

System & Service Management

Service Management: Fragen zu Kapitel 4 und 5

1. Welches sind die Hauptaufgaben der IT in einer Unternehmung?

Bereitstellung einer quantitativ und qualitativ hochstehenden IT Dienstleistung, damit die Unternehmung ihre Kernprozesse möglichst effektiv und effizient umsetzen kann.

2. Warum unterscheidet und trennt man strikt zwischen IT Entwicklung und IT Betrieb?

IT Entwicklung und Betrieb (engl. Build/Run) haben komplett unterschiedliche Prozesse und Anforderungen.

IT-Anwendungen werden traditionell in Projektform entwickelt, um durch die Nutzung von Synergien aus interdisziplinärer Zusammenarbeit und Spezialisierungseffekten gezielt, effizient und schnell auf neue Anforderungen an die IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen zu reagieren. Die Entwicklungsprojekte sind definitionsgemäss temporäre Organisationseinheiten, in denen vor allem die Grössen Aufwand, Zeit und Qualität balanciert werden müssen.

Dagegen ist der laufende IT-Betrieb auf Routine ausgelegt, um eine dauerhafte, stabile und zuverlässige Unterstützung der Geschäftsprozesse zu gewährleisten. IT-Experten mit speziellen Kenntnissen und Erfahrungen sorgen dafür, dass IT-Anwendungen die Geschäftsprozesse der Fachbereiche unterbrechungsfrei unterstützen.

Die strikte Trennung von IT-Entwicklung und IT-Betrieb und der Einsatz unterschiedlicher Organisationsformen sind beabsichtigt: Durch Nutzung vertikaler Arbeitsteilung werden erhebliche Nutzenpotenziale erschlossen. Außerdem können so die unterschiedlichen Rahmenbedingungen von Entwicklung und Betrieb berücksichtigt werden.

<http://it-republik.de/business-technology/artikel/Anwendungen-aus-der-Entwicklung-in-den-IT-Betrieb-ueberfuehren-1909.html>

3. Welches sind die sechs „Ebenen“ (Sichten) des IT Betriebs?

- Aufbau/Organisation
- Rollen
- Prozesse
- Tools/Funktionen
- Daten
- Managed Objects

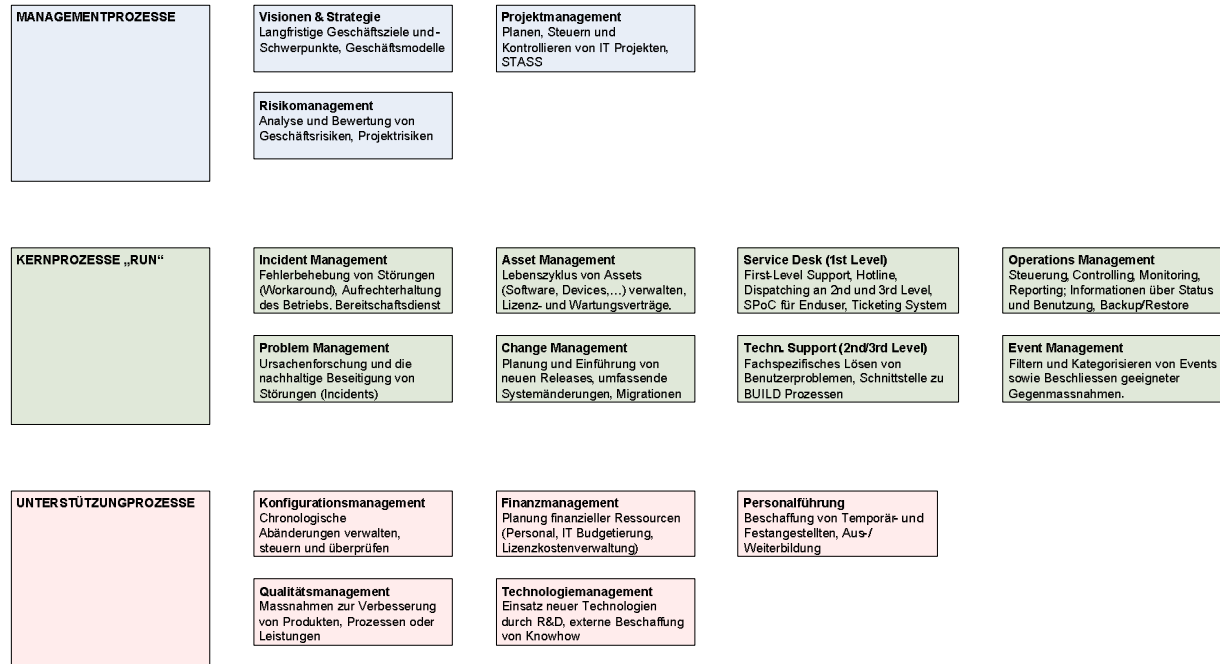
4. Welches sind die drei „Zustände“ des IT-Betriebs? Beschreiben Sie jeden Zustand mit ein paar Stichworten.

- Normal Operation: Der Betrieb wird erwartungsgemäss erbracht.
- Change Operation: Ein geplanter Change wird implementiert.
- Problem Operation: Der Betrieb wird unplanmässig unterbrochen.

5. Welches sind die beiden wichtigsten Bereiche/Prozessgruppen im IT-Betrieb (ITIL)?

- Service Support: Effizienter Betrieb der IT Services und Unterstützung der Kunden.
- Service Delivery: Optimale Gestaltung von IT Dienstleistungen.

