

Berner Fachhochschule
Wirtschaft und Verwaltung

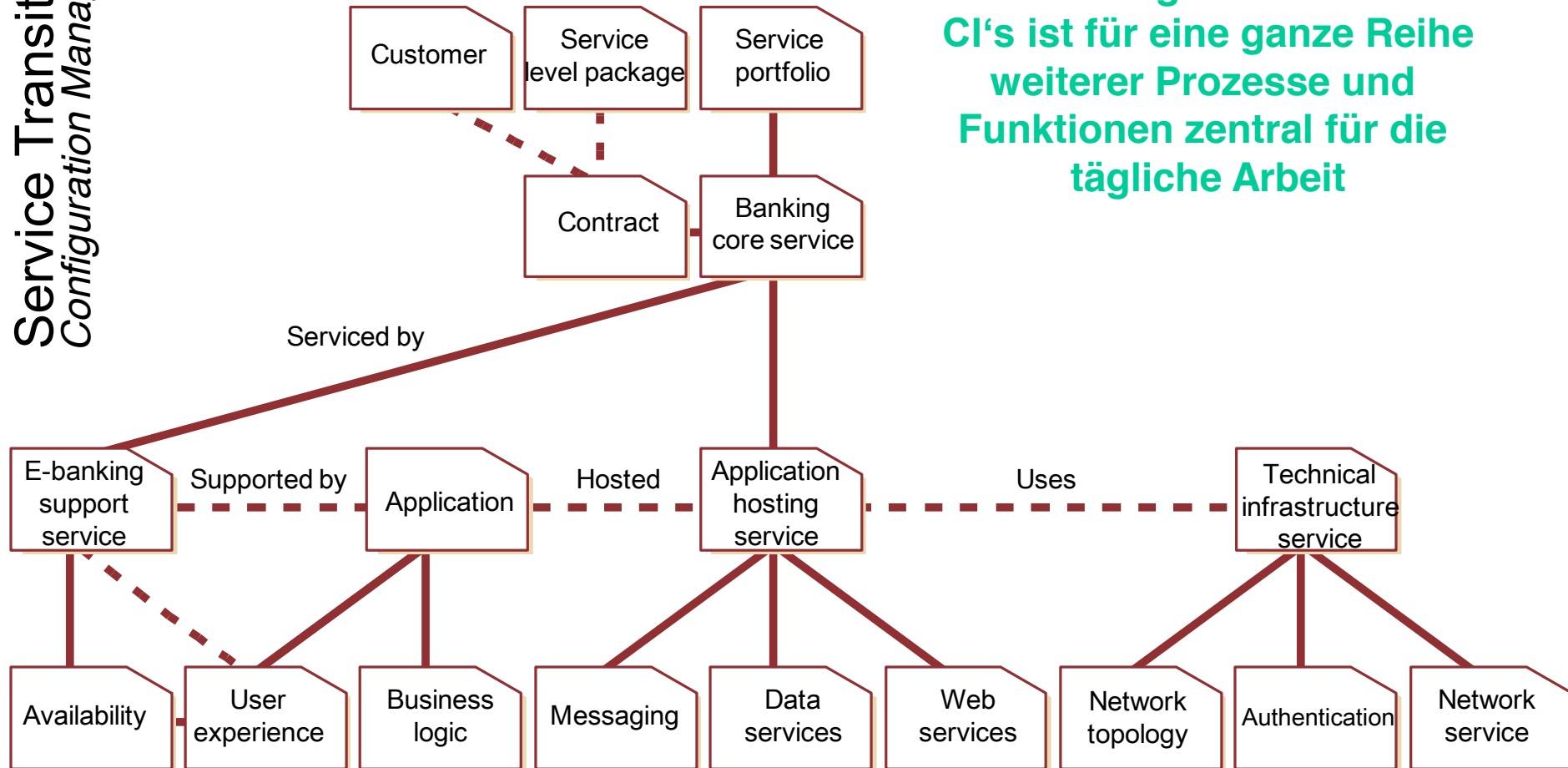
ITIL 2011 edition – Foundation – Service Transition

