

Berner Fachhochschule
Wirtschaft und Verwaltung

ITIL 2011 edition – Foundation – Service Transition

Service Transition

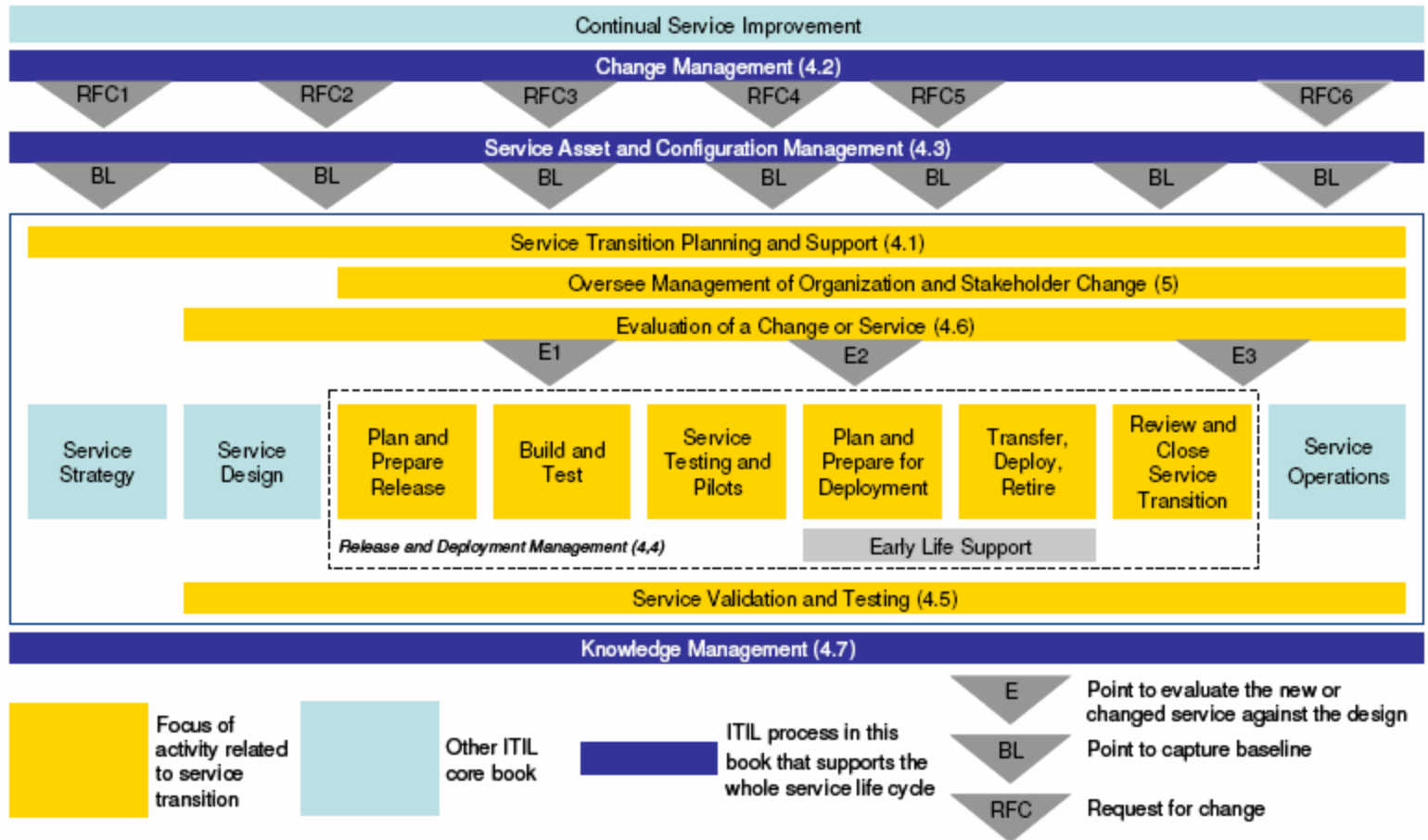


² Achtung: Altes Bild V3

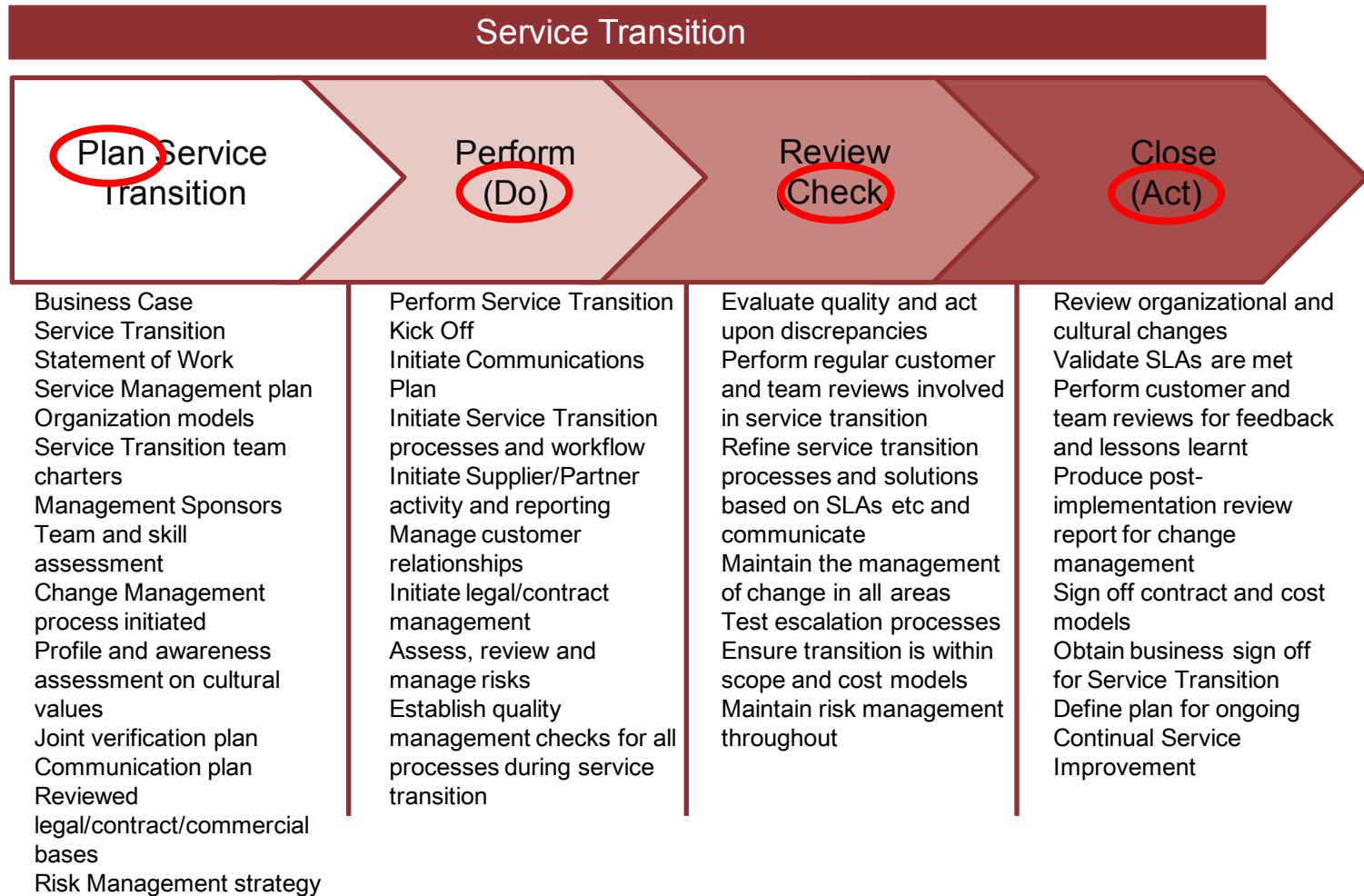
Service Transition

- Zentrale Ziele
 - Neu entwickelte Change-, Configuration-, Release- und Deployment-Prozesse