6. Skizzieren Sie eine Prozesslandkarte des IT-Betriebs.



7. Beschreiben Sie kurz in Stichworten die Grundidee / Inhalt der folgenden Prozesse.

Monitoring / Event Management	Filtern und Kategorisieren von Events sowie Beschliessen geeigneter Gegenmassnahmen.
Configuration Management	Chronologische Änderungen an Systemen verwalten, steuern und überprüfen.
Problem Management	Ursachenforschung und die nachhaltige Beseitigung von Betriebsstörungen.
Change Management	Planung und Einführung von neuen Releases, umfassende Systemänderungen, Migrationen.

8. Skizzieren Sie den Incident-Management Prozess. Was ist der Zweck des Incident-Management Prozesses?

Um einen möglichst störungsfreien Ablauf der Geschäftsprozesse eines Unternehmens zu sichern, übernimmt das Incident-Management die schnellstmögliche Fehlerbeseitigung bei Störungen. Dazu definiert das Incident-Management einen Prozess der Störungsbearbeitung und stellt diesen dem Unternehmen zur Verfügung. Der Prozess regelt primär die Aufnahme und weitere Behandlung von Störungsmeldungen. Eines der wesentlichen Ziele ist die schnelle Wiederherstellung eines vorab definierten Betriebszustands einer Dienstleistung. Das Incident-Management fokussiert sich auf die Aufrechterhaltung und Wiederherstellung des vereinbarten Zustandes und koordiniert die eventuelle Übergabe von Aufgaben in das Problem- und Change Management.

Es werden neben Störungen auch alle Anfragen der Anwender über einen Service-Desk erfasst, erste Hilfestellung geleistet und gegebenenfalls die weitere Bearbeitung in den nachgelagerten Supporteinheiten koordiniert. Hinzu kommt die Aufgabe, den Benutzer in vereinbarten Zeitintervallen vom Status der Fehlerbeseitigung zu unterrichten. Das Incident-Management bleibt Owner jedes Incidents für dessen gesamte Lebenszeit.

http://de.wikipedia.org/wiki/ITIL_V3_Service_Operation#Incident_Management_Process

9. Nennen Sie KPIs (Key Performance Indicators) für den Incident Management Prozess.

Kennzahl (KPI)	Definition
Anzahl doppelter Incidents	Anzahl wiederholt auftretender Incidents (mit bereits bekannten Lösungswegen)
Incident-Lösung durch Fernzugriff	Anzahl der Incidents, die vom Service Desk aus gelöst wurden (d.h. ohne Durchführung von Arbeiten vor Ort beim Anwender)

Anzahl Eskalationen	Anzahl von Eskalationen durch Incidents, die nicht in der vereinbarten Zeit gelöst werden konnten
Anzahl der Incidents	Anzahl der vom Service Desk bearbeiteten Incidents aufgeschlüsselt nach Kategorien
Incident-Lösungszeit	Mittlere Lösungszeit eines Incidents aufgeschlüsselt nach Kategorien
Erstlösungsrate	Prozentualer Anteil der Incidents, die vom Service Desk unmittelbar beim ersten Anruf gelöst werden können aufgeschlüsselt nach Kategorien
Lösung innerhalb SLA	Rate von Incidents, die innerhalb der in den SLAs vereinbarten Lösungszeiten gelöst werden
Lösungsaufwand Incident	Mittlerer Arbeitsaufwand für die Lösung eines Incidents aufgeschlüsselt nach Kategorien

10. Nennen Sie KPIs für den Problem Management Prozess.

Kennzahl (KPI)	Definition
Anzahl der Problems	Anzahl der vom Problem Management bearbeiteten Problems aufgeschlüsselt nach Kategorien
Problem-Lösungszeit	Mittlere Lösungszeit eines Problems aufgeschlüsselt nach Kategorien
Anzahl Incidents pro Problem	Mittlere Anzahl gleichartiger Incidents aufgrund desselben Problems, bevor das zugrundeliegende Problem identifiziert wird
Anzahl Incidents pro Known Problem (bekanntem Problem)	Mittlere Anzahl gleichartiger Incidents aufgrund desselben Problems, nachdem das zugrunde liegende Problem identifiziert wurde
Zeit bis zur Problem-Identifizierung	Mittlere Zeitspanne zwischen dem ersten Auftreten eines Incidents und der Identifizierung des zugrunde liegenden Problems
Lösungsaufwand Problem	Mittlerer Arbeitsaufwand für die Lösung eines Problems aufgeschlüsselt nach Kategorien

KPIs zu weiteren Prozessen sind zu finden unter: http://wiki.de.it-processmaps.com/index.php/ITIL-Kennzahlen_Service_Operation_-_Servicebetrieb

11. Was heisst und was ist ITIL?

- ITIL = IT Infrastructure Library
- Ein „best practice“ Framework um IT Applikationen/Services zu betreiben
- Ist ein de facto Standard für den ICT-Betrieb

12. Wieso fokussiert ITIL auf das Service Management, was ist die Grundidee dahinter?

Weg von der Technikorientierung hin zur Kundenorientierung.

13. Was ist ein IT-Service?

Unterlagen, Kapitel 5, Folie 9:

"Ein IT Service besteht aus einem oder mehreren IT System, welches einen bestimmten Prozess unterstützt."

Wikipedia (<http://de.wikipedia.org/wiki/IT-Dienstleistung>)

„Ein IT Service basiert auf dem Einsatz der Informationstechnologie und unterstützt die Geschäftsprozesse des Kunden. Ein IT Service besteht aus einer Kombination von Personen, Prozessen und Technologien und sollte über ein Service-Level-Agreement (SLA) definiert werden.“