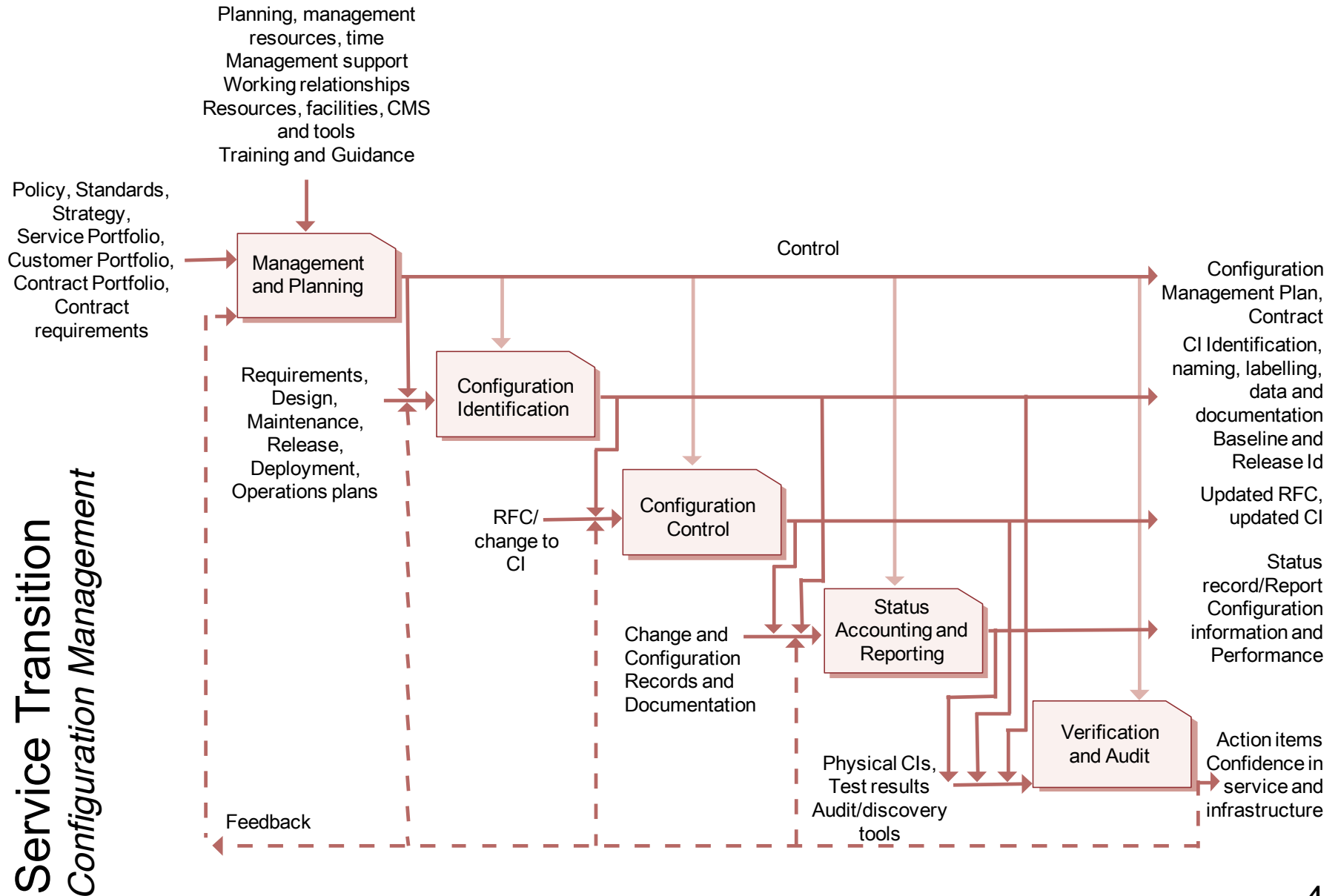
Service Asset und Configuration Management

- Ziel
 - Zur-Verfügungsstellung eines logischen Modells der IT Infrastruktur
- SACM bietet Unterstützung bei / hilft bei:
 - Change Forecasts
 - Beurteilung von Changes
 - Incident- und Problemlösung
 - Kosteneruierung für Services

Configuration Model

Merke: Die Beziehungsdarstellung zwischen den CI's ist für eine ganze Reihe weiterer Prozesse und Funktionen zentral für die tägliche Arbeit





Rollen

- Configuration Managers Tasks ...
 - ... erstellen und vereinbaren der Configuration Management Prinzipien und Policies
 - ... entwickeln und warten des Prozesses
 - ... überprüfen der Prozessleistung und der Qualität
 - ... planen der CMDB und sammeln der Daten
 - ... Audits der CMDB
 - ... leiten des Configuration Managements Team
 - ... bereitstellen der benötigten Ressourcen

Rollen

- Configuration Management Team
- Configuration Librarian
 - ... bereitstellen der Infos über den Status von CIs
 - ... akzeptieren und speichern von neuen Konfigurationen
 - ... Kontrolle über Empfang, Identifikation und Aufbewahrung sowie Rückzug von CI's

Metriken?

- Störungen in Relation zu CI's
- Alter
- wie aktuell unsere Config. ist.

Release und Deployment Management

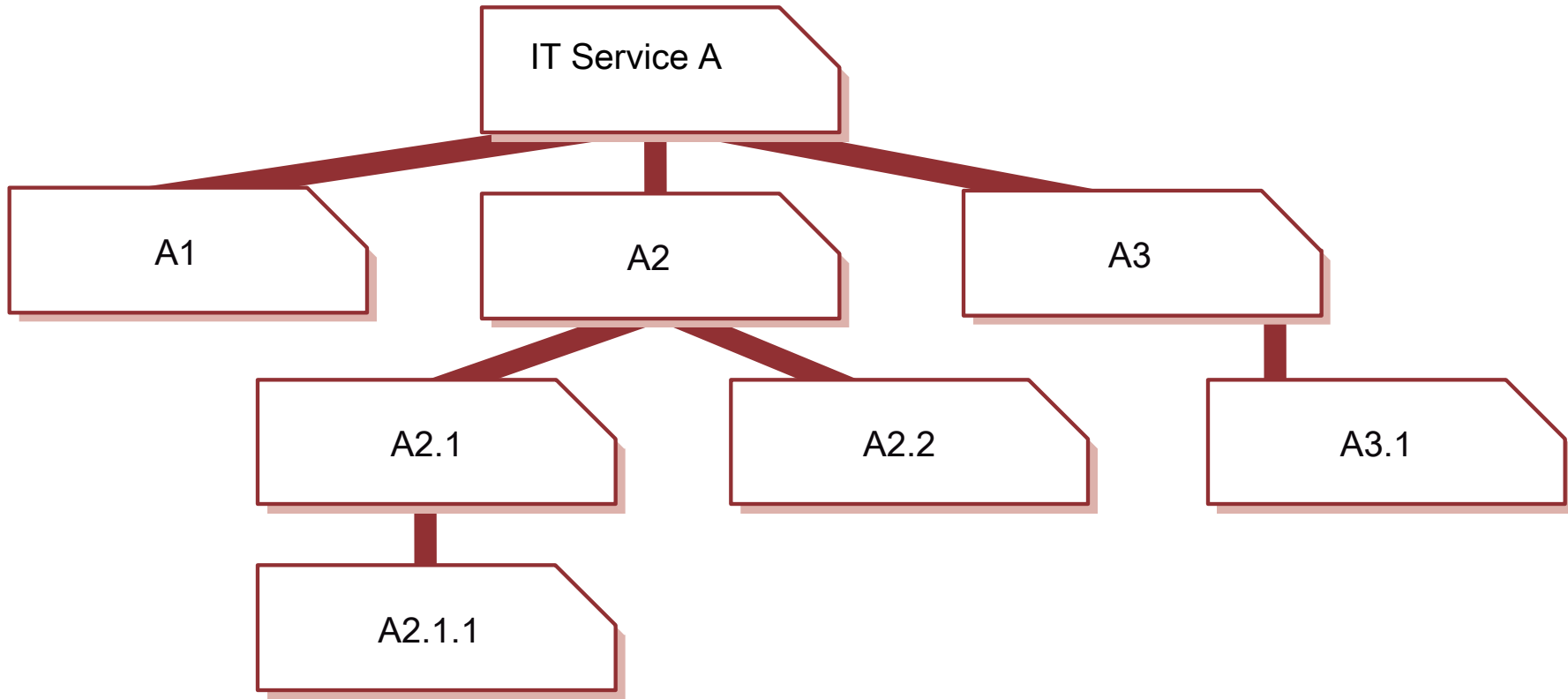
- Ziel: „Release and deployment management aims to build, test and deliver the capability to provide the services specified by design and that will accomplish the stakeholders' requirements and deliver the intended objectives“
- ... das bedeutet, dass
Release und Deployment Management dafür zuständig ist, ein Release in die Produktivumgebung auszurollen und sicherzustellen, dass der Release mit den geforderten Requirements übereinstimmt und den vereinbarten Ansprüchen genügt
- ... ferner bedeutet es: Den Schutz der Produktivumgebung – Die Auswirkungen eines Releases auf die Produktivumgebung ist so gering wie möglich zu halten