auf Basis der einzuführenden Services (Designs) anwenden und weiterentwickeln.
 - Bewertung und Risikoeinschätzung des Designs
 - Bewertung der ersten Betriebsphase und Anlauf-Support (Go/No-Go)
 - Management der Organisation und des kulturellen Wandels während des Überganges

Integration im Service Life Cycle



Service Transition Phasen



Prozesse: Service Transition

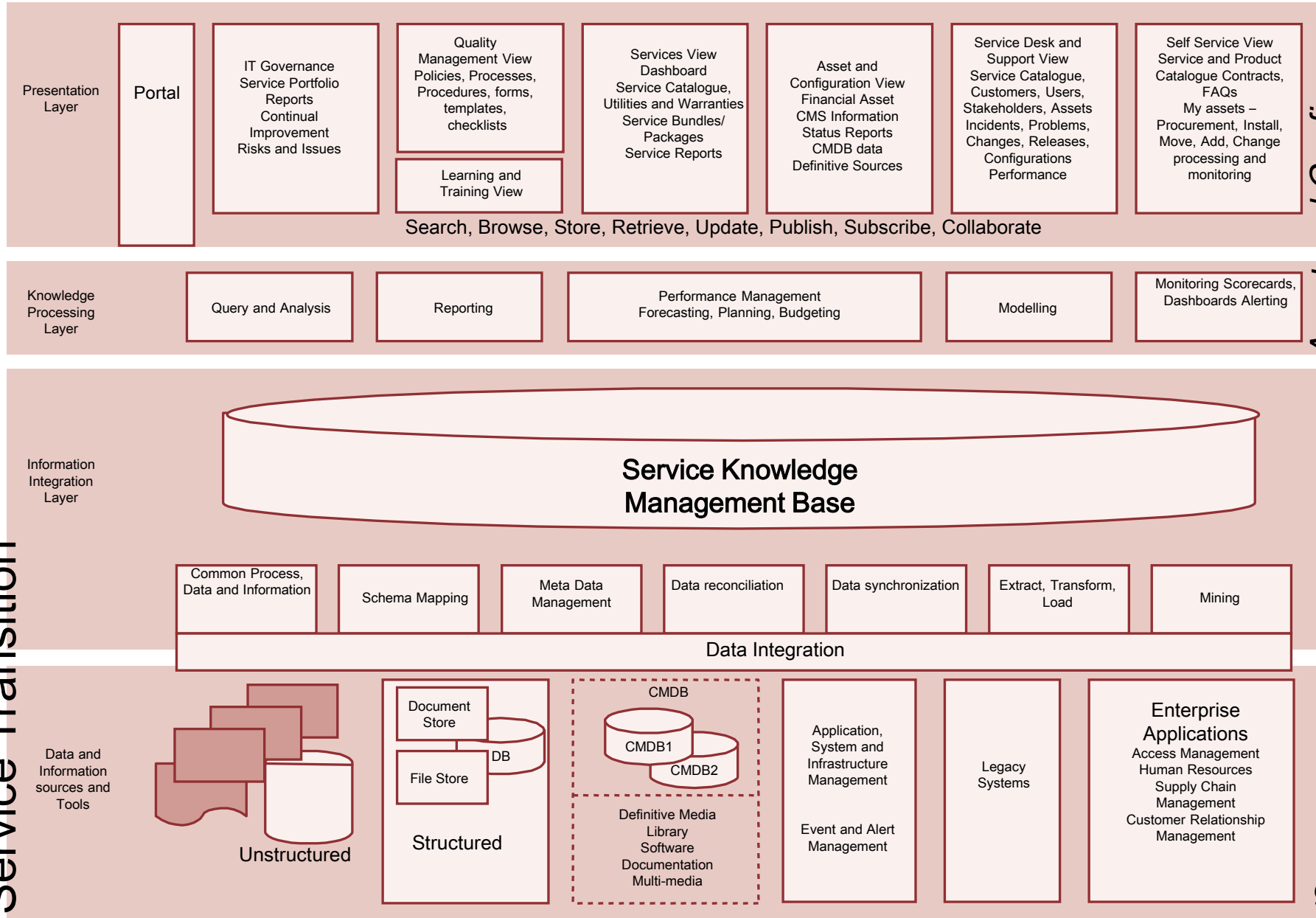
- Transition Planning and Support (Koordination ST)
- Change Management (CM)
- Service Asset and Configuration Management (SACM)
- Release and Deployment Management
- Service Validation (wird im Detail nicht geprüft)
- Evaluation
- Knowledge Management

