

Integrierte IT-Service-Management-Lösungen anhand von Fallbeispielen

Teil 3: Betrieb von Lösungen

Einführung in IT Service Management Prozesse

**Dr. Igor Radisic et al.,
Prof. Dr. Heinz-Gerd Hegering
SS 2008**

Einführung in ITSM.

Zielsetzung und Gliederung der Vorlesung.

- **Ziel der Veranstaltung heute und nächste Woche:**
 - Überblick über **IT Service Management** im Allgemeinen und **ITIL** im Speziellen
 - **Kein Ziel:** ITIL-Schulung
- **Gliederung:**
 - **Heute:** Genereller Überblick über ITSM und ITIL
 - **Nächste Woche:** ITIL-Prozesse im Detail

Agenda.

- **Einführung in IT Service Management**
 - Was ist das und wozu braucht man das?
(Definition und Zielsetzung)
 - Was sind Prozesse?
- **Die IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Was ist ITIL? Und: Was ist ITIL nicht?
 - Überblick über die Prozessgruppen „Service Support“ und „Service Delivery“

Agenda.

- **Einführung in IT Service Management**
 - Was ist das und wozu braucht man das?
(Definition und Zielsetzung)
 - Was sind Prozesse?
- **Die IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Was ist ITIL? Und: Was ist ITIL nicht?
 - Überblick über die Prozessgruppen „Service Support“ und „Service Delivery“

Einführung in ITSM. Einordnung.

- **Bisher betrachtete Phasen:**
 - **Plan:** Entwurf einer kundenspezifischen Lösung
Hauptfokus: Festlegen der Architektur des Zielsystems
 - **Build:** Realisierung der entworfenen Lösung
Hauptfokus: Umsetzung der Lösung durch
 - Auswahl konkreter HW/SW-Produkte
 - Programmierung, Installation und Konfiguration
 - ...
- **Jetzt: Run!**
Hauptfokus: Vertragsgerechter, effizienter Betrieb der Lösung für einen Kunden
- **Wichtig:** ITSM setzt nicht erst nach dem Lösungsbau ein!

Einführung in ITSM. Typische Fragestellungen.

Zentrales Thema: IT-Betrieb als Dienstleistung und damit als „Wirtschaftsgut“

- **Daraus resultieren die gleichen Fragestellungen wie bei jedem anderem Unternehmen auch, nämlich:**
 - Wie kann die IT-Lösung möglichst wirtschaftlich betrieben werden?
 - Daraus abgeleitet: Wie betreibt man IT-Lösungen möglichst effizient und effektiv? (-> optimaler Einsatz von Ressourcen, Optimierung von Abläufen, etc.)
 - Wie sieht eine optimale IT-Organisation aus?
 - . . .
- **Neu durch Paradigmenwechsel: Die Rolle „Kunde“ (und auch „Anwender“) ist für IT-Organisationen sichtbar**

Einführung in ITSM.

Die Erwartungshaltung des Kunden.

Der Kunde will ...

- **... verstanden und ernst genommen werden.**
 - Sehr gute IT-Kenntnisse alleine reichen nicht aus!
- **... eine optimale Befriedigung seiner Bedürfnisse.**
Aber:
 - Kunde weiß nicht immer (genau), was er will
 - Was bedeutet optimal (Kosten, Qualität, ...)?
- **... Transparenz hinsichtlich der erbrachten Leistung.**
 - Welcher Gegenwert wird (für das gezahlte Geld) geboten?
 - Hat sich der erhoffte Nutzen eingestellt?

Einführung in ITSM.

Herausforderungen eines IT-Dienstleisters.

Der IT-Dienstleister kämpft mit ...

- **... einer heterogenen Systemlandschaft.**
Industrie-Beispiel:
 - Einsatz von über 1000 unterschiedlichen HW-/SW-Produkten
 - Betrieb von über 2500 Lösungen
- **... zunehmender Komplexität der Technologie.**
- **... zunehmenden wirtschaftlichem Druck.**
Industrie-Beispiel:
 - Preisverfall von Technologien bis zu 30% pro Jahr (z.B. Storage)
 - Erwartungshaltung des Kunden: Preise des Dienstleisters fallen analog

Einführung in ITSM. Ansatzpunkt.

**Dienstspezifische
Anforderungen des Kunden**

**Allgemeine Herausforderungen
des IT-Dienstleisters**



**Betrachtung der reinen
technischen Lösung nicht
ausreichend**



**Fokus auf Befriedigung der Kundenbedürfnisse unter
Einbeziehung zusätzlicher Aspekte:**

- **Kosten und Wirtschaftlichkeit**
- **Externer Abläufe (Schnittstelle zum Kunden)**
- **Interner Abläufe (Dienstleister-interne organisatorische Umsetzung)**
- **...**

Einführung in ITSM. Definitionen (I).

- **IT Service Management: Bündel aller Maßnahmen und Aktivitäten, um Qualität und Quantität von IT Services optimal und zielgerichtet zu**
 - Planen
 - Überwachen
 - Steuern

→ **Messen der Dienstleistung** notwendige Voraussetzung

- **Merke: Was nicht gemessen wird, kann nicht gemanagt und damit verbessert werden.**

Umgekehrt gilt genauso:

Was nicht beeinflusst werden kann, soll nicht gemessen werden.

Einführung in ITSM. Definitionen (II).

- **IT Service: Bündel aller technischen und nicht-technischen Interaktionen zwischen Kunden- und Dienstleisterseite**

→ Vom IT-Dienstleister erbrachte **Dienstleistung** steht im **Mittelpunkt**

- **Eigenschaften:**
 - Vergänglich
 - Nicht greifbar
 - Immateriell
 - Wird subjektiv erfahren

→ **Herausforderung des ITSM: Wie etwas messen, was nicht fassbar ist?**

Einführung in ITSM.

Ziele des IT Service Managements.