Aktivitäten ...

- ... erstellen der Release Policy
- ... entwerfen von Release- und Deployment Plänen
- ... Release Pakete werden erfolgreich und rechtzeitig erstellt, getestet, ausgerollt und installiert

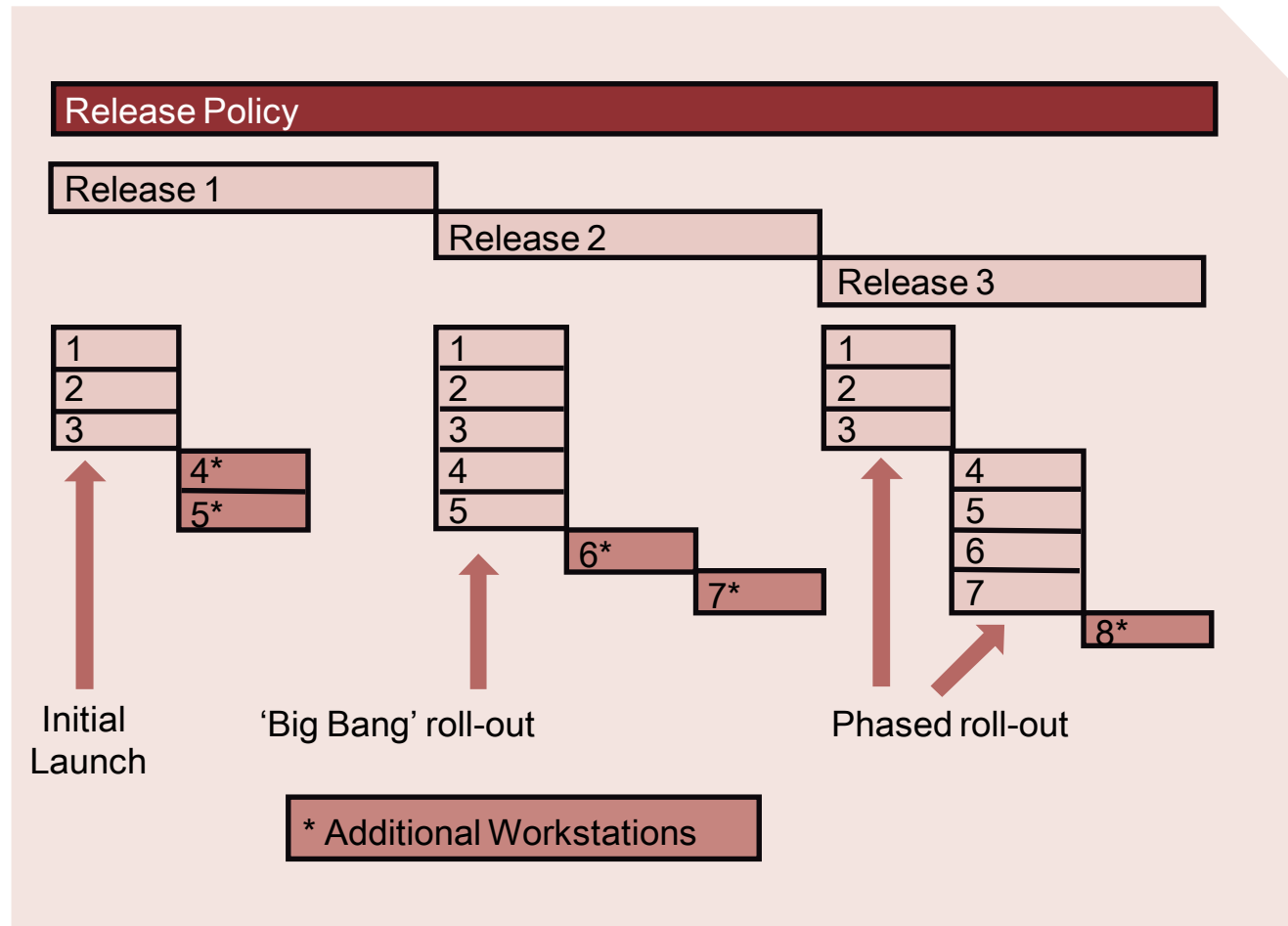
Release Unit

Release and Deployment Management



Service Transition

Big Bang versus phased



•Vor- und Nachteile?