Definitionen / Begriffe

- Service Knowledge Management System (SKMS)
- Configuration Management System (CMS)
- Configuration Item (CI)
- Service Change
- Change Typen
- Release Unit
- 7 R's des Change Managements
- Data => Information => Knowledge => Wisdom – Struktur (DIKW)

Service Knowledge Management System SKMS

- CMDB plus
 - Erfahrung der Mitarbeiter
 - Periphere Angelegenheiten
 - user Anzahl und –Verhalten
 - Leistungszahlen der Organisation
 - Lieferanten und Partner Anforderungen
 - Fähigkeiten und Erwartungen
 - Typische Anwender Skill Levels



Configuration Item

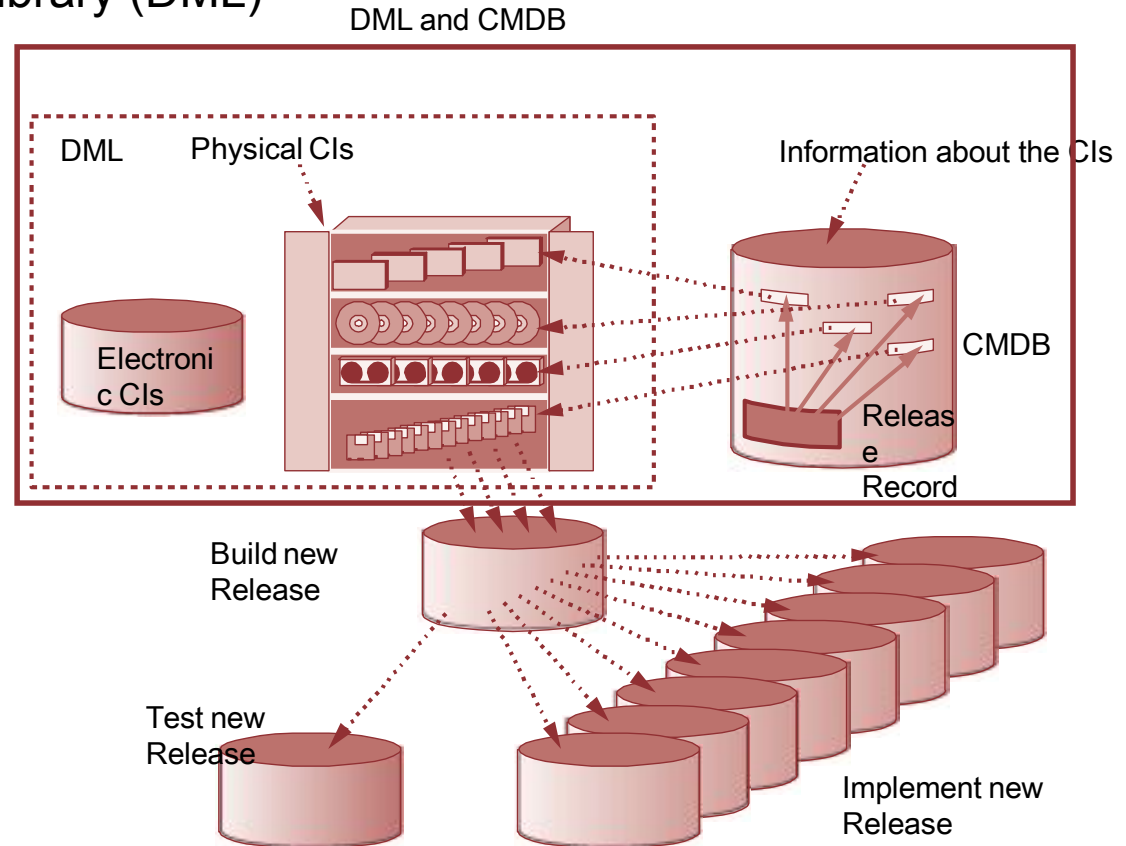
- ... ist ein Asset oder eine Service Komponente oder irgendein anders Element der IT-Infrastruktur, das unter Kontrolle des Configuration Managements steht oder stehen wird
- ...sie variieren in Größe, Komplexität und Typ
- können zusammengefasst und gesteuert werden
- Es werden unterschieden:
 - Service Life Cycle CIs
 - Service CIs
 - Organisations CI
 - Internes CI
 - Externes CI
 - Interface CI

