

Berner Fachhochschule
Wirtschaft und Verwaltung

ITIL 2011 edition – Foundation – Service Operation

Access management

- ... is the process of granting authorized users the right to use a service, while restricting access to non-authorized users
- ... und das heisst, dass Access Management den Usern Rechte vergibt, damit diese einen Service oder eine Gruppe von Services nutzen können.
 - ... dabei führt das Access Management die Policies und Massnahmen aus, die
 - in Information Security Management
 - und Availability Management definiert werden/wurden

Begriffe und Rollen

- Begriffe
 - access
 - identity
 - rights / privileges
 - service / service group
 - directory services
- Rollen
 - Access Management ist der ausführende Prozess für Security Management und Availability Management
 - Diese Prozesse sind für die Rollendefinition zuständig
 - Arbeitet eng mit den folgenden Rollen und Funktionen zusammen
 - Service Desk
 - Technical Management
 - Application Management
 - IT Operations

Funktionen in Service Operations (2)

- Service Desk
- Technical Management Function
- Application Management Function
- IT Operations Management Function
 - IT Operations Control
 - Facilities Management

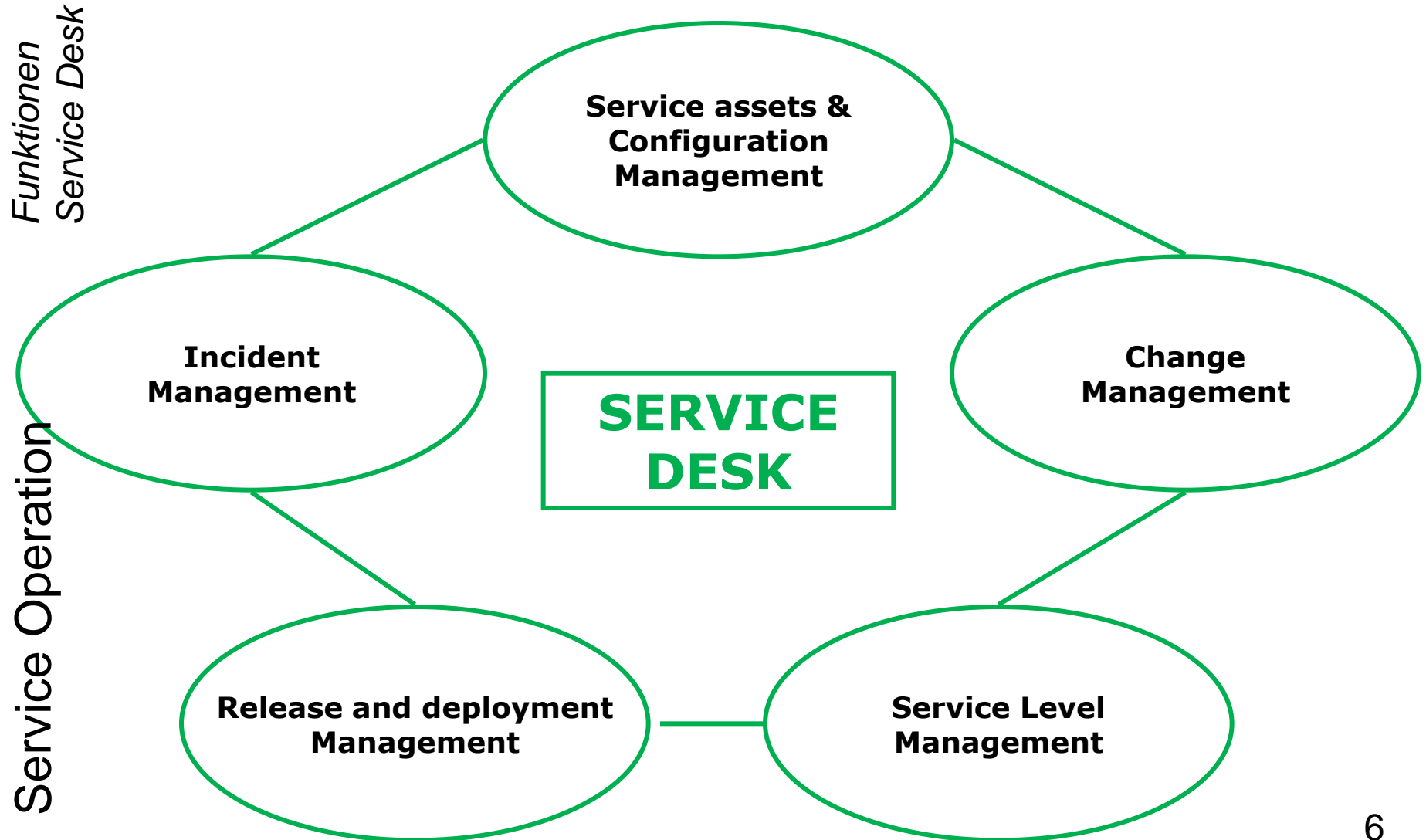
*Funktionen
Service Desk*

Service Operation

Ziel ...