Phased...

Head Office	Release 1				Release 2			Rel. 3	
Branch 1		Release 1			Release 2			R. 3	
Branch 2			Release 1			Release 2			
Branch 3			Release 1			Release 2			
Month	1	2	3	4	5	6	7	8	

A phased roll-out across several geographical locations

•Vor- und Nachteile?

Push or Pull?

- Push ...
 - ... die neuen oder geänderten Servicekomponenten werden zentral vom Server auf die Ziel-Locations verteilt
- Pull ...
 - ... die neuen oder geänderten Servicekomponenten liegen zentral auf einem Server und jeder Anwender entscheidet für sich, wann er die Komponente „installiert“ – z.B: bei einem Neustart
- **Vor- und Nachteile?**

Automation versus Manual?

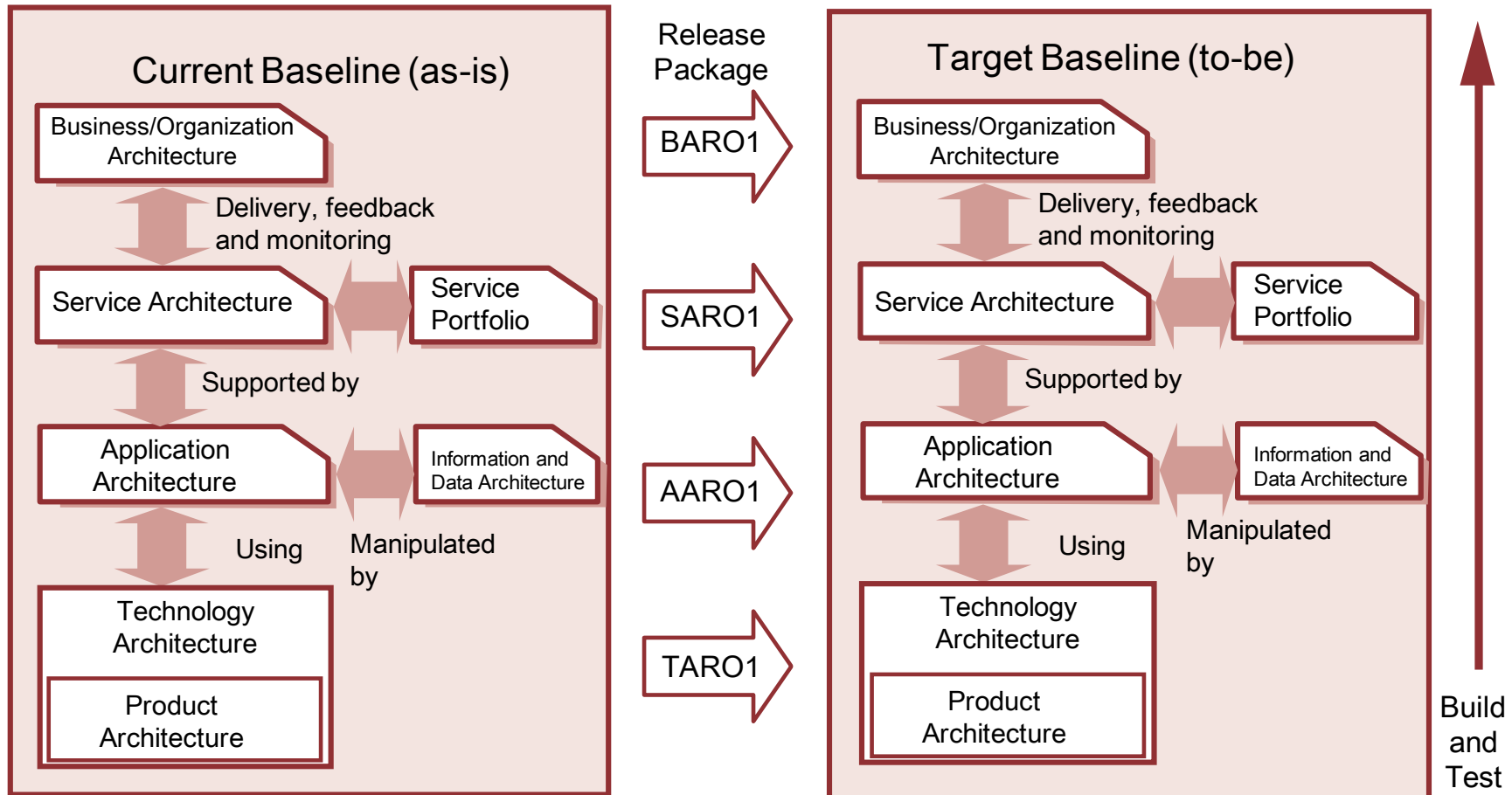
- Automation
 - ... automatisierte Verteilung stellt die Wiederholbarkeit und die Konsistenz sicher
- Manual
 - ... eine manuelle Verteilung erfordert einen erhebliche höheren Monitoraufwand

•**Vor- und Nachteile?**

Baselines...

