

Berner Fachhochschule
Wirtschaft und Verwaltung

ITIL 2011 edition – Foundation – Service Operation

Service Operation

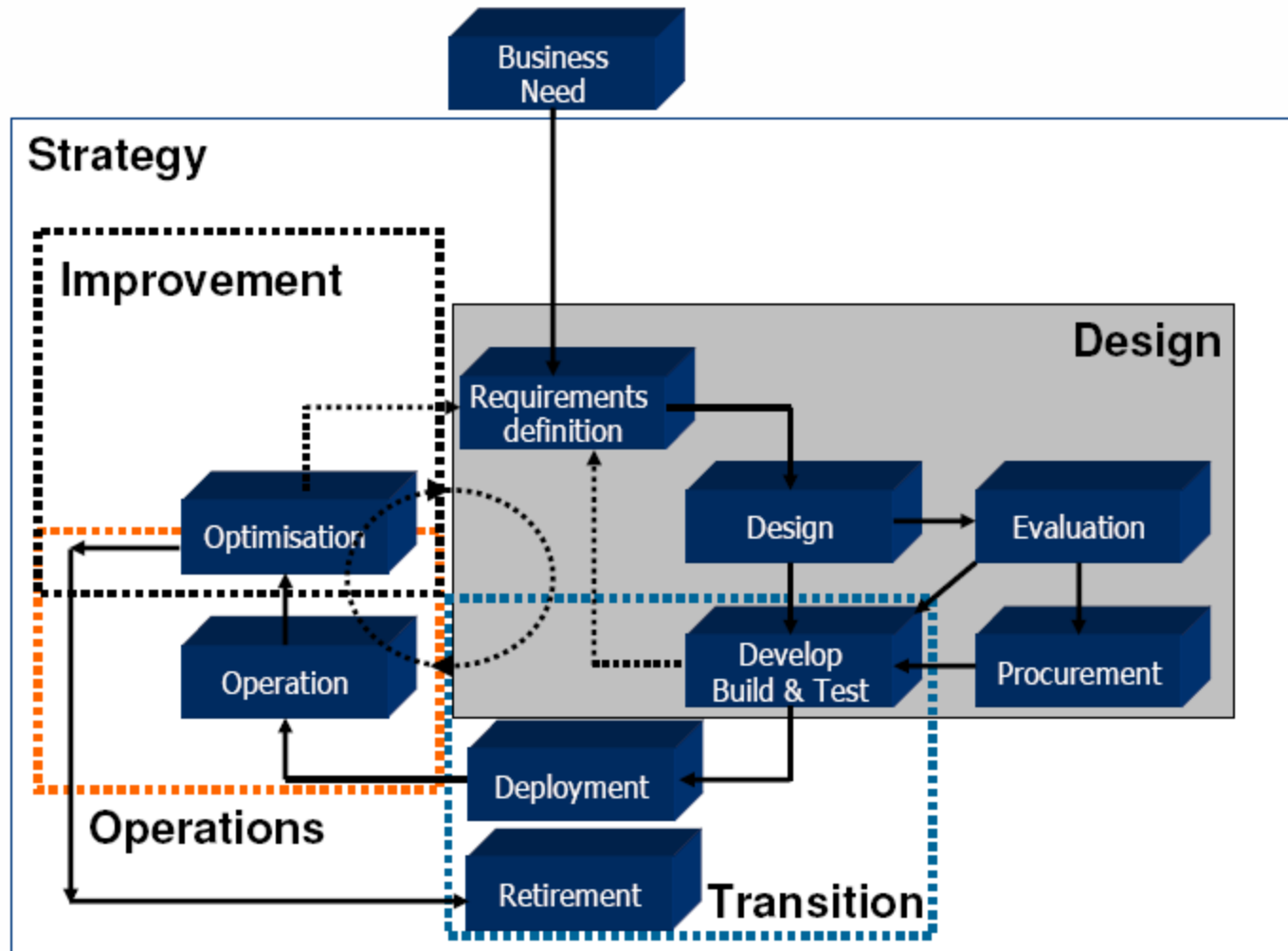


² Achtung: V3-Cover alt

Service Operation (1)