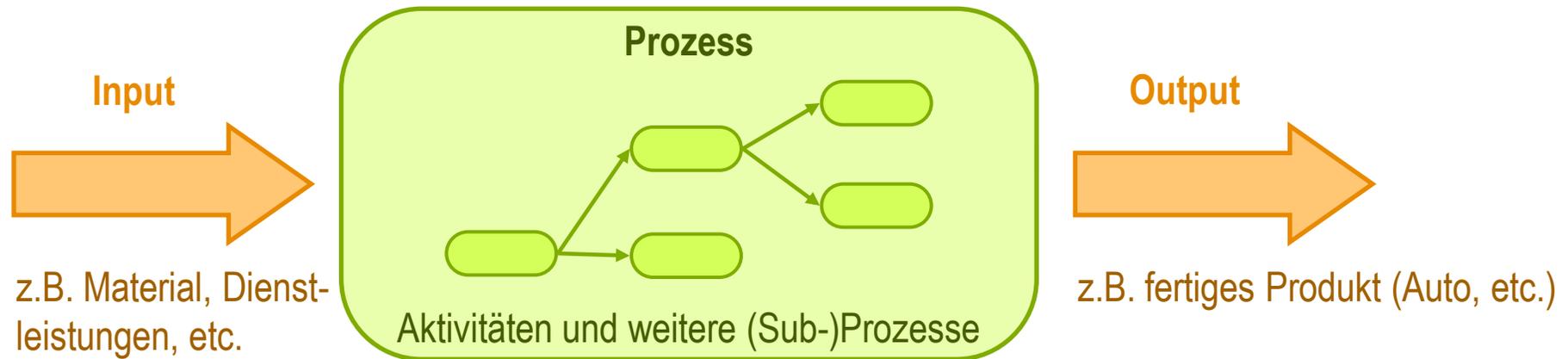
- **Ziele:**
 - Kundenzufriedenheit hinsichtlich Dienstleistung schaffen/erhöhen
 - Alle an der Dienstleistung beteiligten Ressourcen sind optimal eingesetzt
 - explizit nicht auf technische Aspekte beschränkt!
- **Zielerreichung durch:**
 - Erhöhung der Transparenz, um die richtigen Entscheidungen zu treffen
 - Strukturiertes, zielgerichtetes Handeln

Vorlesungsfokus: ITSM-Prozesse und nicht deren technische Umsetzung (Managementplattformen, etc.)

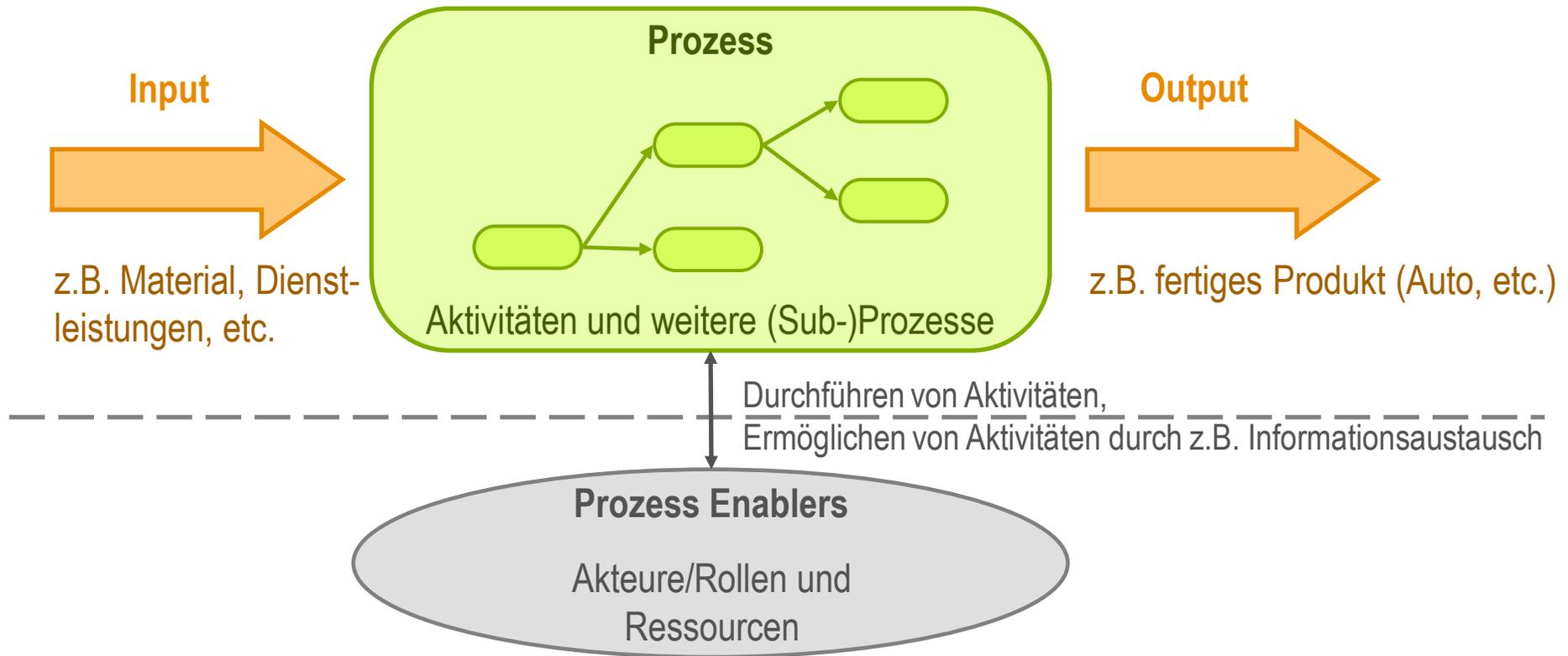
Agenda.