Release and Deployment Management

Service Transition



Pakete und Modelle

- Release Package ...
 - ... kann eine einzige Release Unit oder ein Set an strukturierten Release Units sein.
 - Wenn möglich sollte darauf geachtet werden, dass beim „packen“ von mehreren Units einzelne Bestandteile wieder heraus gelöst werden können – falls etwas schief geht 😊

Pakete und Modelle

- Release und Deployment Modelle beschreiben
 - Release Struktur, Struktur der Release Packages und die Zielumgebung
 - Entry- und Exit-Kriterien
 - Kontrollierte Testumgebungen für jedes Release Level
 - Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Release und Distribution-Zeitfenster
 - Übergabe der Aktivitäten und Verantwortlichkeiten
 - Unterstützende Systeme, Tools und Verfahren

Rollen

- Deployment Mitarbeiter ist ...
 - ... verantwortlich für die finale physische Lieferung
 - ... koordiniert die Release-Dokumentation und Kommunikation einschließlich Training
 - ... plant die Verteilung zusammen mit Change, Knowledge- und Service Asset and Configuration Management

BFH Prüfung: Was passiert beim Deployment > Prozesse, Ablauf, etc.

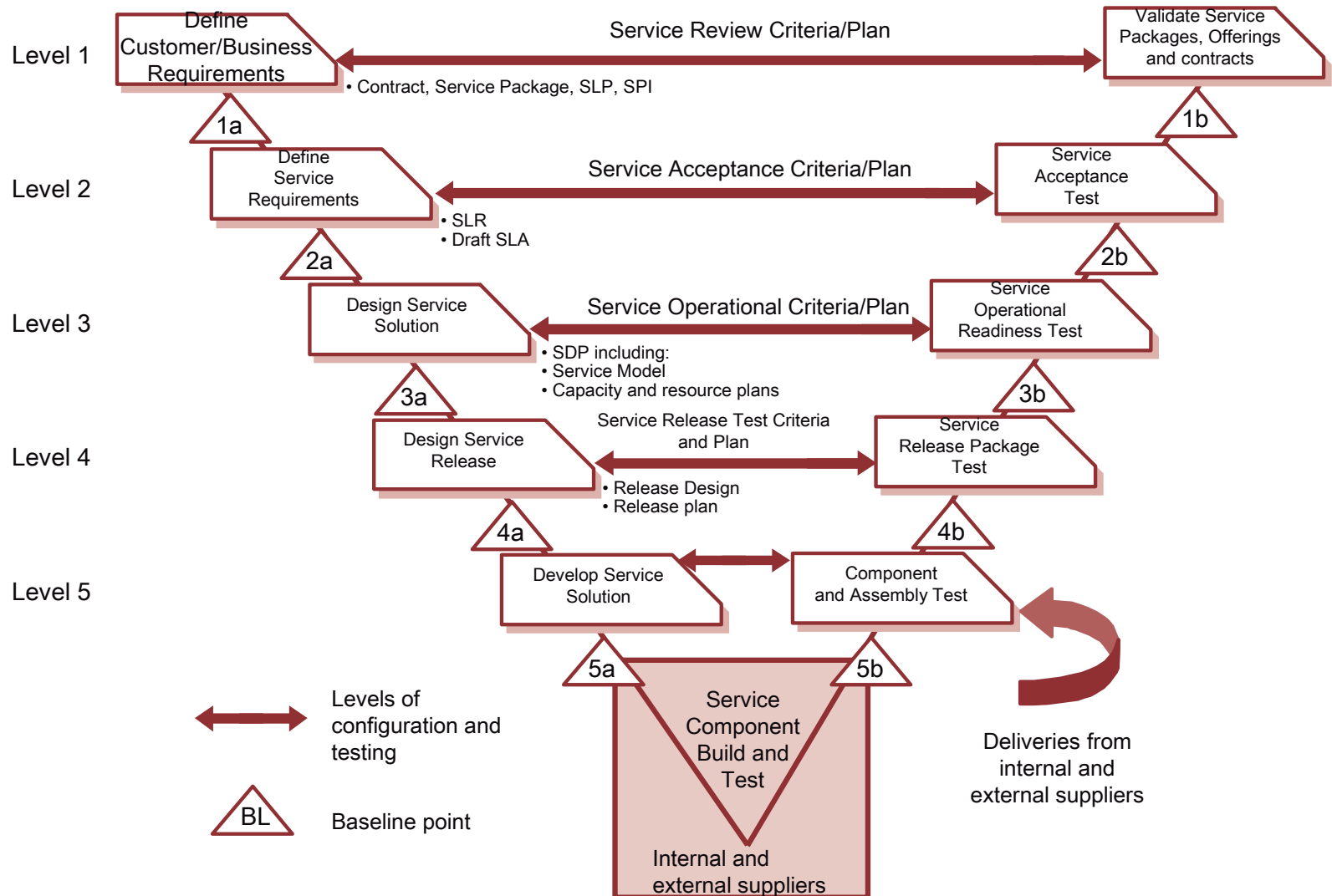
Rollen

- Early Life Support (Mitarbeiter)
 - ... stellt den funktionalen Support von Anfang bis zur Akzeptanz des Services durch Service Operations bereit
 - ... erstellt eine angemessene Support Dokumentation
 - ... bereitet die Release-Übernahme vor
 - ... stellt erste Hilfe (und known errors) für Incident Management