- Sinn und Zweck
 - Koordinieren und Ausführen sämtlicher Aktivitäten und Prozesse, die für die Bereitstellung und das Betreiben der Services auf Basis vereinbarter Service Levels für den Kunden benötigt werden.
 - Managen der Technologie, die für den Betrieb und Support der Services benötigt wird.
 - Durchführen des Day-to-Day Business auf Basis klarer Prozesse und Rollen für den operativen Betrieb
 - Durchführen von Monitoring-Aktivitäten und systematische Datensammlung für ein „Continual Service Improvement“ (CSI).

Integration im Service Life Cycle Model



Prozesse: „Service Operations“

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfilment
- Problem Management
- Access Management

Event management

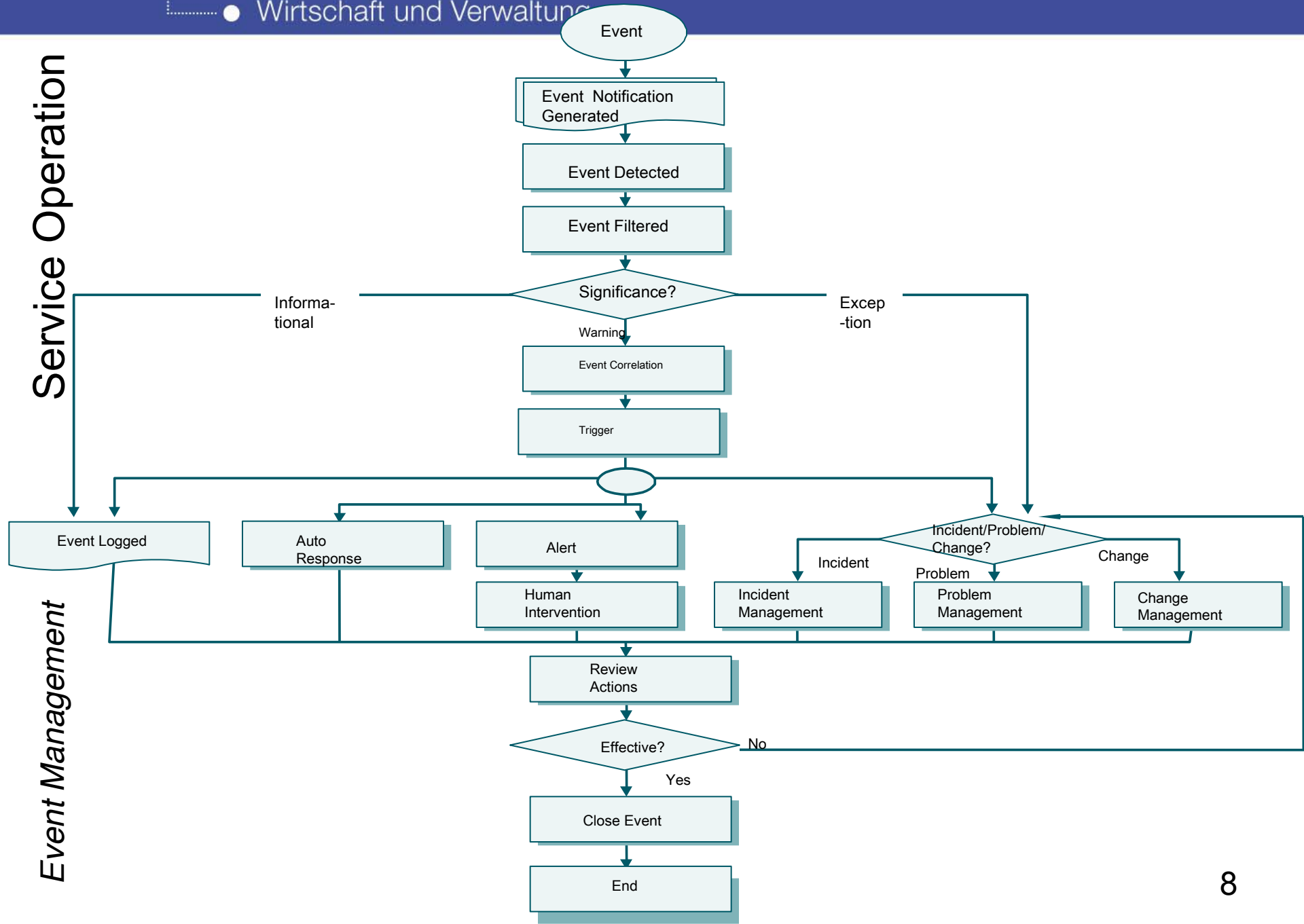
- „... is the process that monitors all events that occur through the IT infrastructure to allow for normal operation and also to detect and escalate exception conditions“
- ... das bedeutet, Event Management stellt sicher, dass Events entdeckt und ausgewertet werden.