- **Einführung in IT Service Management**
 - Was ist das und wozu braucht man das?
(Definition und Zielsetzung)
 - Was sind Prozesse?
- **Die IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Was ist ITIL? Und: Was ist ITIL nicht?
 - Überblick über die Prozessgruppen „Service Support“ und „Service Delivery“

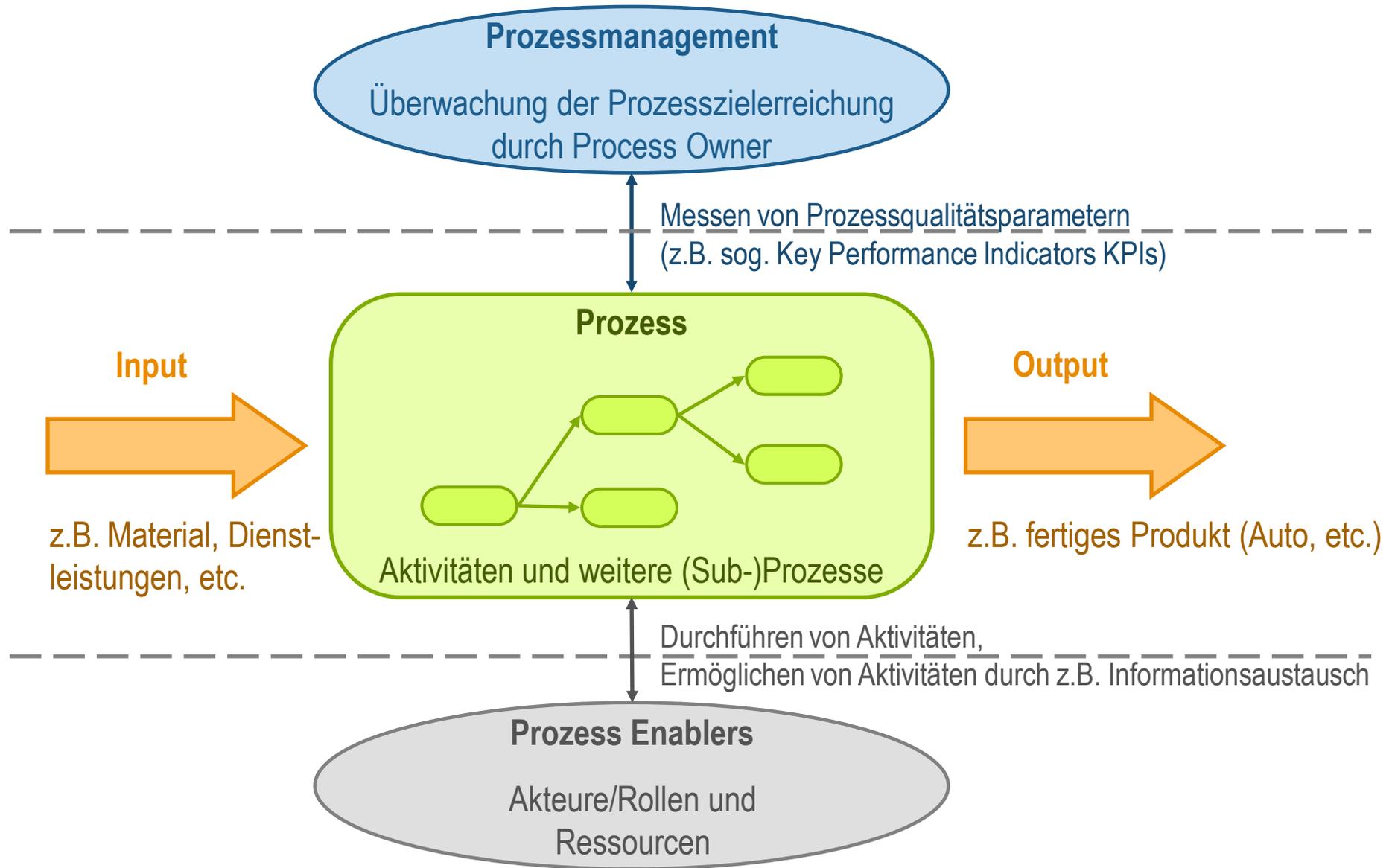
Prozesse. Überblick: Prozessbestandteile.