- ... des Service Desk's ist es, DIE zentrale Anlaufstelle in der IT-Organisation zu sein, die den Kontakt des Anwenders mit dem richtigen Ansprechpartner garantiert
- ... des Service Desk's ist es, die vereinbarten Services zu unterstützen, indem er die vereinbarte Erreichbarkeit garantiert
- Single Point of Contact
- Ownership

Service Desk Prozessbeziehungen



Implementierung

- Erreichbarkeit
- Unterstützen der Geschäftsbereiche
- Organisation
 - zentraler
 - lokaler
 - Virtueller
 - Follow the sun
 - Self Help / Self Service

Funktionen
Service Desk

Service Operation

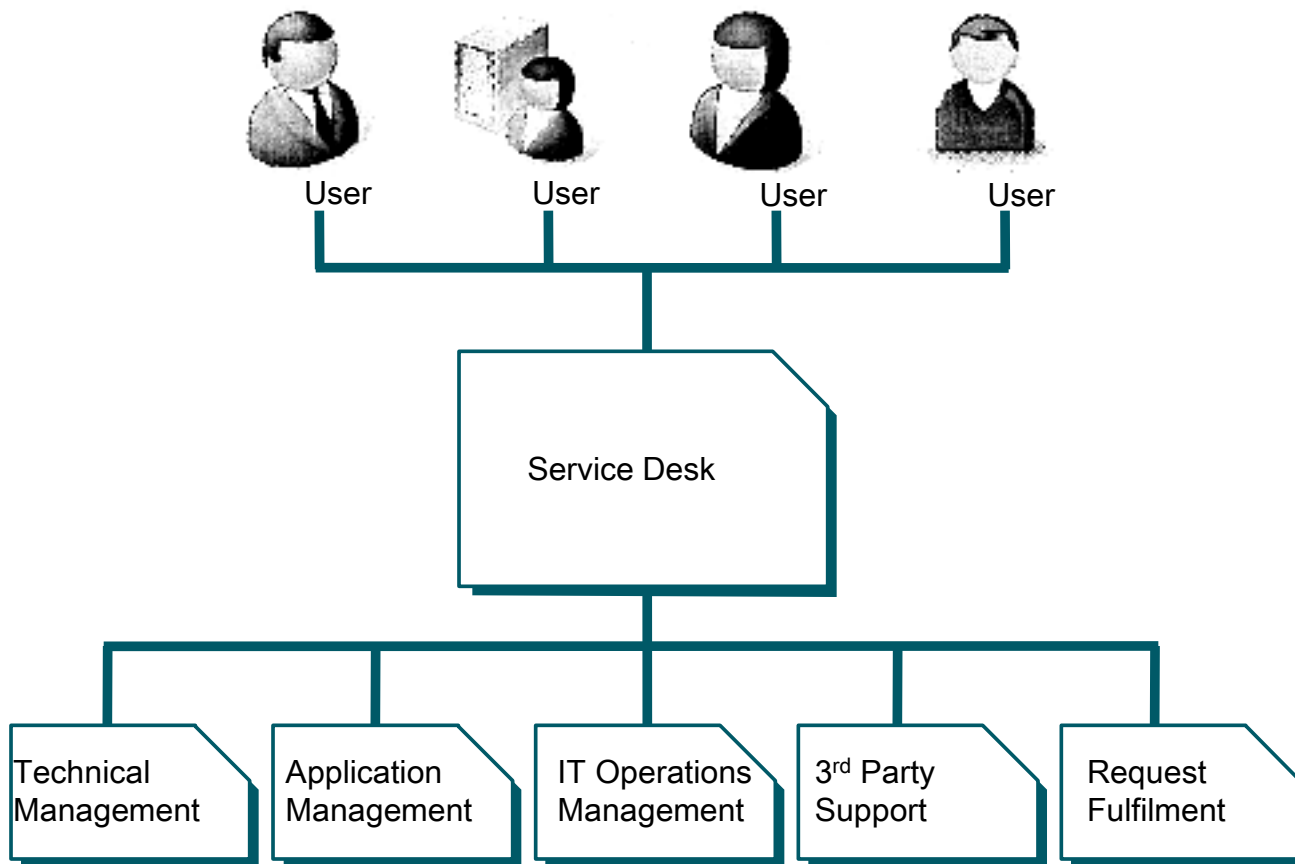
Implementierung

- Personelle Besetzung
 - CallCenter
 - unskilled (erfassend)
 - skilled (lösender)
 - Expert
- Technologien