Configuration Management System (CMS)

- Speicherplatz aller CIs
- ... zeigt die Beziehungen zwischen Service Komponenten und den dazugehörigen Incidents, Problems, Known Errors und Changes
- Beinhaltet auch die Unternehmensdaten zu Mitarbeitern, Lieferanten Standorten Kunden und Anwender
- Kann mehrere CMDBs enthalten
- Beispiel: Service CI beinhaltet Einzelheiten zu seinem Lieferanten, Kosten, Kaufdatum, Lizenz?, Wartungsverträge, SLA's, etc.

Configuration Management System

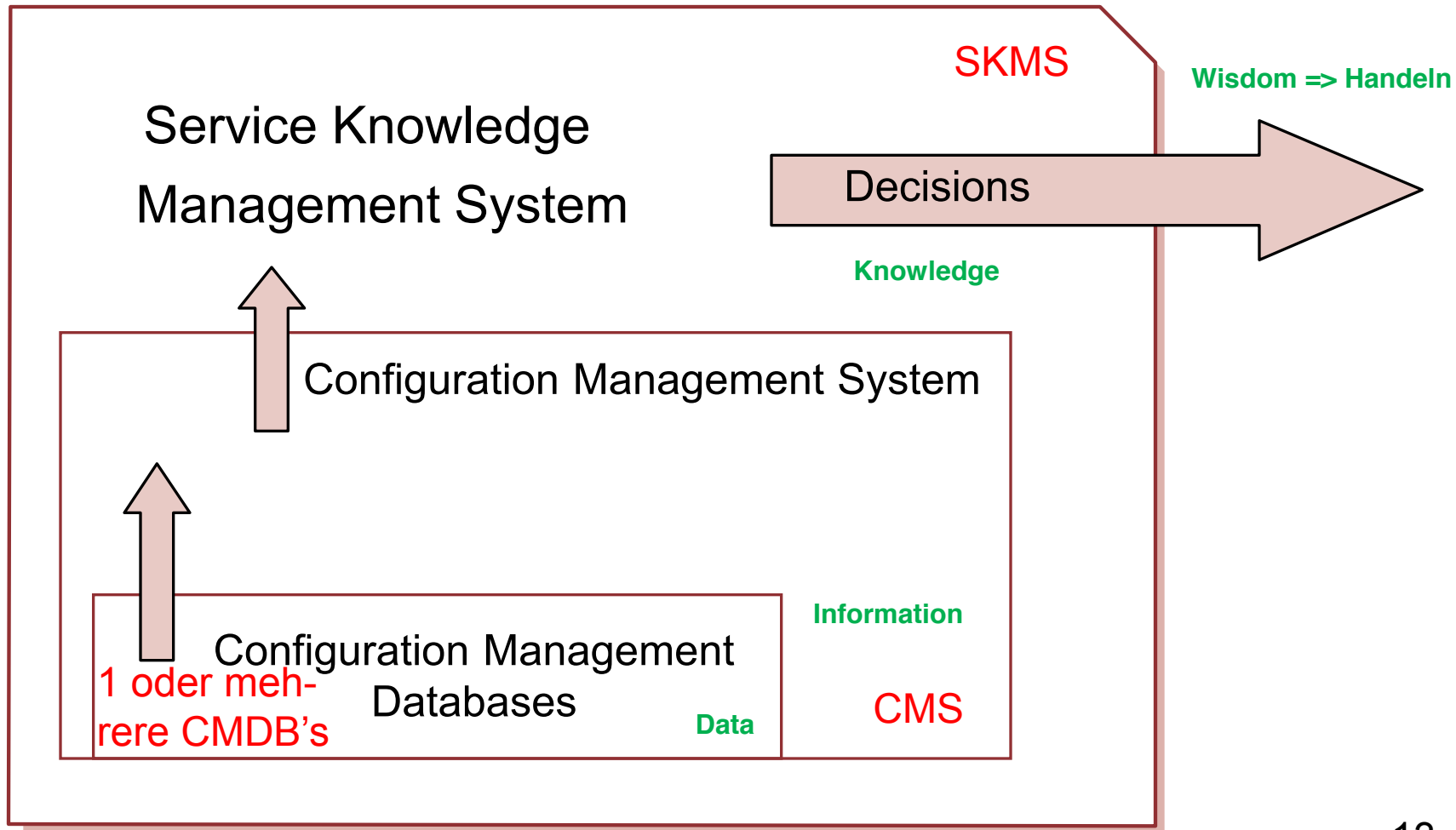
- CMS beinhaltet ...
 - Definitive Media Library (DML)
 - Definitive Spares **Ersatz-HW**