Event Management

- Event Management ist die Basis für das Operational Monitoring und Control und ...
 - ... stellt Mechanismen und automatisierte Verfahren zur frühen Incident-Erkennung bereit und hilft somit teure HR-Kosten zu senken
 - ... ist eingebunden in die anderen Service Management Prozesse – wie zum Beispiel: Capacity Management oder Availability Management – überdies unterstützt das Event Management angemessene Reaktionen seitens der Serviceorganisation

Service Operation

Event Management



Rollen

- Es ist sicher eher ungewöhnlich einen Event Manager zu benennen, da Events in verschiedenen Zusammenhängen und aus den unterschiedlichsten Gründen „auftreten“
- ... aber...
... die folgenden Rollen und Funktionen bearbeiten regelmäßig Events
 - IT Service Desk
 - Technical Management
 - Application Management
 - IT Operations Management

Request Fulfilment

- Ziel: „... involves the management of customer or user requests that are not generated as an incident from an unexpected service delay or disruption“
- Das bedeutet, dass dieser Prozess alle Service Requests der Anwender behandelt
 - Er stellt für die Anwender ein „Eingangstor“ (Web front-end, SW-Interface) zur Anforderung von Standard Services (die vorab genehmigt sind) dar.
 - Er stellt Anwendern und Kunden Infos über die Verfügbarkeit von Services zur Verfügung
 - Er liefert die Komponenten für die Standard Services aus
 - Er assistiert mit allgemeinen Informationen, Beschwerden und Kommentaren

Aktivitäten, Begriffe, Rollen

- Aktivitäten
 - financial approval
 - other approvals
 - fulfilment
 - closure
- Request Models ...
 - ... beschreiben vordefinierte (vorabgenehmigte Changes) Verfahren um Service Requests konsistent zu bearbeiten
- Rollen
 - Service Requests werden von Service Desk-, Incident Management- und Operations-Mitarbeitern bearbeitet.