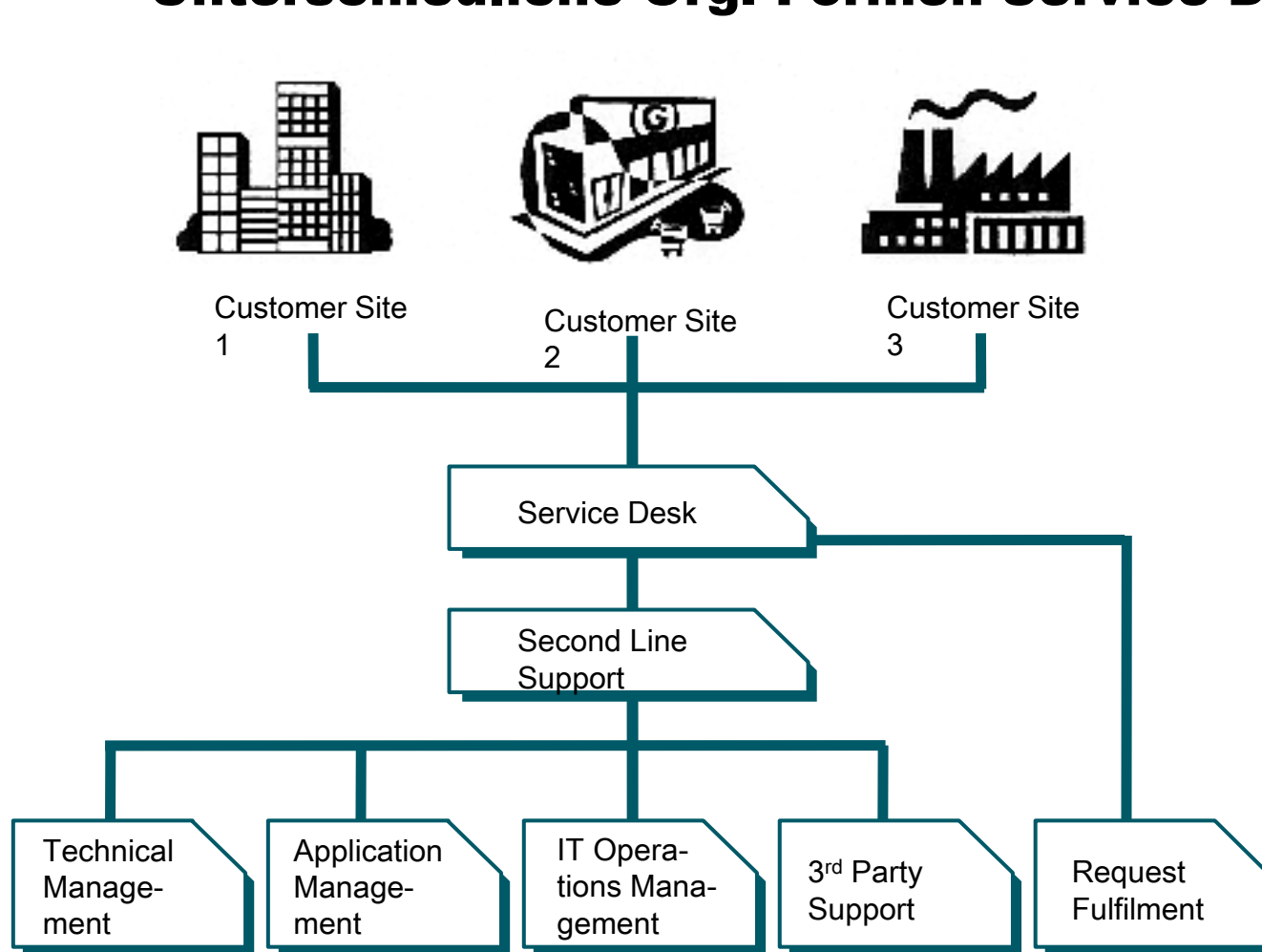
Funktionen
Service Desk

Service Operation

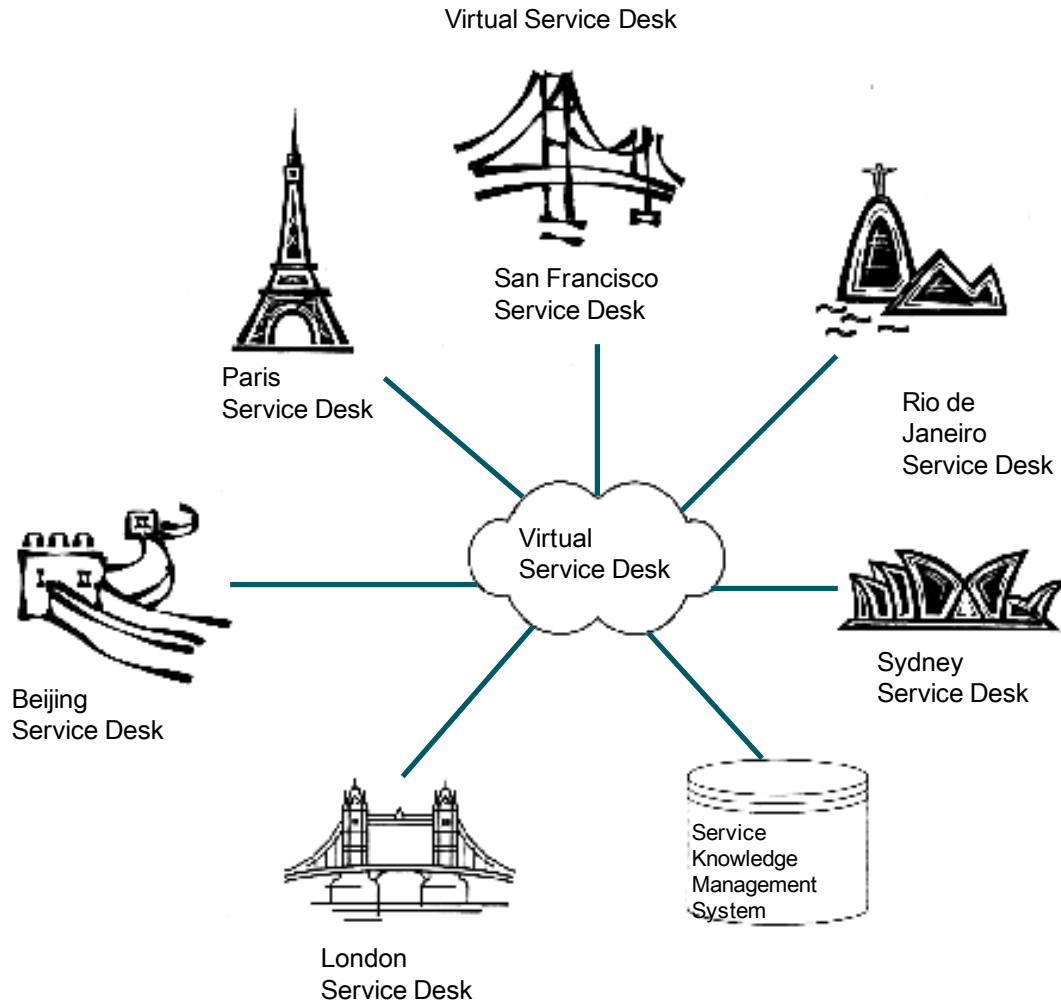
Unterschiedliche Org.-Formen Service Desk