Das Service V Modell

Release and Deployment Management

Service Transition



Knowledge Management

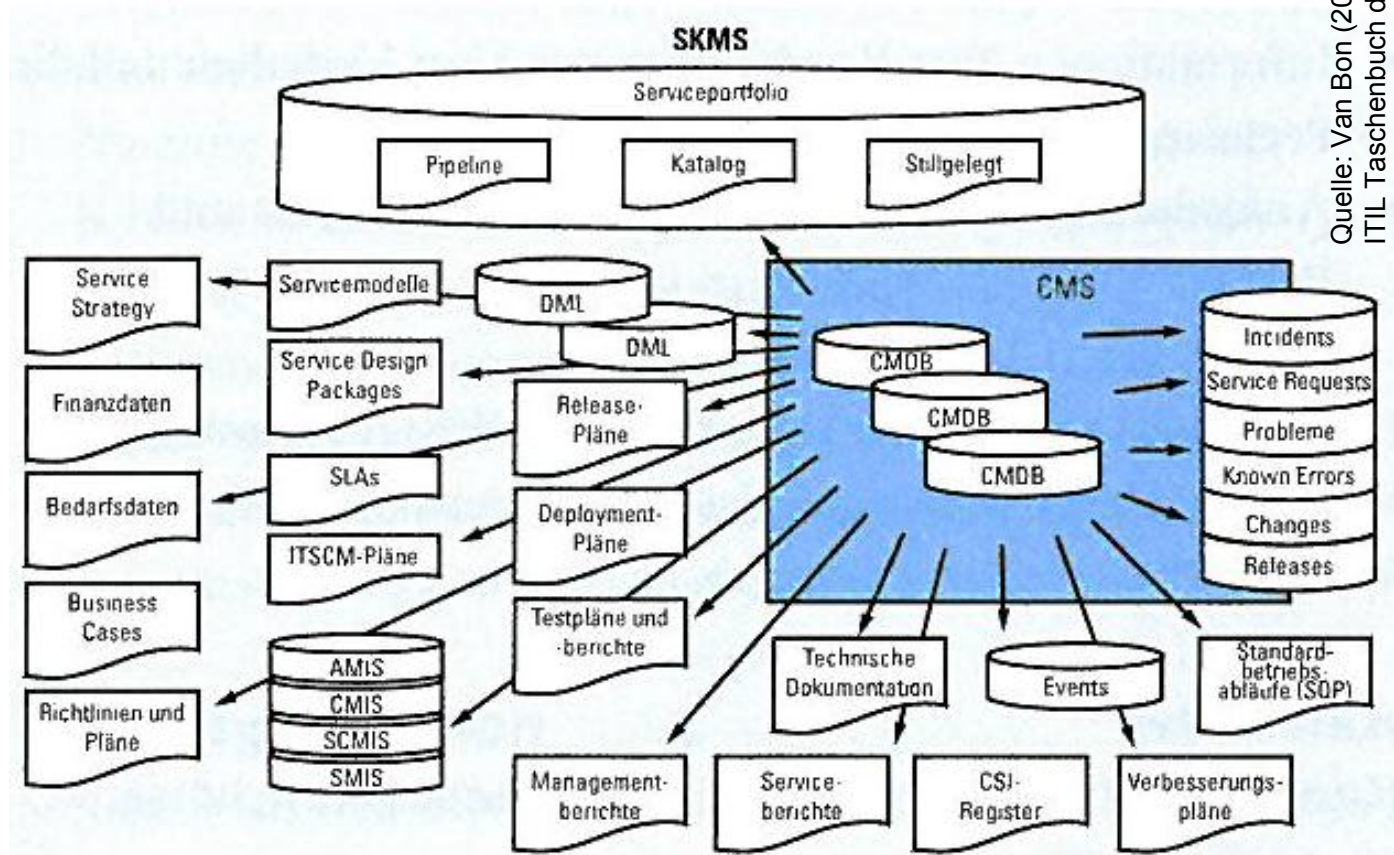
Knowledge Management
Vgl. dazu auch SKMS

Service Transition

Knowledge Management:

Verbessert Entscheidungsfindung

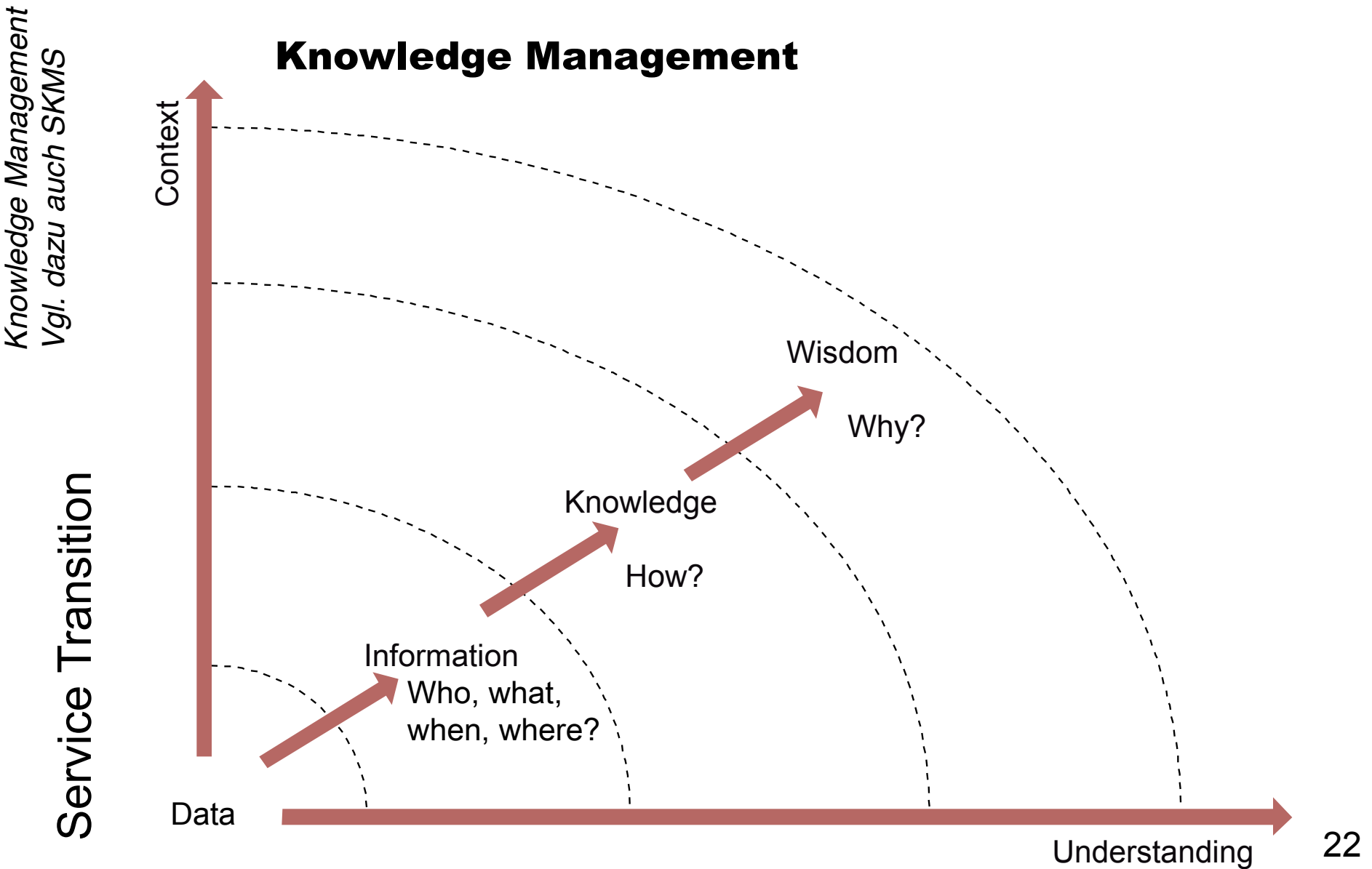
(für Management) durch Bereitstellung zuverlässiger und sicherer Informationen über ganzen Servicelebenszyklus hinweg