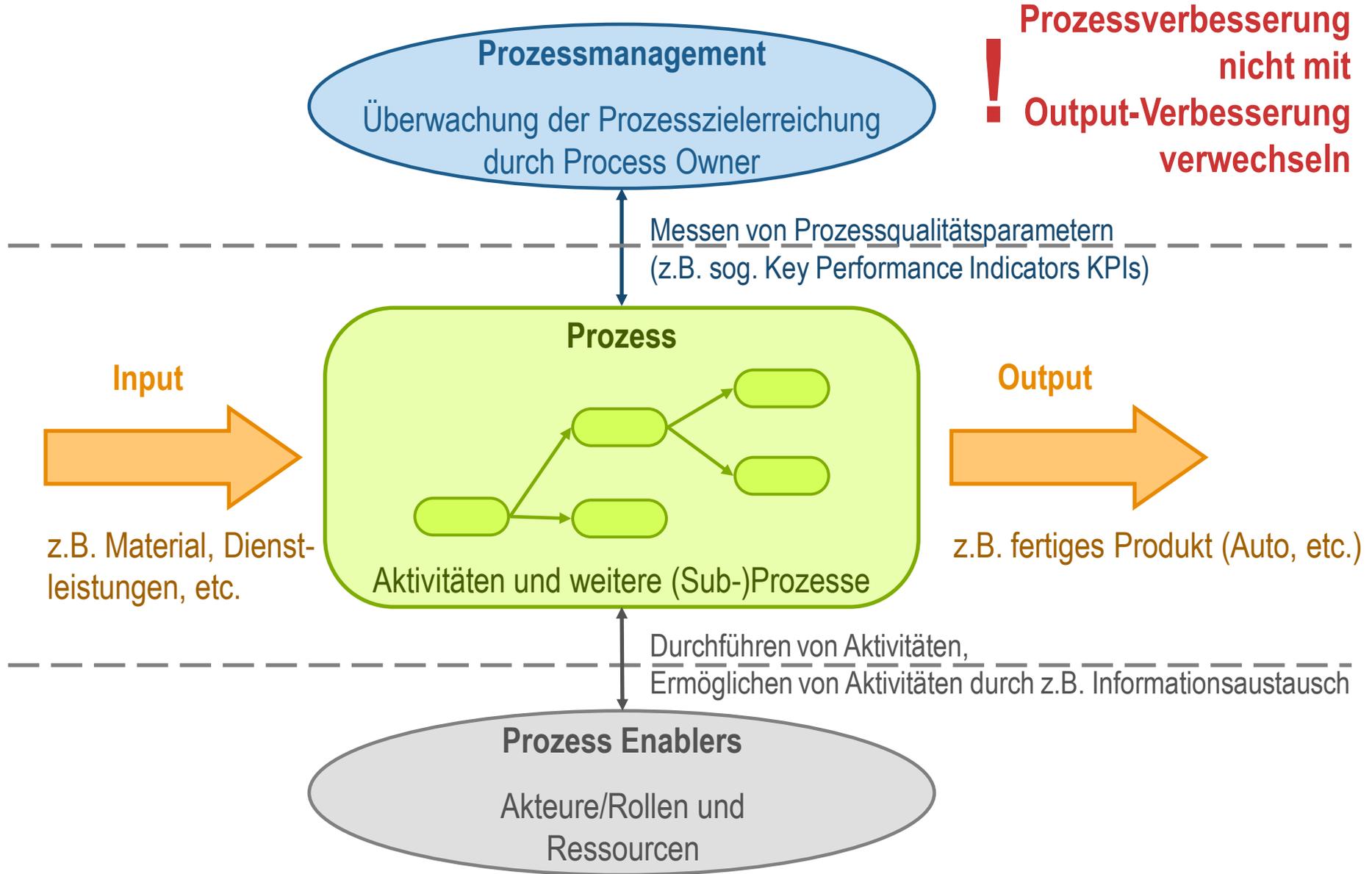
Prozesse. Überblick: Prozessbestandteile.



Prozesse. Überblick: Prozessbestandteile.

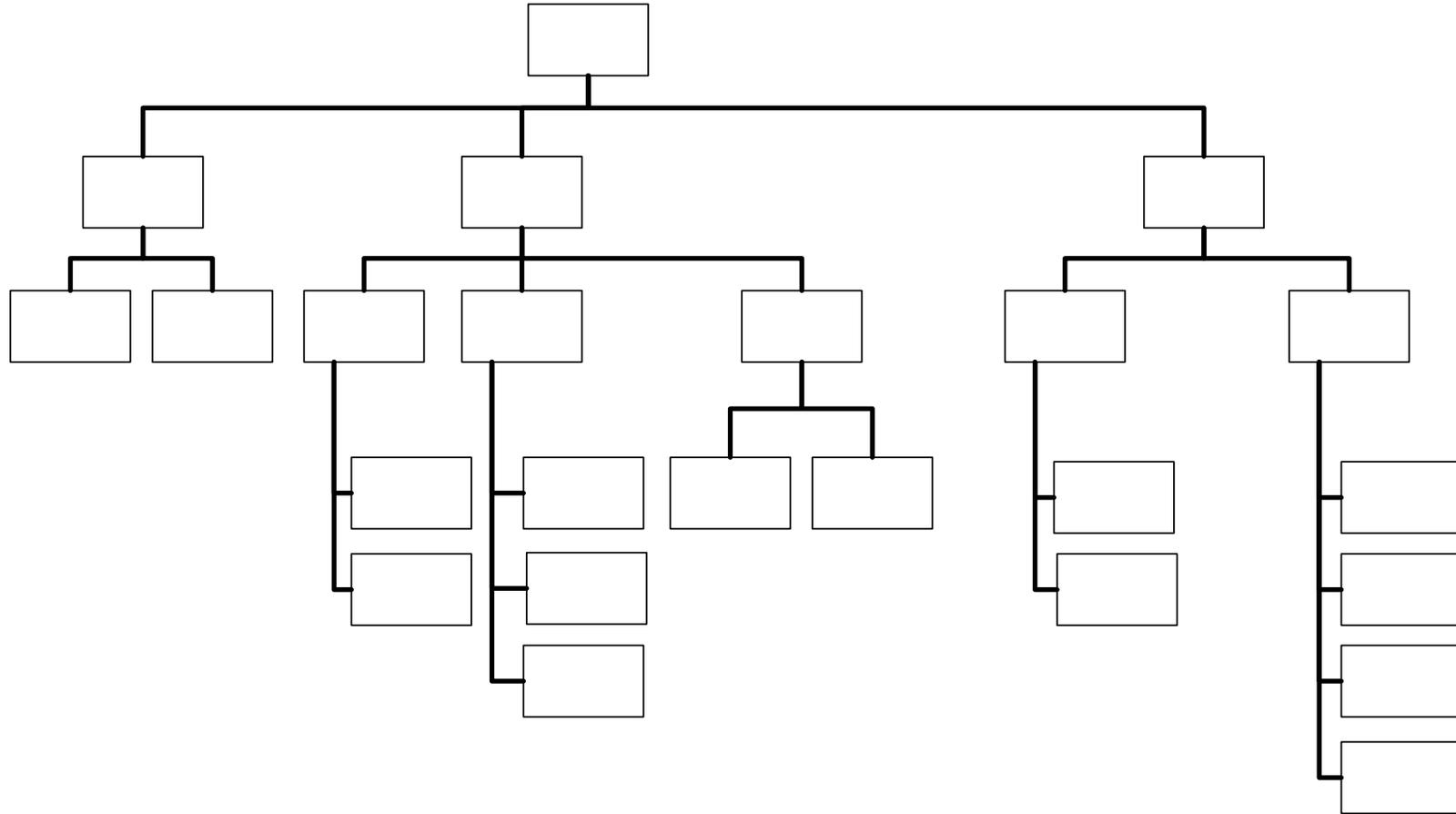


Prozesse. Überblick: Prozessbestandteile.