Unterschiedliche Org.-Formen Service Desk



Unterschiedliche Org.-Formen Service Desk



Funktionen
Service Desk

Service Operation

Aktivitäten

- ... Bearbeitung von Anfragen
 - Störungen
 - Service Requests
 - Änderungen
- Falls nötig Hinzuziehen externer Dienstleister
- Bereitstellen von Informationen
- Ggf. operative Aufgaben
- Überwachen der Infrastruktur

Funktionen
Service Desk

Service Operation

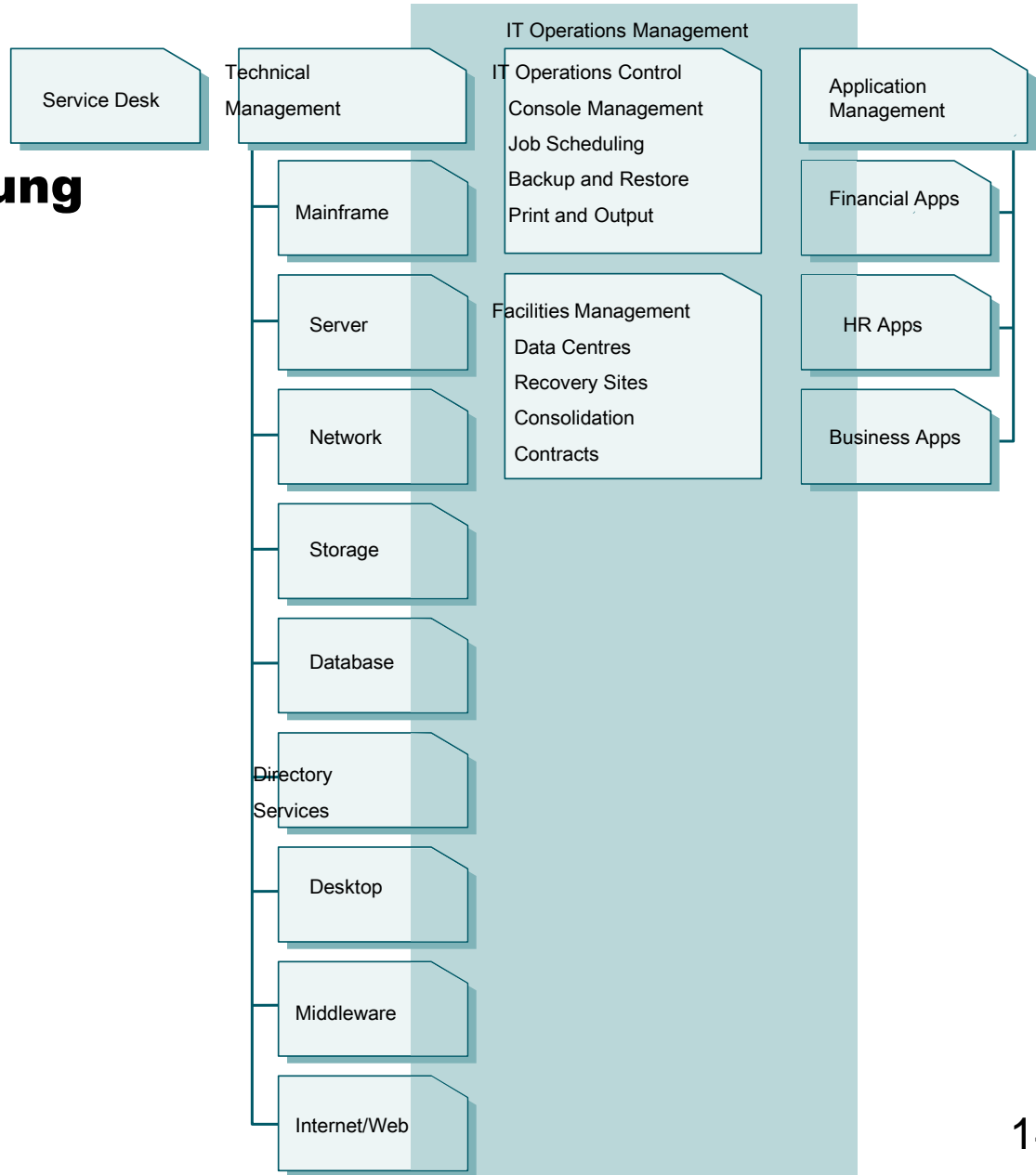
Metriken?