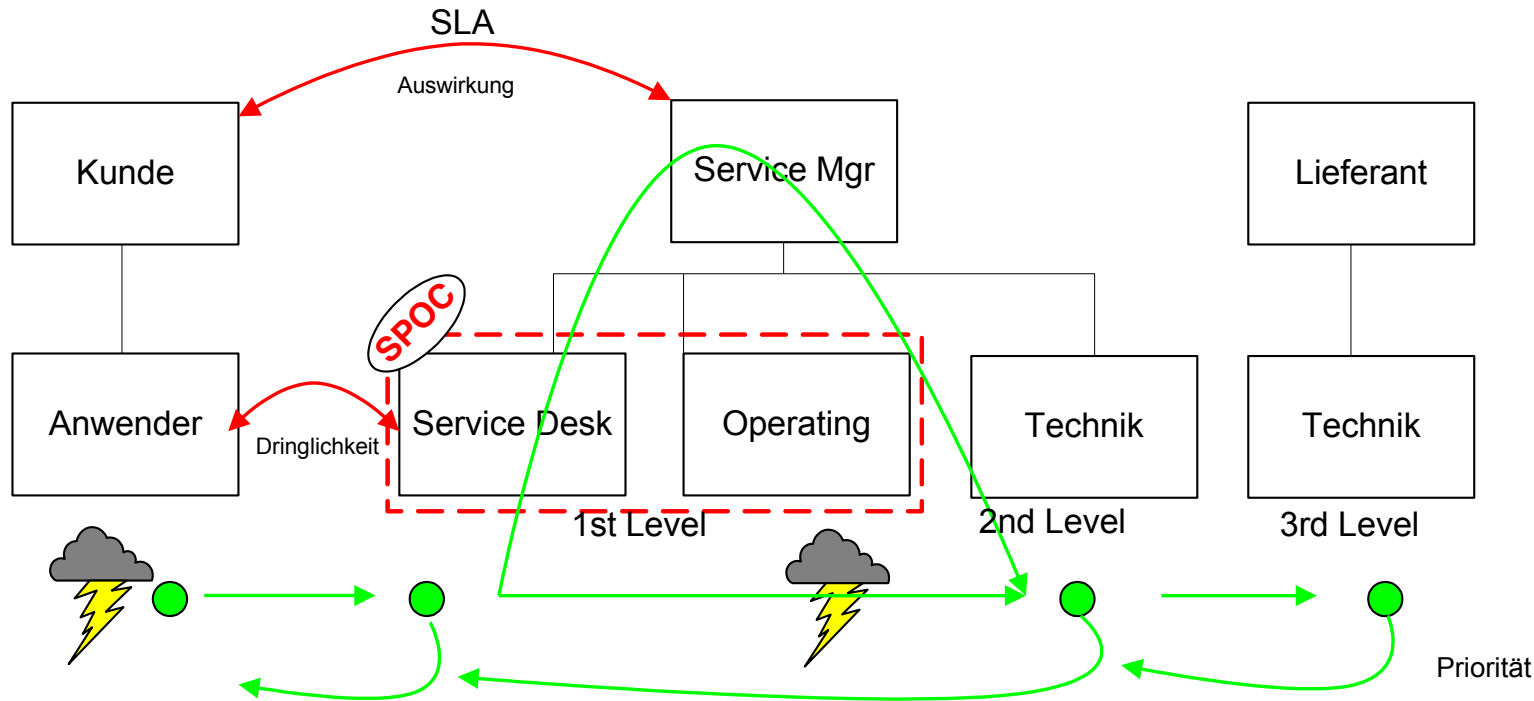
Incident Management

- Ziel
 - Schnellstmögliche Wiederherstellung der gestörten oder unterbrochenen IT Services im Sinne der SLA's
- Scope
 - Incident Management betrachtet jedes Ereignis, das einen Service stören, beeinträchtigen oder unterbrechen kann ... sowohl vom Anwender „gemeldete“ als auch von Event Management oder sonst wie intern generierte Incidents.