Prozesse.

Prozessablauf ↔ Organisationsstruktur.



Prozesse.

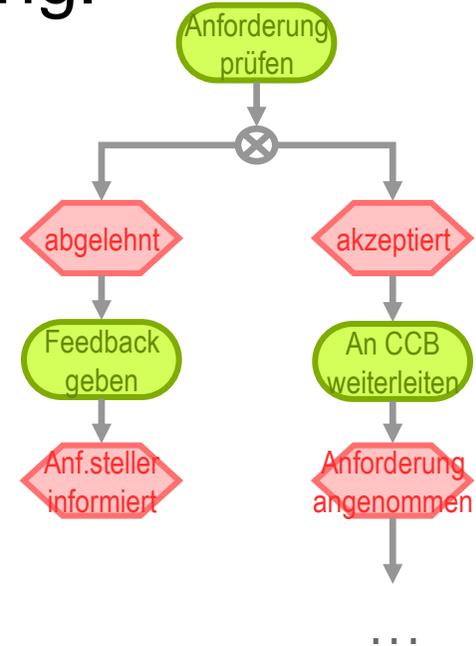
Prozessbeschreibung und -modellierung.

- **Graphische Beschreibungssprachen:**

- Am weitesten verbreitet: Erweiterte, ereignisgesteuerte Prozessketten (eEPKs)
- UML Aktivitätsdiagramme

- **Eingesetzt um:**

- Neue Prozesse einzuführen
 - Abbildung der Aktivitätsdurchführung auf Akteure/Org.einheiten und technische Systeme
 - Klären der Schnittstellen zwischen Prozesspartnern, Akteuren, ...
- Bestehende Prozesse zu analysieren, z.B. zur
 - Identifizierung von nicht notwendigen Schleifen, zu späten Prüfung von Abbruchkriterien, Ping-Pong-Abläufen zwischen Akteuren, etc.



Agenda.

- **Einführung in IT Service Management**
 - Was ist das und wozu braucht man das?
(Definition und Zielsetzung)
 - Was sind Prozesse?
- **Die IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Was ist ITIL? Und: Was ist ITIL nicht?
 - Überblick über die Prozessgruppen „Service Support“ und „Service Delivery“

Die IT Infrastructure Library. Überblick.

Was ist ITIL?

- **Ein Hilfsmittel für die Einführung von IT Service Management in Organisationen**
- **Ein Rahmenwerk für Prozesse des IT Service Management:**
 - Gibt eine Strukturierung der Prozesse vor, indem:
 - Prozesse benannt und voneinander abgegrenzt werden
 - Prozessgruppen gebildet werden
 - Beschreibt Prozessabläufe unabhängig von Art und Größe der Organisation
- **Eine Best-Practices-Sammlung:**
 - Basiert auf Erfahrungen von Praktikern (IT Spezialisten, RZ Betreibern, IT Dienstleistern, Beratern, etc.) der letzten 20 Jahre
 - Wird ständig weiterentwickelt
- **De-Facto-Standard für professionelles IT Service Management**

Die IT Infrastructure Library. Abgrenzung.

Was ist ITIL nicht?

- **Sofort einsetzbar („out-of-the-box“)**
 - Abbildung auf eigene Organisation immer notwendig!
- **1:1 umsetzbar**
 - Prozesse liegen nicht in derartigem Detailgrad vor (z.B. modelliert)
 - Damit: Prozesse müssen erst für Umsetzung innerhalb der Organisation beschrieben werden
 - Wichtig: Prozess- und/oder Organisationsanpassungen immer notwendig
- **Der Heilige Gral**
 - Sätze wie „Das ist aber (nicht) ITIL-konform!“ bitte sofort streichen
 - ITIL lebt vom ständigen anpassen, verbessern, weiterentwickeln

Die IT Infrastructure Library. Eckdaten.

- **Eigentümer: Office of Government Commerce (OGC)**
Zentrale IT-Beratungsstelle der britischen Regierung (früher: CCTA)
- **Veröffentlicht in mehreren Bänden:**
 - Verlag: The Stationary Office
 - pro Band 45£ / 65£ (Amazon.de: 73,50€ – 106,52€)
 - CDs 150£ (Amazon.de: 244,50€)
 - Seit August 2007 “ITIL v3” herausgegeben mit einer Neuorganisation der Inhalte!
→ Gewählte Struktur der Vorlesung richtet sich nach v2
- **„Anwender“-Organisation: IT Service Management Forum (itSMF)**

Die IT Infrastructure Library. Diskussion.

Vorteile von ITIL:

- **Effizienzsteigerung und Kostensenkung durch „Standard“-Prozesse**
 - Management-Tools (CA Unicenter, IBM Tivoli, Remedy SMS, etc.) zur Prozessunterstützung existieren
 - Kopplung zu Lieferanten gestaltet sich einfacher
 - ...
- **Man muss das Rad nicht neu erfinden!**
 - Und insbesondere nicht die gleichen Fehler machen, die 1000 andere bereits erfahren haben