Quelle: Van Bon (2012).
ITIL Taschenbuch deutsch
VanHaren, Zaltbommel

Change Management, SACM und Knowledge Management unterstützen und beeinflussen alle Prozesse in ITIL(, respektive werden von allen Prozessen bedient)

Knowledge Management



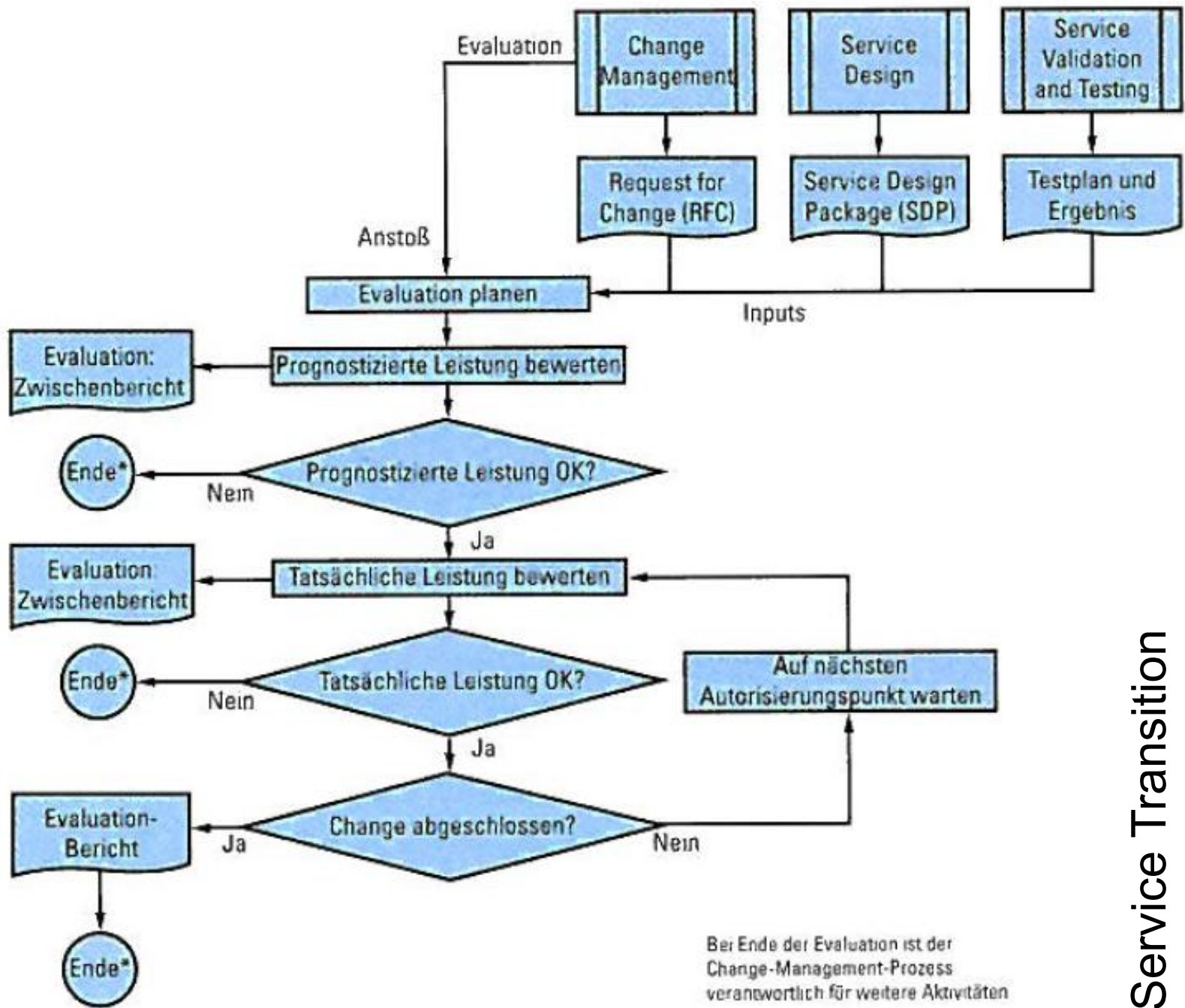
Change Evaluation

- Bestimmung der Leistung eines Changes
- Wahrscheinliche Auswirkungen des Change (z.B. aufs Geschäft sowie auf andere Services)
- Vgl. tatsächliche Leistung Change mit prognostizierter Leistung und Bewertung
- Identifizierung und Management der mit Change verbundenen Risiken
- Input für Continual Service Improvement
- Verbesserung zukünftiger Serviceentwicklung