Begriffe / Definitionen zum Incident Management Prozess

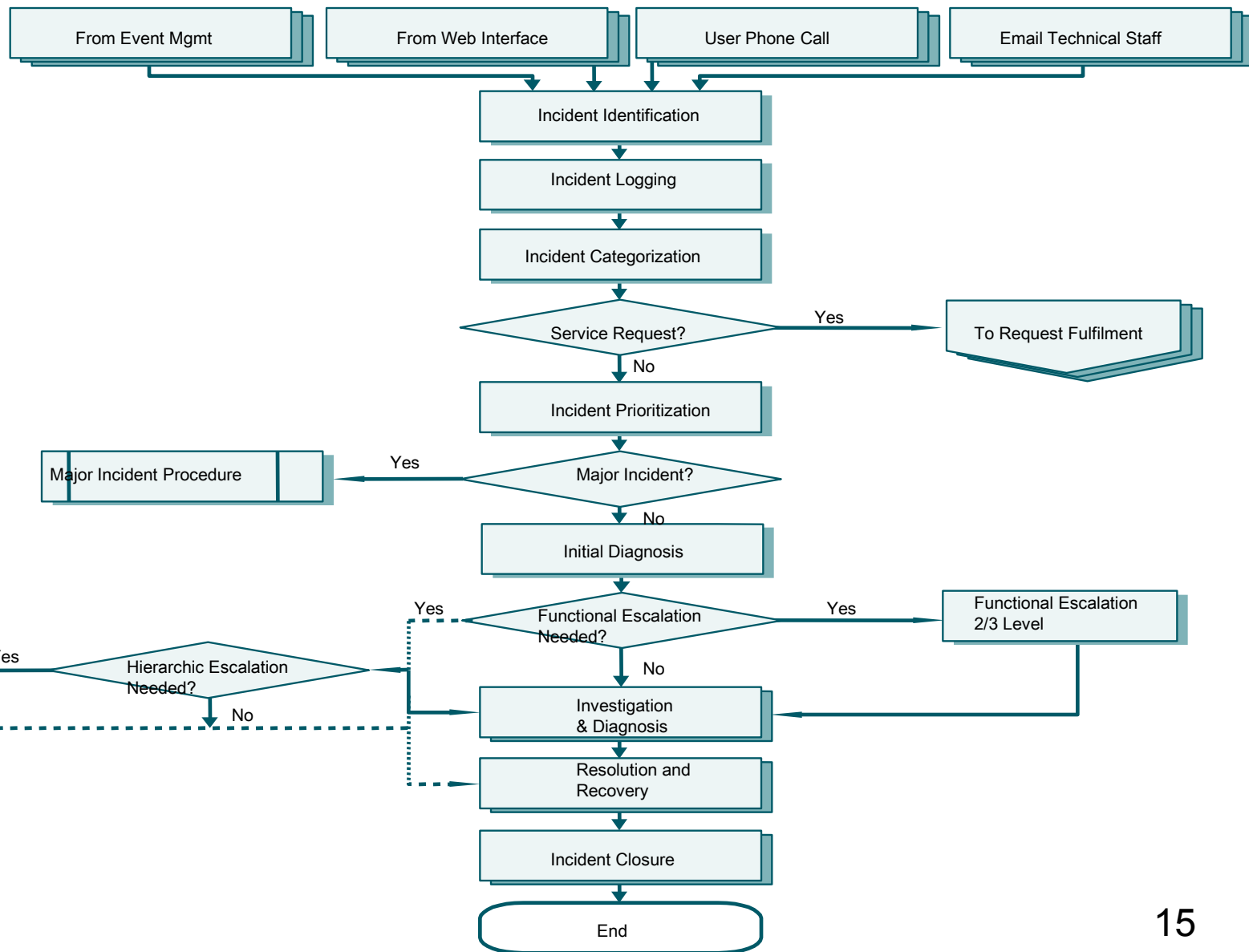
- Zeitskala
- Incident Modell
- Major Incidents
- Eskalation (funktional / hierarchisch)
- Priorität => Impact/Auswirkungen und Urgency/Dringlichkeit
- Ein Incident bleibt ein Incident bleibt ein Incident!

Incident Management – Organisatorisches Setting und Eskalationen



Impact (Auswirkung)	2	1
	4	3
	Urgency (Dringlichkeit)	

Service Operation Incident Management



Metriken und Rollen

- Metriken

- Was würden Sie hier messen wollen?

- Wie schnell können Incidents geschlossen werden
- Wie viele Changes zu welchen Incidents und wie vielen geführt haben
- Release zu Incidents > wie gut wurde getestet

- Rollen

- Incident Manager
- First Line Support
- Second Line Support
- Third Line Support
- n... Line Support