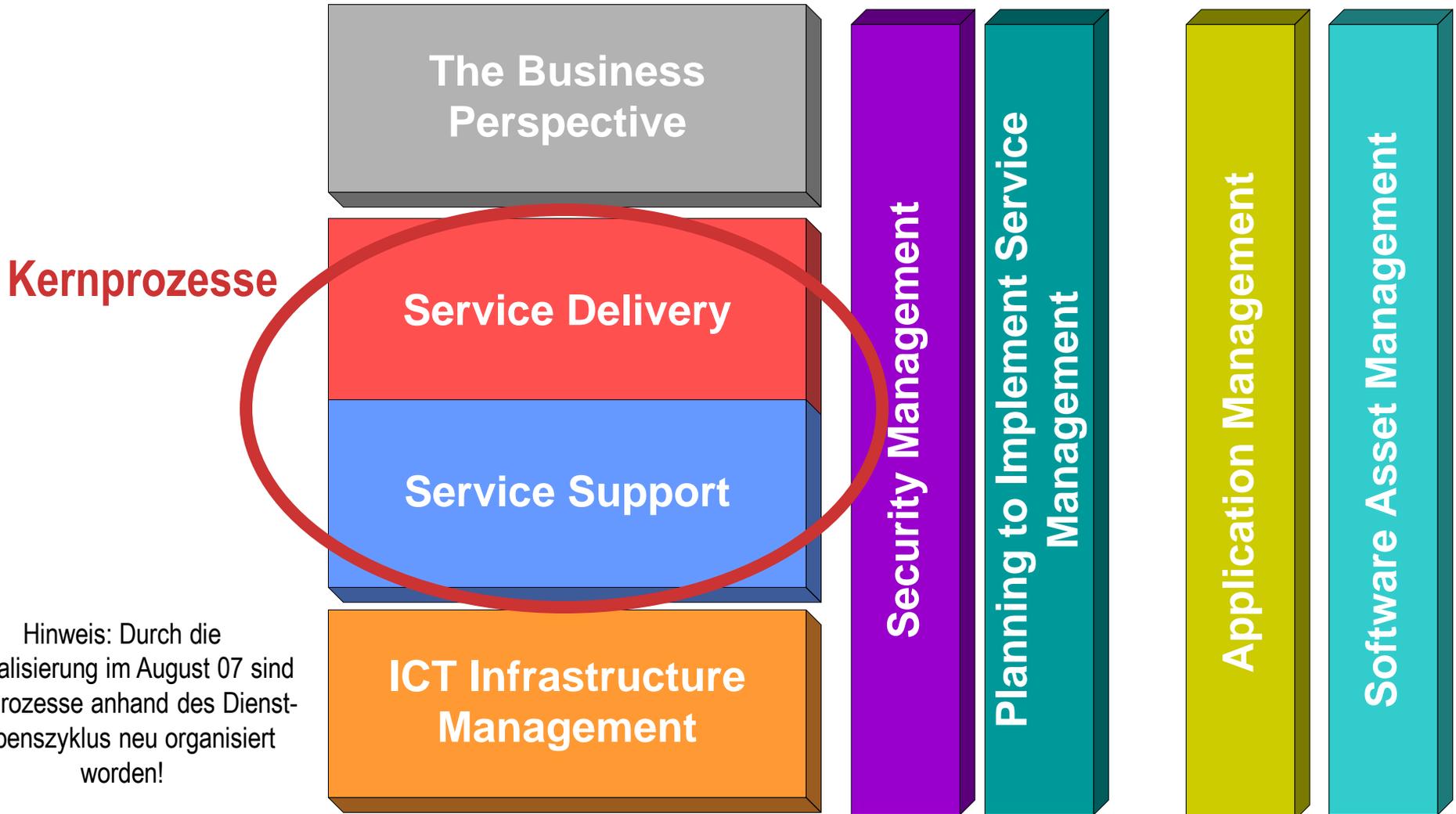
„Nachteile“ von ITIL:

- **Liefert nicht ein „Kochrezept“ zur Umsetzung mit**
- **I.d.R. sehr zeit- und arbeitsaufwändig bei der Einführung**
- **Erfordert meist größere Umstellungen und ein generelles Umdenken**

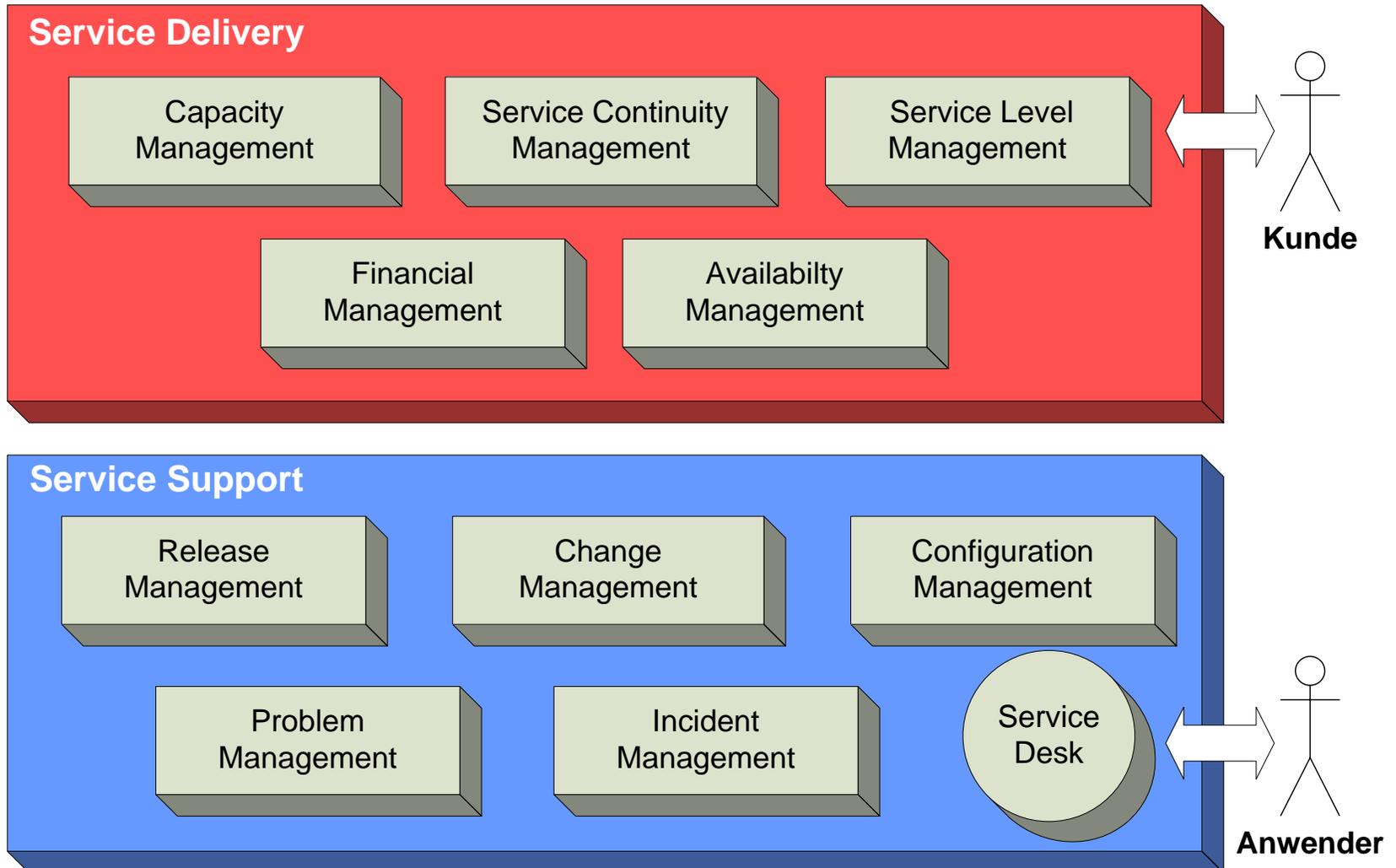
Agenda.