- Kundenzufriedenheit
- Messkriterien
 - % Störungen die direkt am Service Desk behoben werden konnten
 - Zahl der Anfragen
 - durchschnittlicher Zeitaufwand
 - durchschnittliche Zeit bis ein Anruf entgegengenommen wird

Funktionen Positionierung zueinander

Funktionen

Service Operation



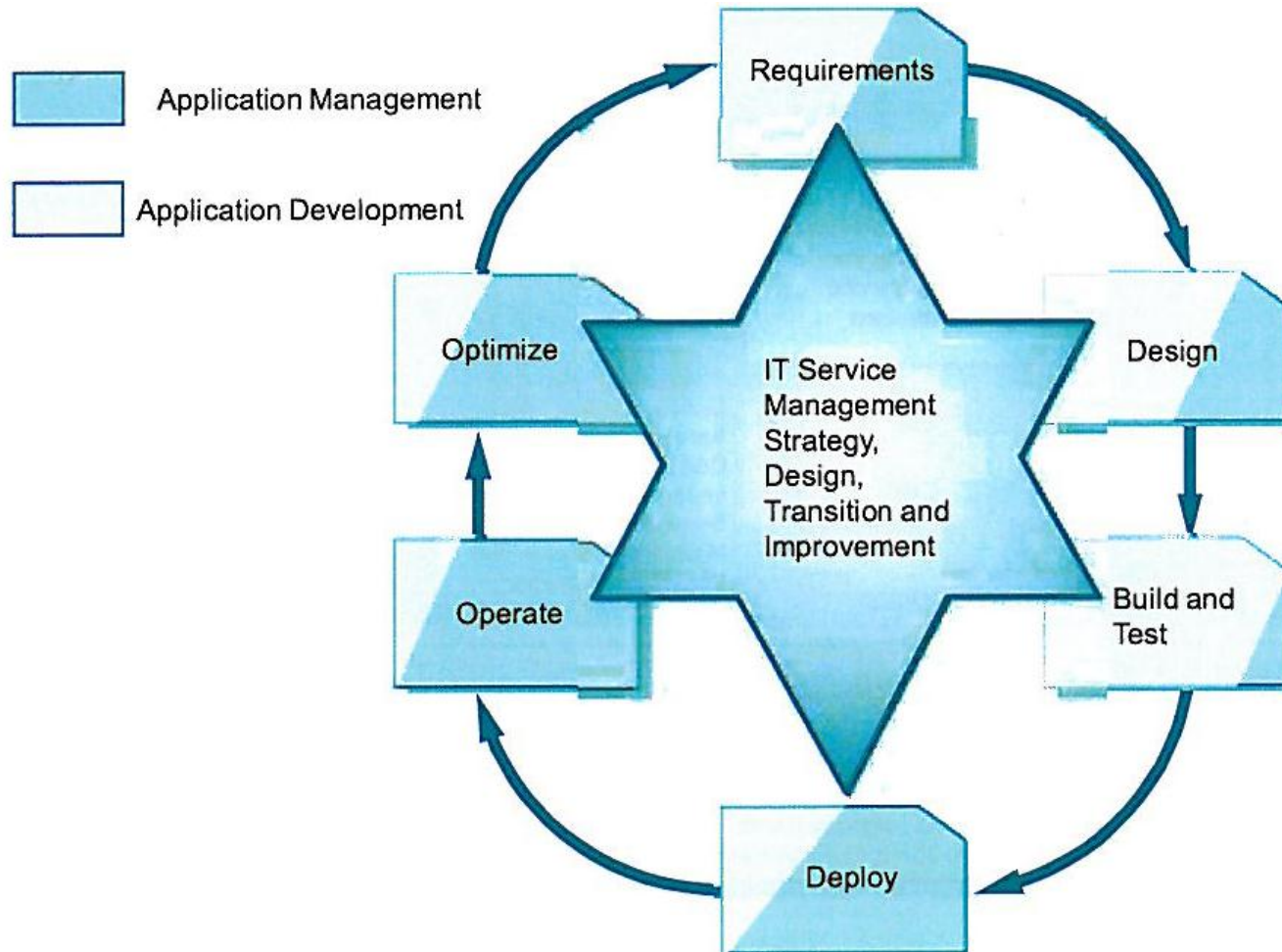
Technical Management

- Ziel
 - ... dieser Funktion ist es zu helfen eine stabile technische Infrastruktur zu planen, zu implementieren und zu warten, um die Business Prozesse der Kunden zu unterstützen
- Technical Management spielt eine Doppelrolle
 - „Hüter“ von Kompetenzen und Wissen im Zusammenhang mit der IT Infrastruktur
 - Stellt Ressourcen zur Unterstützung des ITSM Life Cycles bereit

Application Management

- Ziel
 - ...des Application Management ist es, die Geschäftsprozesse des Kunden zu unterstützen. Funktionale und steuerbare Anforderungen in Applikationen zu identifizieren und während der Entwicklung und Verteilung zu assistieren. Application Management gewährleistet den weitergehenden Support und gewährleistet Verbesserungen an den vorhanden Services.
- Rollen
 - Application Managmeent spielt bei allen Anwendungen – ob eigen- entwickelt oder gekauft - eine grosse Rolle

Application Management versus Application Development – Positionierung – Inhalt



Funktionen
Application Management

Service Operation

IT Operations Management

- Ziele
 - Wartung des Status quo um die Stabilität des Tagesgeschäfts zu gewährleisten
 - Regelmässige und genaue Prüfungen der Infrastruktur der Services um Verbesserungen der Services bei reduzierten Kosten und unter Wahrung der Stabilität sicherzustellen
- Rollen
 - Führt alle Aktivitäten und Verfahren aus, die benötigt werden um die IT Infrastruktur zu steuern und zu warten, damit die Services zu den vereinbarten Bedingungen geliefert werden können.

Teilfunktionen des IT Operations Management lauten wie folgt

 - IT Operations Control
 - Facilities Management

Conflicting Balances...