Problem Management

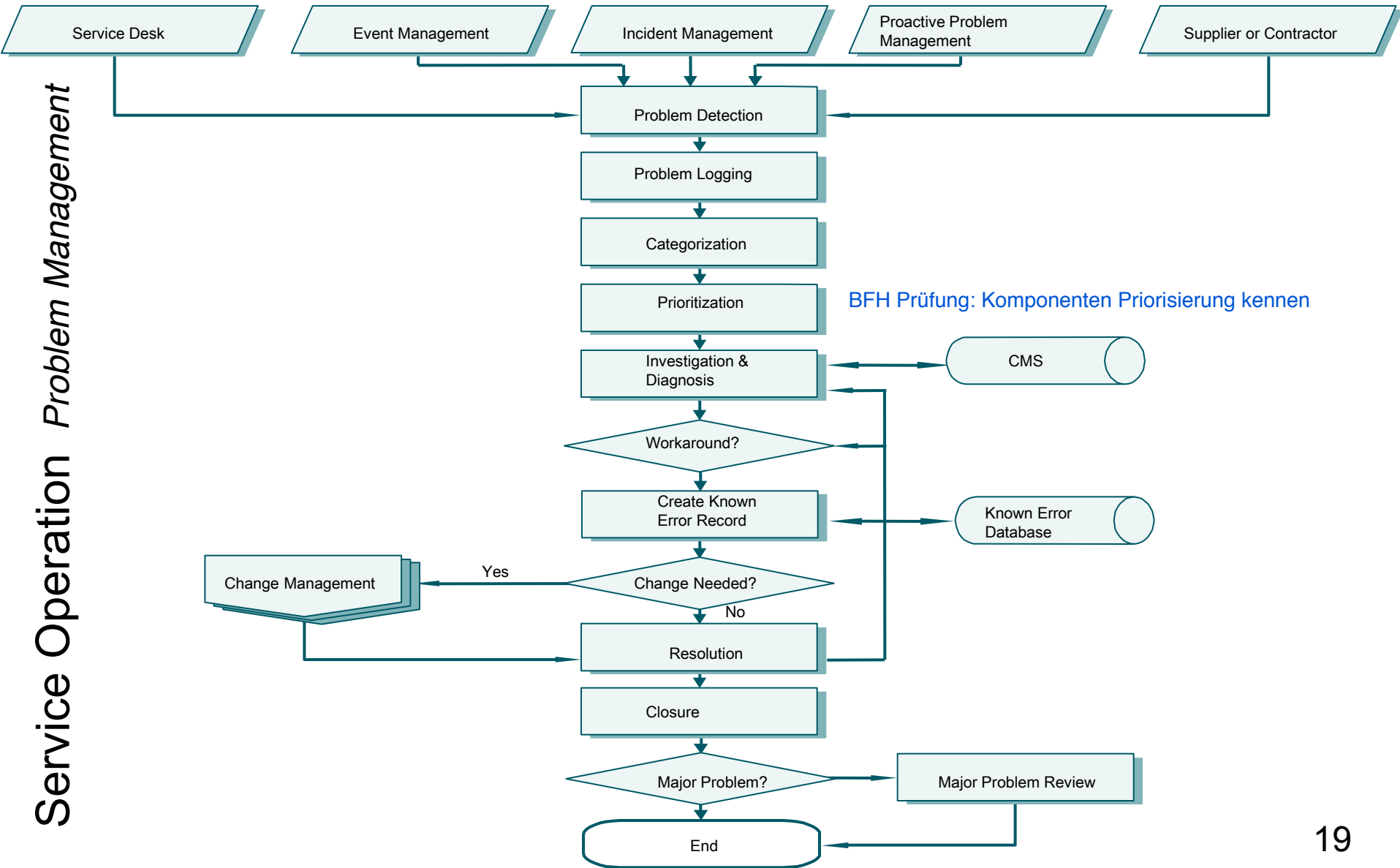
- Ziel
 - Nachteilige Auswirkung von Incidents in der Infrastruktur auf das Business minimieren und ein Wiederauftreten von Incidents vermeiden
 - Problem Management erforscht die **unbekannte Ursache** eines oder mehrerer Incidents und behebt den Fehler durch eine strukturelle Änderung

Ein oder mehrere Incidents führen zu einem Problem

Known und unknown error

Begriffe

- Problem Modelle
- Known Error
- Known Error Database —> Wissensdatenbank —> gut für 1st Level Support
- Workaround



BFH Prüfung: Komponenten Priorisierung kennen

•Metriken?

- Was würden Sie messen wollen?

Welche Incidents führen zu welchen Problems
Ressourcen für Problems

•Rollen

- Problem Manager
- Problem solving groups