Asset and Configuration Management

Service Transition

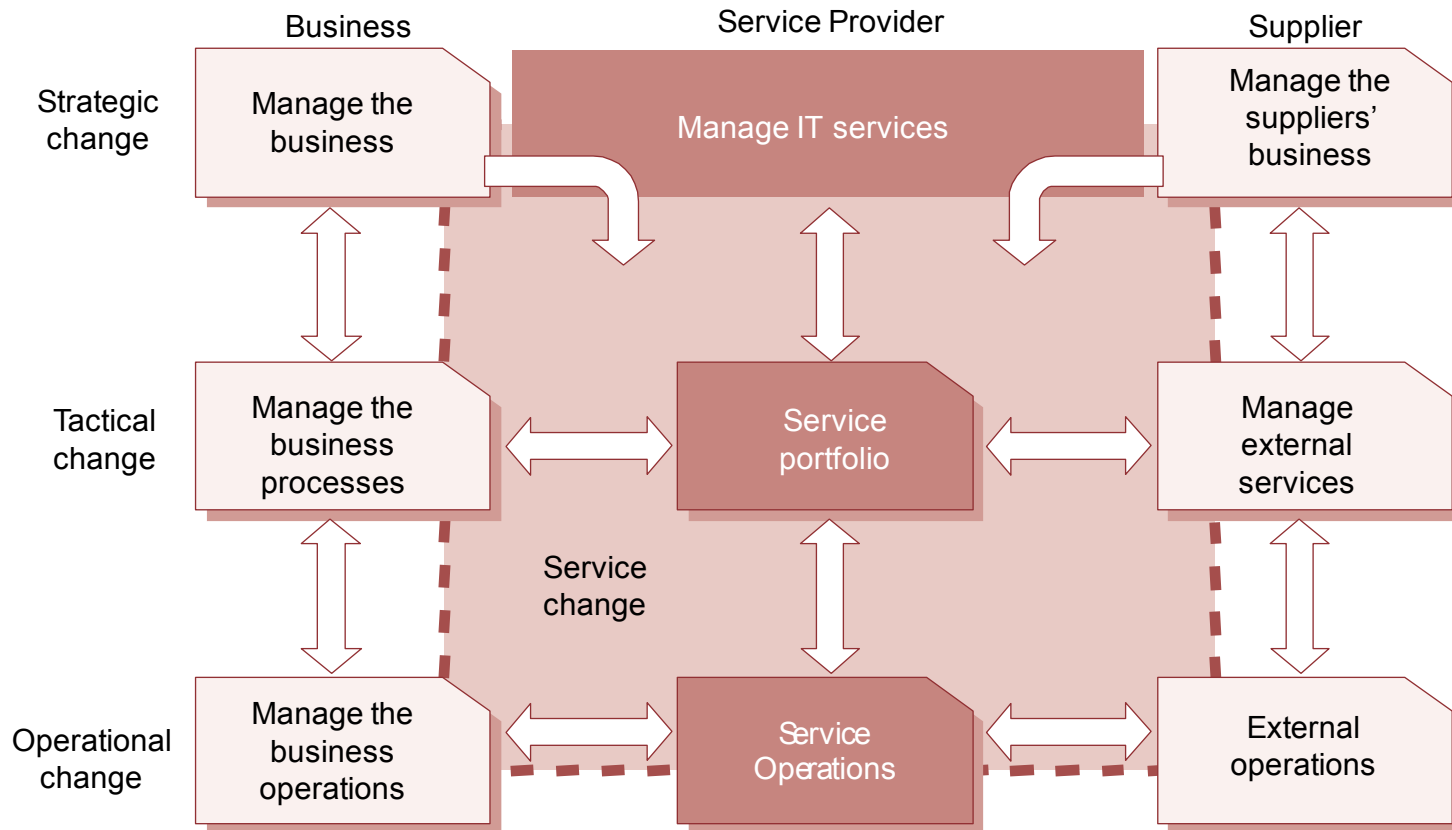
Play together...



Definitionen zu Change Management

- Request for Change (RfC)
- Service Change
- Change Typen
 - Standard Change
 - Normal Change
 - Emergency Change
- Change Modell
- CAB - beratende Funktion. Entscheidung liegt beim Change Mger
- ECAB - Emergency Change Advisory Board