- Interner Fokus \Leftrightarrow Externer Fokus
- Stabilität \Leftrightarrow Reaktionsfreude
- Service Qualität \Leftrightarrow Service Kosten
- Reaktiv \Leftrightarrow Proaktiv

Balances

Service Operation

Interner Fokus ↔ **Externer Fokus**

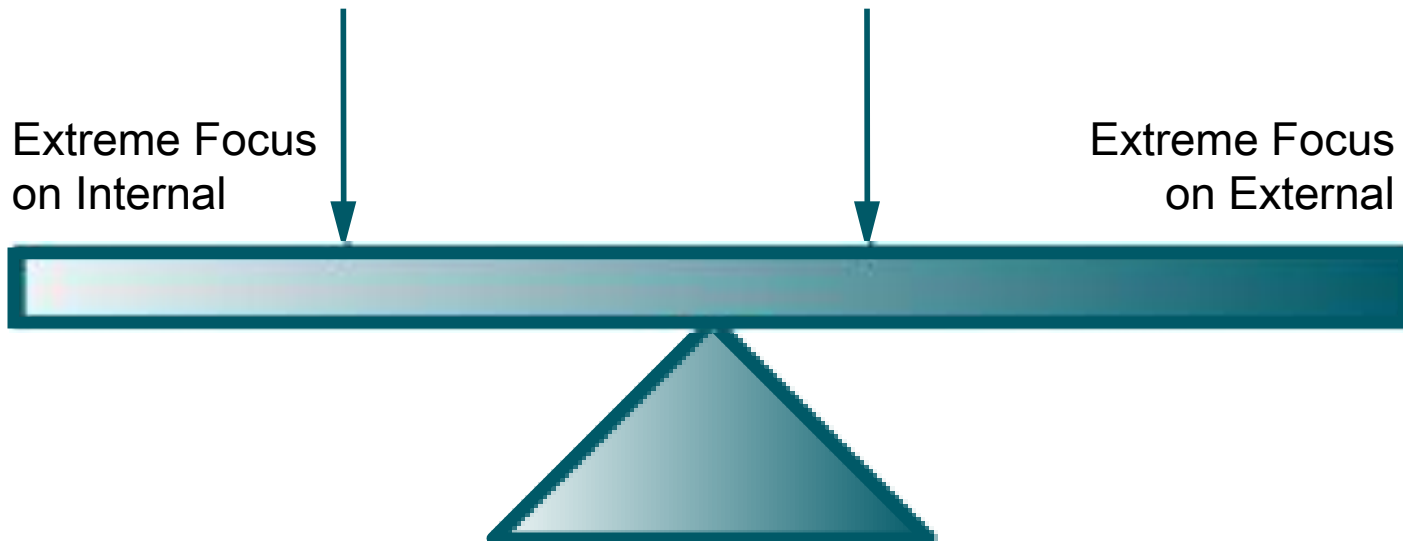
Balances

An organization here is out of balance and is in danger of not meeting business requirements

An organization here is quite balanced, but tends to under-deliver on promises to the business