Change Evaluation – Begriffe

- Change Evaluation Bericht: Risikoprofil, Bericht über Abweichungen, Aussagen zu Qualität und Plausibilität; Empfehlungen Change-Zulassung/-Ablehnung
- Prognostizierte Leistung eines Services = erwartete Leistung
- Tatsächliche Leistung eines Service = auf einen Change folgt Leistung

Change Evaluation – Prozess



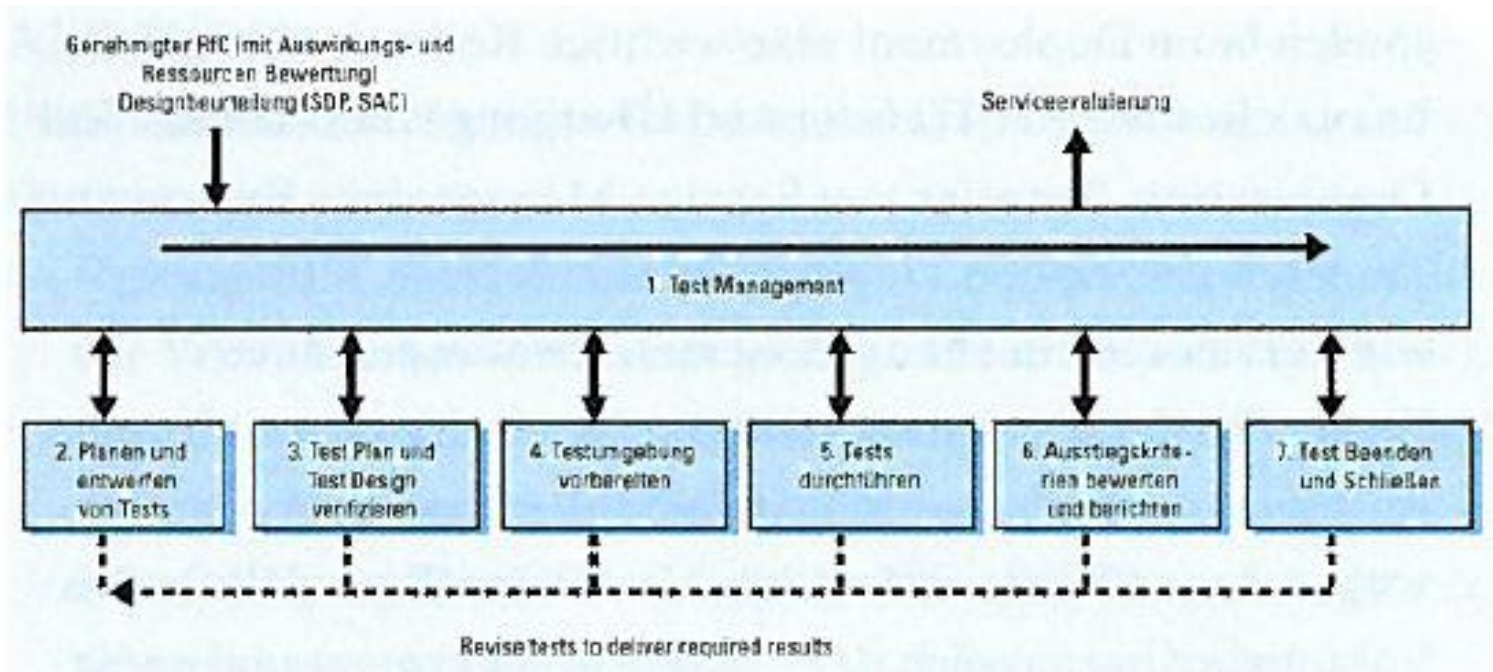
Ber Ende der Evaluation ist der
Change-Management-Prozess
verantwortlich für weitere Aktivitäten

Service Transition

Service Validation and Testing

- Mithilfe von Tests wird sichergestellt, dass neue oder geänderte Services zweckmässig und einsatzfähig sind
 - Fit for purpose *Utility*
 - Fit for use *Warrenty: Available, continouse enough, secure enough, capacity enough*
- Ziel: Mehrwert der Services sicherstellen wie vereinbart und erwartet
- Bei fehlendem Testing: höhere Incident-, Problem- und Kostenrate

Service Validation and Testing – Prozess



Service Validation and Testing – Grundbegriffe

- Servicemodell: Struktur und Dynamik eines von Service Operation bereitgestellten Services
 - Test von Struktur, Haupt- und unterstützende Services und Service Assets, aber auch neuer Services, Services Assets auf Design-Spezifikationen und -Anforderungen.
- Teststrategie: Definiert Testansatz und Bereitstellung nötiger Ressourcen => Vgl. auch V-Modell

Service Validation and Testing – Grundbegriffe

- Testmodell: Besteht aus Testplan, zu testender Objekte und Test-Scripts, die für Elemente anzuwenden sind; Vgl. V-Model weiter vorne in Service Transition
- Service Design Package: Definiert u.a. Entry- und Exit-Kriterien für alle Testbetrachtungen
- Zweckmässigkeit: Service das bringend, was Kunde erwartet, Businessunterstützung gegeben? Und Warranty gegeben?
- Zusätzlich zu funktionalen und nicht-funktionalen Tests können auch Rollenspiele durchgeführt werden.