Positionierung Aufgaben Change Management



Change Management

Service Transition

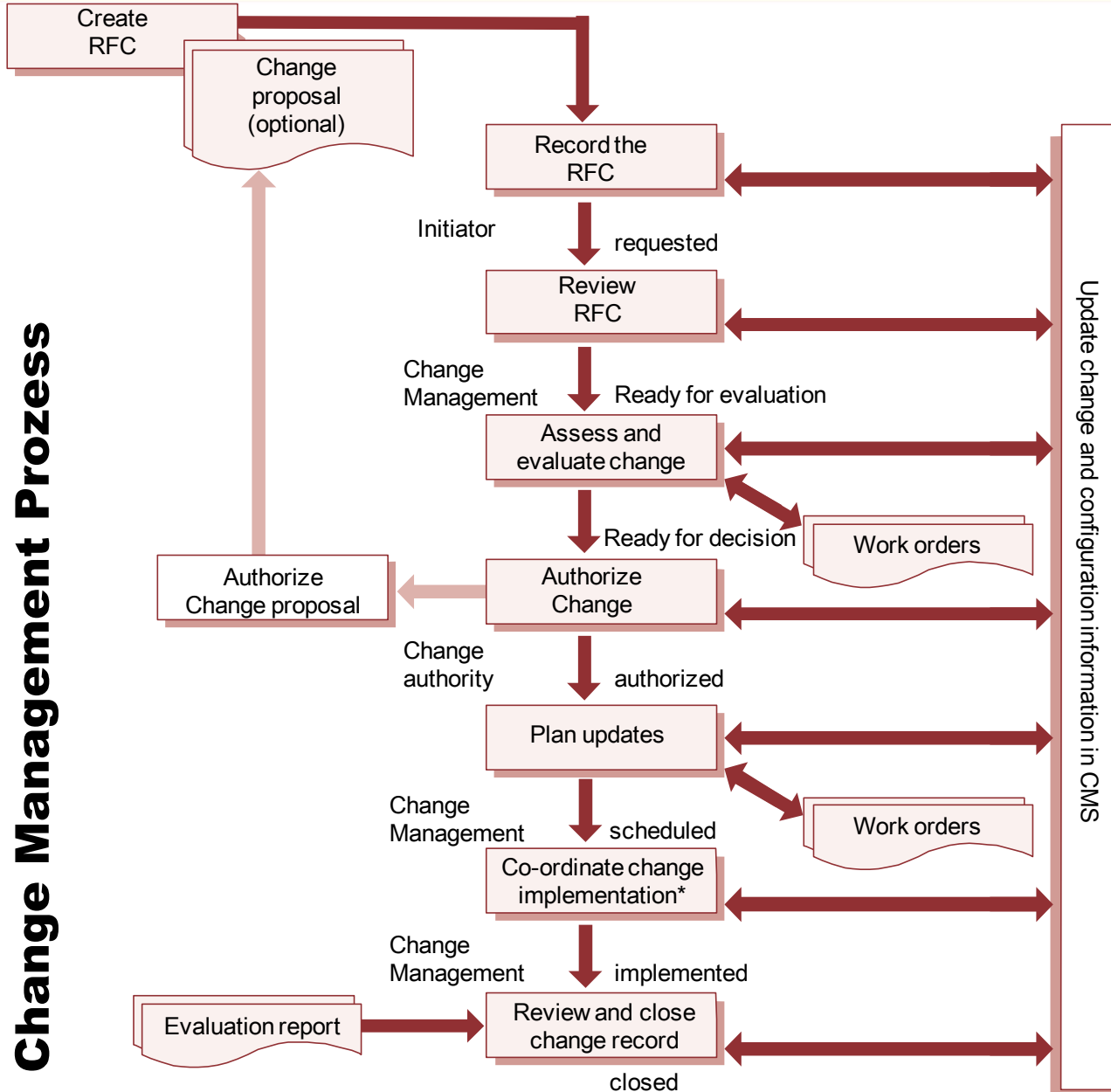
7 R's des Change Managements

- Wer stellt den RFC? – Who **r**aised
- Was ist der Grund für den Change? – **R**eason
- Was ist das erwartete Ergebnis des Changes? – **R**eturn
- Was sind die Risiken? – **R**isk
- Welche Ressourcen werden benötigt? – **R**esources
- Wer ist verantwortlich für erstellen, testen und implementieren? – **R**esponsible
- Welche Beziehung hat der Change zu anderen Changes? – **R**elationship

Change Management

- Ziel
 - ... dieses Prozesses ist es sicherzustellen, dass Changes
aufgezeichnet → bewertet → autorisiert → geplant → getestet,
implementiert → dokumentiert und kontrolliert werden
- Umfang
 - Change Management erstreckt sich auf alle Service Assets und Configuration Items über den gesamten Life Cycle des Service/der Services
 - Changes mit signifikanter Auswirkung wie Änderungen an der Organisation, an Policies, an Geschäftsabläufen, etc., sind ausgenommen oder bilden die Grundlage für einen Service Change

Change Management Prozess



*Includes build and test the change

Change Management
Service Transition

Metriken?

Rollen

- Change Manager
- CAB Mitglieder
- Performance und Risk Manager