmen sowie öffentliche Verwaltungen. MATERNA bietet Lösungen für die Optimierung von IT-gestützten Geschäftsprozessen und zwar in den Segmenten IT-Management, Geschäftsanwendungen für Unternehmen und Fachanwendungen für die öffentliche Verwaltung. Das Dienstleistungspaket besteht aus den Modulen Prozess- und Technologieberatung, Konzeption, Implementierung, Integration, Wartung und Trainings.

## 8 Glossar

<b>Change</b>	Jedes Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen, das sich auf IT-Services auswirken könnte.
<b>Configuration Item (CI)</b>	Alle Assets, Komponenten oder anderen Elemente, die vom Configuration Management betrachtet werden. Bei CIs handelt es sich in der Regel um Hardware, Software, Dokumentation oder komplette IT-Services. Informationen zu einzelnen CIs werden in den Configuration Records gespeichert.
<b>Configuration Management Database (CMDB)</b>	Eine Datenbank für die Speicherung von Configuration Records aller Configuration Items während des gesamten Lifecycles. Das Configuration Management System umfasst eine oder mehrere CMDBs.
<b>Configuration Management System (CMS)</b>	Eine Zusammenstellung von Tools und Datenbanken für das Management der Konfigurationsdaten eines Service-Providers. Das CMS enthält Tools für Sammlung, Speicherung, Management, Aktualisierung und Präsentation von Daten zu allen Configuration Items und deren Beziehungen.

<b>Event</b>	Eine Statusänderung, die Auswirkungen auf das Management der IT-Infrastruktur oder die Erbringung eines IT-Services hat. Ein Event kann zum Beispiel dazu führen, dass IT-Operations-Mitarbeiter alarmiert werden, um eine bestimmte Maßnahme zu ergreifen.
<b>Incident</b>	Eine ungeplante Unterbrechung oder eine Minderung in der Qualität eines IT-Services.
<b>IT Service Continuity Plan</b>	Ein Notfallplan, der Vorgehensweisen beschreibt, um im Falle einer gravierenden Störung der IT-Services diese wiederherstellen zu können.
<b>Known Error</b>	Ein Problem, für das die zugrunde liegende Ursache sowie ein entsprechender Workaround dokumentiert sind.
<b>Operational Level Agreement (OLA)</b>	Eine Vereinbarung zwischen einem Service-Provider und einer internen Abteilung bspw. dem Einkauf oder Vor-Ort-Support. Service-Level-Ziele innerhalb der OLAs sind auf die in den SLAs mit dem Kunden vereinbarten Ziele abgestimmt und unterstützen so die SLA-konforme Service-Erbringung durch den Service-Provider.
<b>Problem</b>	Die unbekannte Ursache eines oder mehrerer Incidents.

<b>Release</b>	Eine Zusammenstellung von Hardware, Software, Dokumentationen, Prozessen oder anderen Komponenten, die für die Implementierung eines oder mehrerer genehmigter Changes an einem IT-Service erforderlich sind.
<b>Request for Change (RFC)</b>	Ein formaler Antrag zur Durchführung eines Changes, der Einzelheiten zum beantragten Change enthält.
<b>Service</b>	Die Erbringung eines Mehrwertes für den Kunden, ohne dass dieser Verantwortung für bestimmte Kosten oder Risiken zu tragen hat. Bei einem IT-Service handelt es sich um einen auf Informationstechnologie basierenden Service, der von einem Service-Provider erbracht wird.
<b>Service Asset</b>	Jede Ressource und Fähigkeit, die an der Erbringung eines IT-Services beteiligt ist. Es gibt neun Arten von Service Assets: Management, Organisation, Prozesse, Wissen, Informationen, Anwendungen, Infrastruktur, finanzielles Kapital und Mitarbeiter.
<b>Service-Katalog</b>	Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument mit vollständigen Informationen über alle produktiven bzw. in Kürze verfügbaren IT-Services. Er ist der einzige Teil des Service-Portfolios, der für den Kunden einsehbar ist. Er enthält konkrete Beschreibungen der Service-Leistung, Preise etc.

<b>Service Knowledge Management System (SKMS)</b>	Eine Sammlung von Tools und Datenbanken für das Management aller Informationen und des Wissens, die ein Service-Provider im Laufe des Service Lifecycles benötigt. Das SKMS umfasst das Configuration Management System.
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	Eine Vereinbarung zwischen Service-Provider und Kunde, die den IT-Service, Service-Level-Ziele, Preise, Verantwortlichkeiten etc. beschreibt.
<b>Service-Level-Ziel</b>	Eine messbare Verpflichtung, die in einem Service Level Agreement dokumentiert wird und die Erwartungen des Kunden an einen IT-Service spezifiziert.
<b>Service-Portfolio</b>	Die Gesamtheit aller IT-Services, die ein Service-Provider managt. Es besteht aus drei Teilen: Service-Pipeline (geplante oder in der Entwicklung befindliche IT-Services), Service-Katalog (produktive bzw. in Kürze verfügbare IT-Services) und eingestellte IT-Services.
<b>Service Request</b>	Eine Anfrage eines Anwenders nach Informationen, nach einem Zugriff auf einen IT-Service (zum Beispiel einen File-Service), nach einem Standard-Change (zum Beispiel die Installation von zusätzlicher Software auf einem Anwender-PC) oder anderen Services (zum Beispiel das Zurücksetzen eines Passworts).

<b>Single Point of Contact (SPOC)</b>	Die zentrale Kontaktstelle für Anwender, um dem Service-Provider Incidents zu melden und Service Requests zu platzieren.
<b>Underpinning Contract (UC)</b>	Ein Vertrag zwischen einem Service-Provider und einem externen Lieferanten, der für die Service-Erbringung an den Kunden benötigte Vorleistungen liefert. Die Service-Level-Ziele in den UCs müssen die in den SLAs definierten Ziele zwischen Service-Provider und Kunde unterstützen.
<b>Workaround</b>	Die Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen von Incidents oder Problemen, die im Moment (noch) nicht endgültig behoben sind, zum Beispiel durch den Neustart eines ausgefallenen Configuration Items.

## Literaturverzeichnis

OGC: Service Strategy. TSO, London (2007), ISBN 9780113310456

OGC: Service Design. TSO, London (2007), ISBN 9780113310470

OGC: Service Transition. TSO, London (2007), ISBN 9780113310487

OGC: Service Operation. TSO, London (2007), ISBN 9780113310463

OGC: Continual Service Improvement. TSO, London (2007), ISBN 9780113310494

ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office. IT Infrastructure Library® is a registered trade mark of the Cabinet Office.

# Notizen

# Notizen

# MATERNA

*Information & Communications*

[marketing@materna.com](mailto:marketing@materna.com)

[www.materna.com](http://www.materna.com)