Extreme Focus on Internal

Extreme Focus on External



Service Operation

Stabilität ⇔ Reaktionsfreude

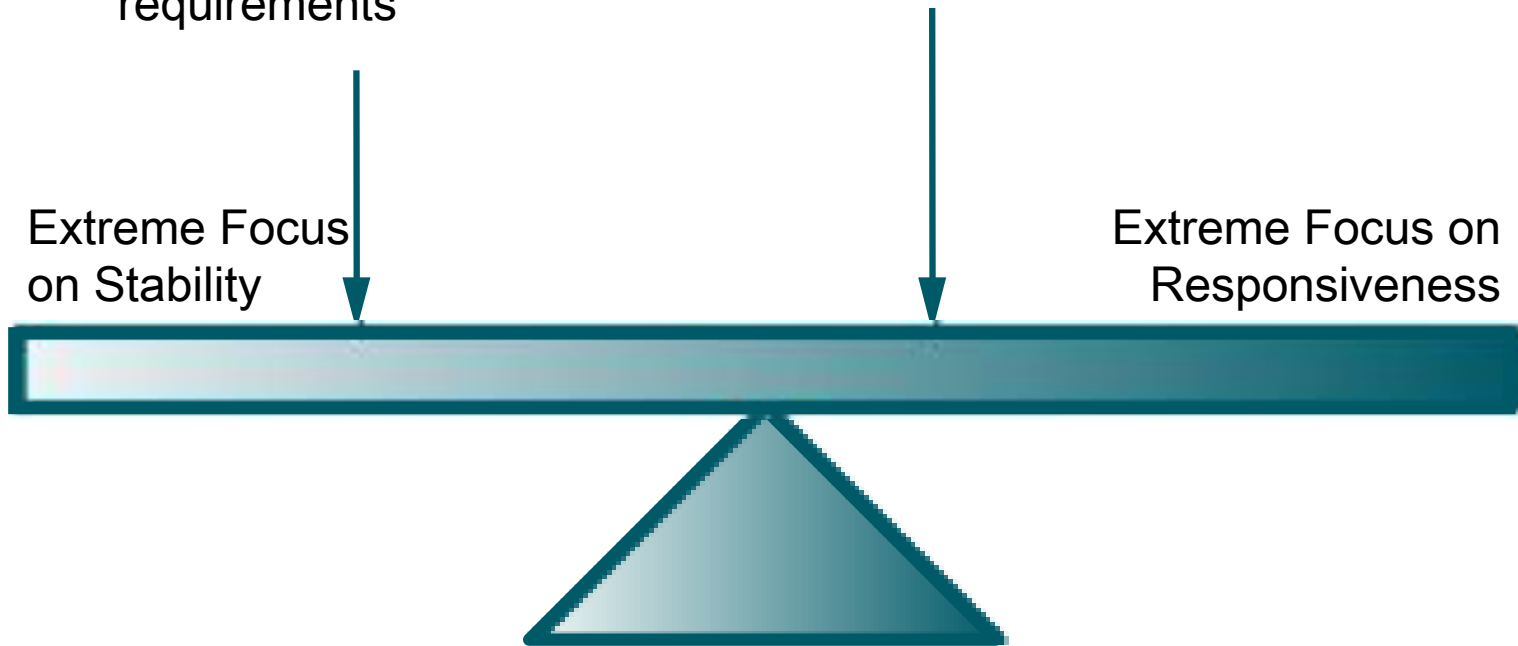
Balances

An organization here is out of balance and is in danger of ignoring changing business requirements

An organization here is quite balanced, but may tend to overspend on change

Extreme Focus on Stability

Extreme Focus on Responsiveness



Service Operation

Service Qualität ↔ Service Kosten

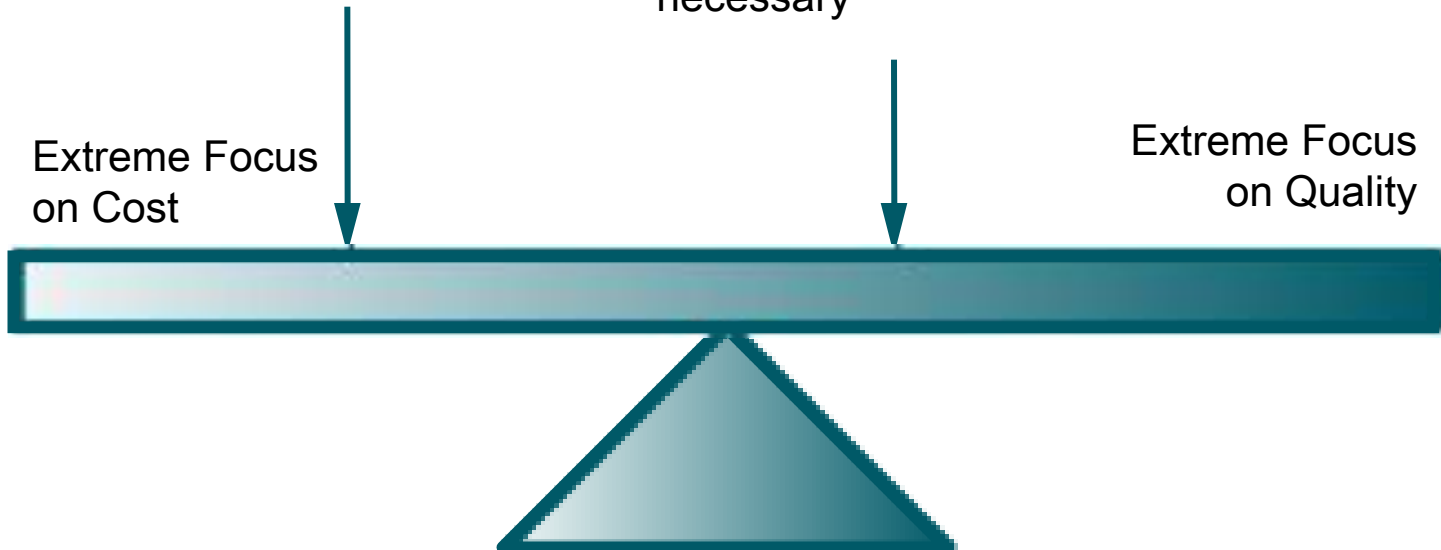
Balances

An organization here is out of balance and is in danger of losing service quality because of heavy cost cutting

An organization here is quite balanced, but may tend to overspend to deliver higher levels of service than are strictly necessary