- **Einführung in IT Service Management**
 - Was ist das und wozu braucht man das?
(Definition und Zielsetzung)
 - Was sind Prozesse?
- **Die IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - Was ist ITIL? Und: Was ist ITIL nicht?
 - Überblick über die Prozessgruppen „Service Support“ und „Service Delivery“

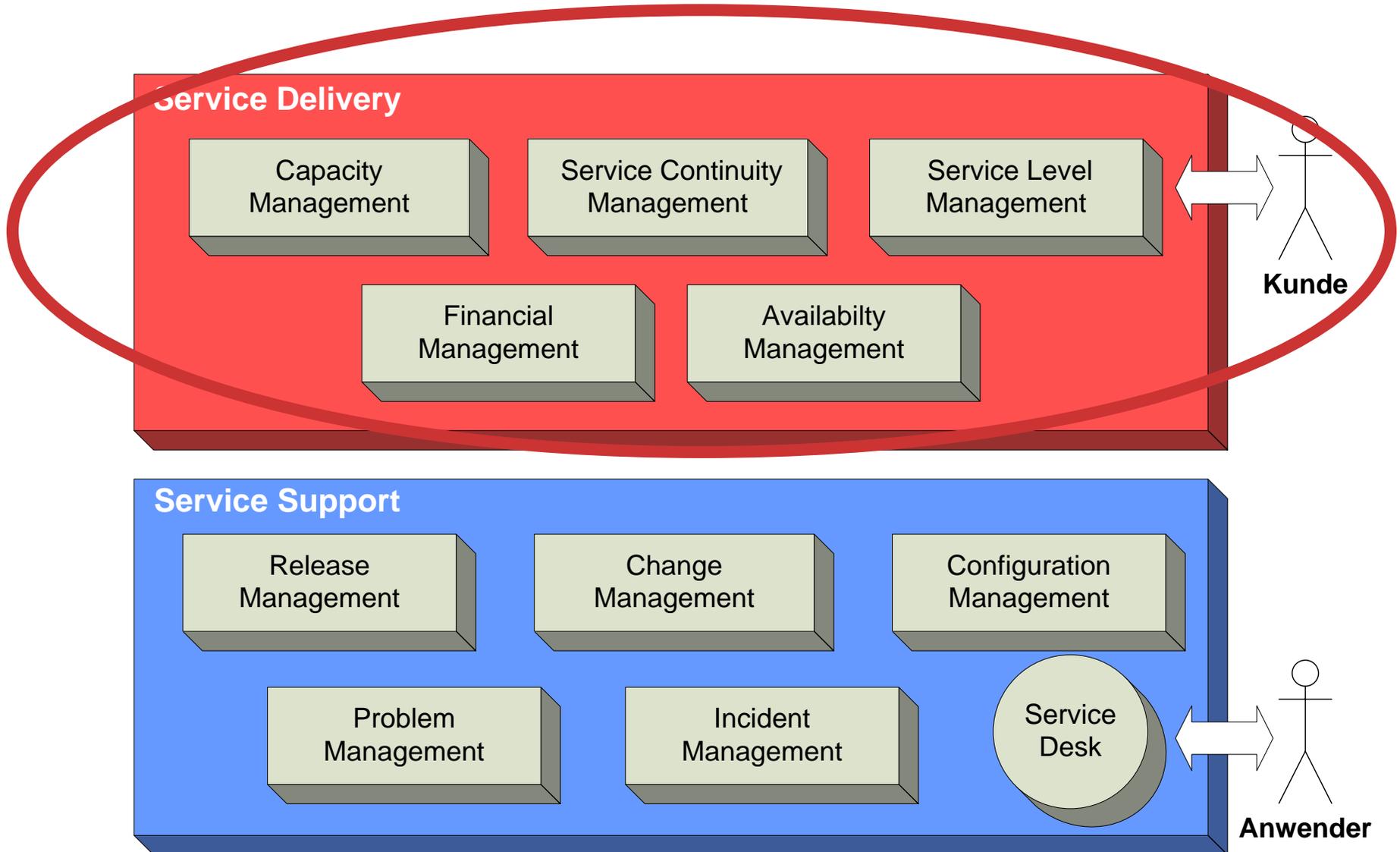
Die IT Infrastructure Library (v2). Überblick über alle Prozessgruppen.



Service Delivery und Service Support. Überblick über die beschriebenen Prozesse.



Service Delivery und Service Support. Überblick über die beschriebenen Prozesse.