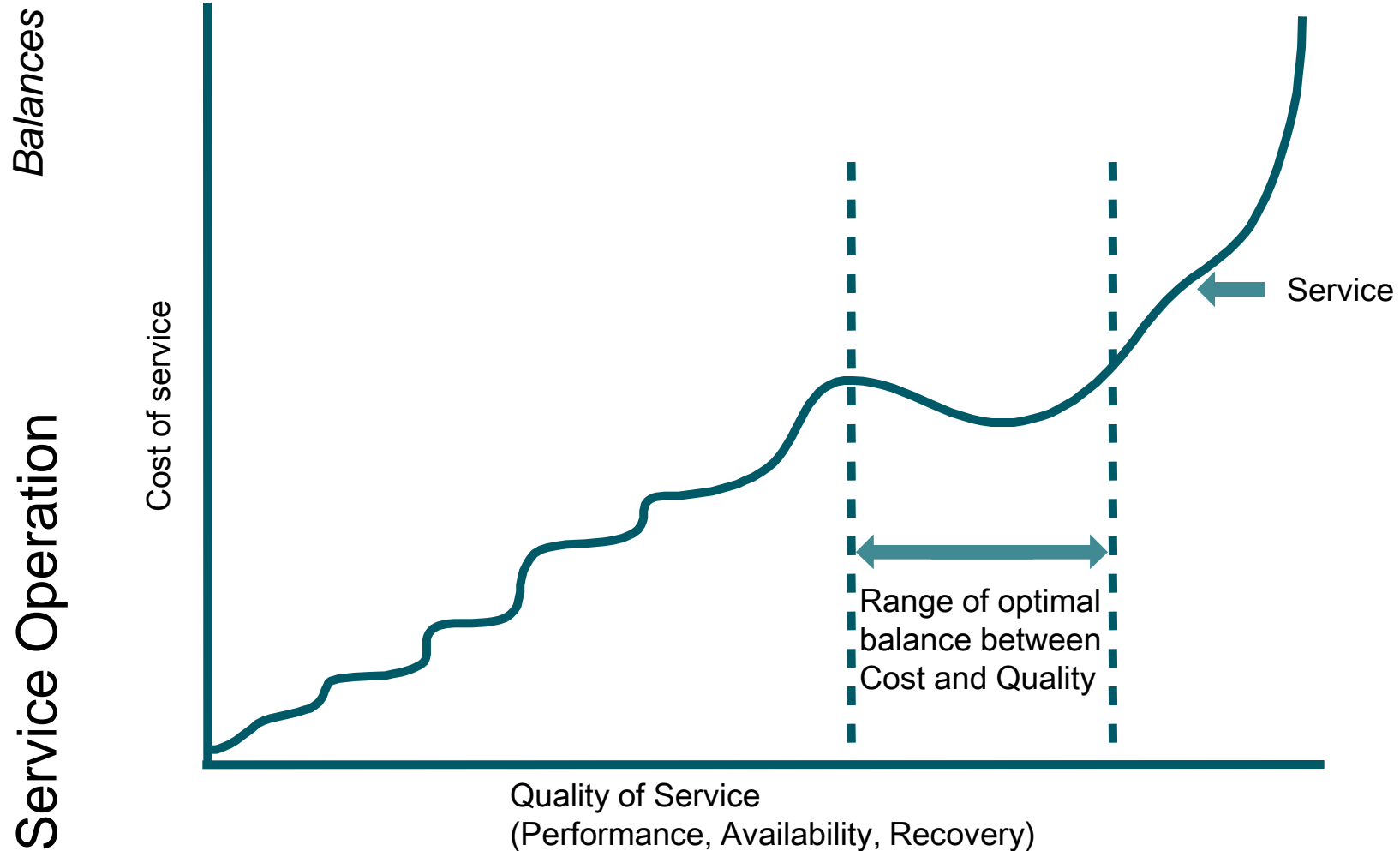
Extreme Focus on Cost

Extreme Focus on Quality



Service Operation

Service Qualität ↔ Service Kosten



Reaktiv ↔ Proaktiv

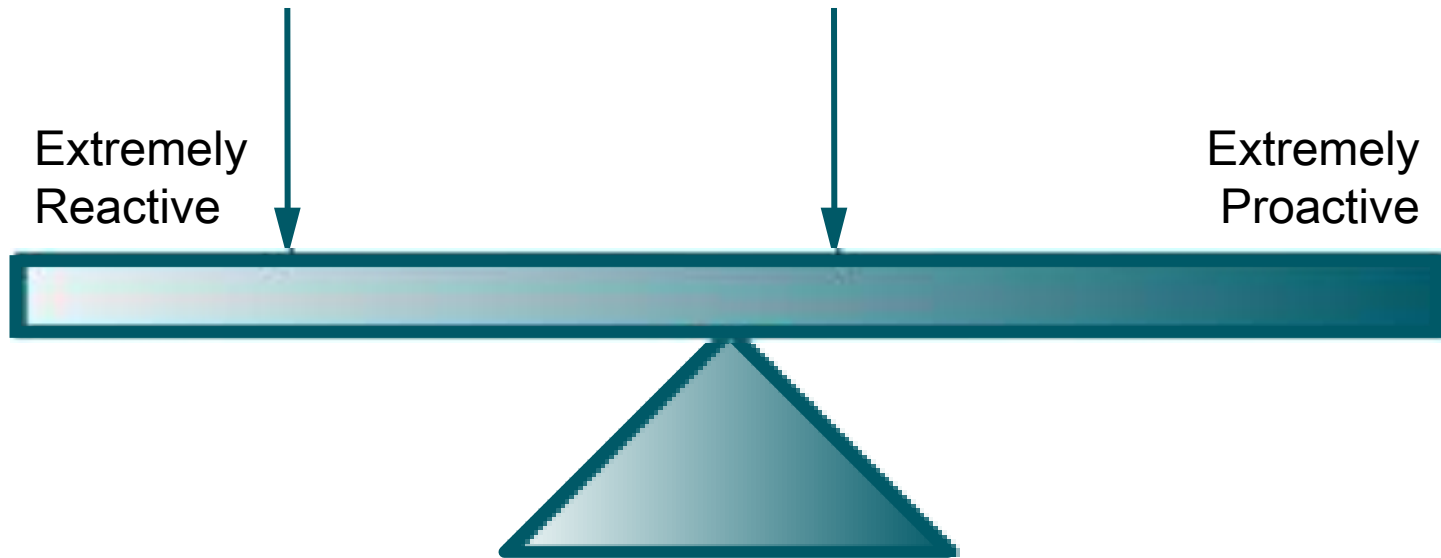
Balances

An organization here is out of balance and is not able to effectively support the business strategy

An organization here is quite balanced, but tends to fix services that are not broken, resulting in higher levels of change

Extremely Reactive

Extremely Proactive



Service Operation