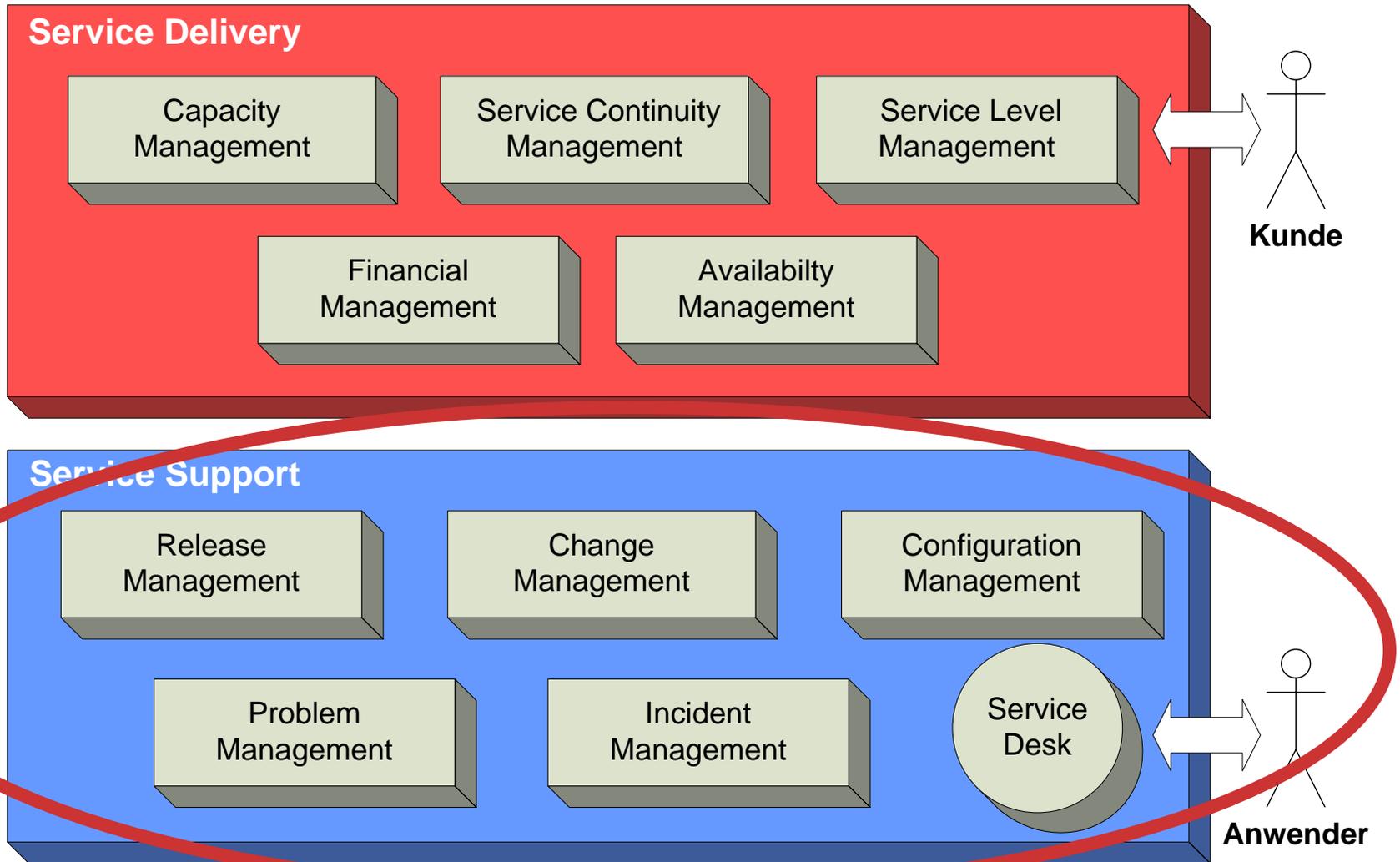


Service Delivery.

Kurzbeschreibung der Prozesse.

- **Service Level Management:** Vereinbaren und Überwachen von sog. Service Level Agreements (SLAs)
- **Availability Management:** Sicherstellen und Optimieren der Dienstverfügbarkeit
- **Continuity Management:** Wiederherstellen der notwendigsten Dienste im Katastrophenfall
- **Capacity Management:** Planen und Überwachen der für die Dienstleistung eingesetzten Ressourcenkapazitäten
- **Financial Management:** Schaffen einer Transparenz hinsichtlich der anfallenden IT-Kosten, Budgetplanung

Service Delivery und Service Support. Überblick über die beschriebenen Prozesse.



Service Support.

Kurzbeschreibung der Prozesse.

- **Service Desk: Single-Point-of-Contact** zum Anwender
- **Incident Management: Schnellstmögliches Wiederherstellen des Dienstes** im Störfall
- **Problem Management: Ursachenforschung und Problembehebung** bei wiederkehrenden Störungen
- **Change Management: Kontrolliertes Durchführen von Änderungen** mit Minimierung damit zusammenhängender Störungen
- **Release Management: Freigabe, Kontrolle und Durchführung von (Software-)Releasewechsel**
- **Configuration Management: Bereitstellen und Pflege eines logischen Modells der IT-Infrastruktur und IT-Services**

Zusammenfassung.

Was haben wir heute kennen gelernt?

IT Service Management:

- **Hintergrund und Motivation: Steigende Kundenbedürfnisse und wachsender Kostendruck**
→ **Effizienter und effektiver IT-Betrieb notwendig**
- **Definition: Bündel aller Maßnahmen und Aktivitäten, um **Qualität** und **Quantität** von **IT Services** optimal und zielgerichtet zu planen, überwachen und steuern.**

IT Infrastructure Library:

- **Hilfsmittel für die Einführung von ITSM**
- **Beschreibt Prozesse des ITSM**
- **„Service Delivery“ und „Service Support“ stellen Kernprozessgruppen dar**

Das wär´s für heute ...

- **Fragen / Diskussion**
- **Verbesserungsvorschläge**
- **Die Folien sind bereits auf der Web-Seite der Vorlesung:**
<http://www.nm.ifi.lmu.de>
- **03. Juli 2008: ITSM 2.Teil: „Überblick über Service Support und Service Delivery“**
- **Einen schönen Abend !!!**