

Berner Fachhochschule

Wirtschaft und Verwaltung

ITIL 2011 edition – Foundation
ITIL Introduction - Managing across the
Lifecycle

Besonderheiten der Vorlesung ITG1 – IT Servicemanagement

- Zertifizierungsprüfung möglich – ITIL 2011 edition
- Foundation – Abnehmerin TÜV-Süd (APM Group)
- Partnerschaft mit Glenfis AG – Martin Andenmatten
- Überreichung kostenloser Unterlagen (BFH zahlt sie), welche aufgrund Akkreditierung «übernommen werden müssen»
- Zertifikat mit weltweiter Bekanntheit und Einsetzbarkeit
- Viele Absolventen haben aufgrund des Zertifikats bereits mehr Chancen bei der Stellenbewerbung
- ITIL als Vokabular: Anschlussfähigkeit an weltweite IT-Servicemanagement-Community
- 2 Vorträge von Firmen

Inhalte

- Was ist ITIL V2, ITIL V3 und ITIL 2011 edition und wie entwickelt sich ITIL?
- Überblick über die fünf Bände der ITIL 2011 edition
- Inhalt der ITIL 2011 edition
- Ausbildungskonzept
- Prozesse und Rollen – Was ist da?
- Anwendungsmöglichkeiten der ITIL 2011 edition
- Gegenüberstellung zu anderen IT-Governance-Instrumenten

Ziele der Kurzeinführung

... Grundverständnis für IT Service Management nach ITIL erlangen

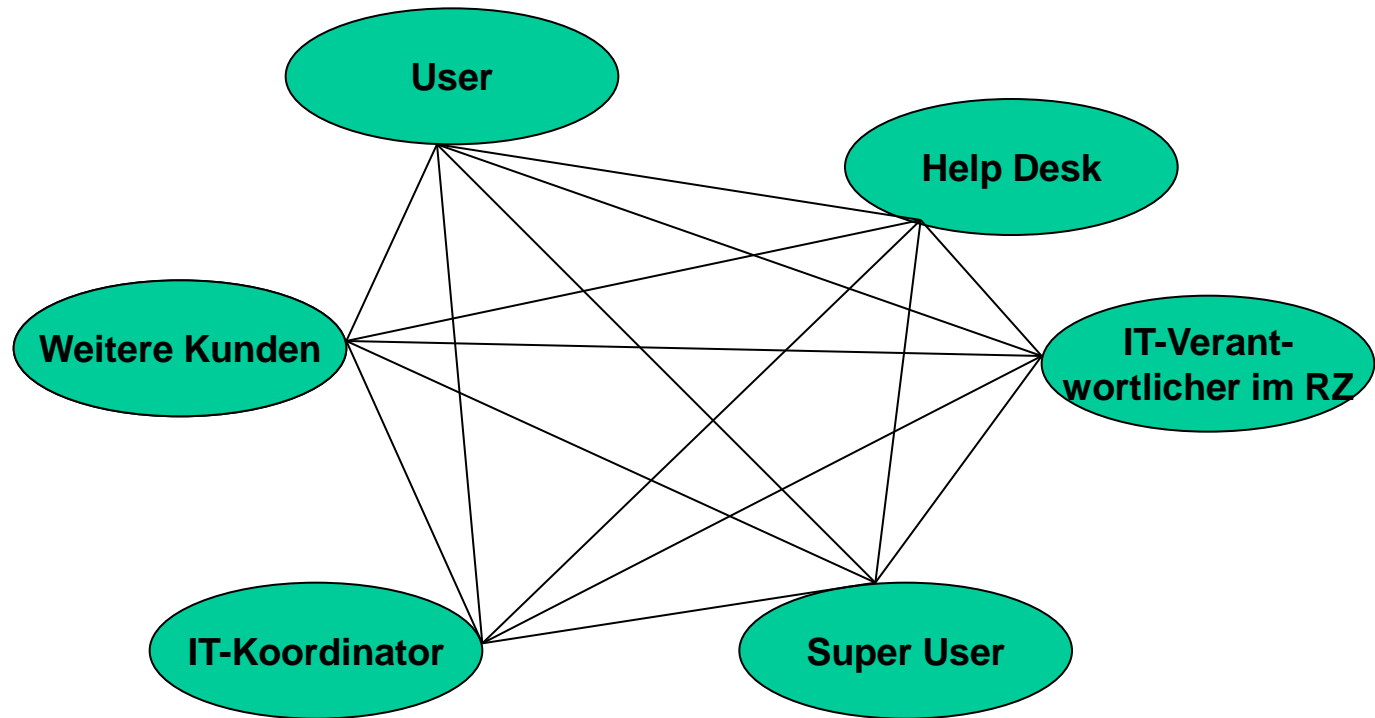
... Überblick über die neue ITIL edition 2011 erhalten

... Lust auf mehr bekommen! Z.B. IT-Governance, IT-Management, IT-Servicemanagement ...

Ziel des Semesters

=> Neben der BFH-Prüfung ... ITIL-Foundation-Prüfung bestehen!

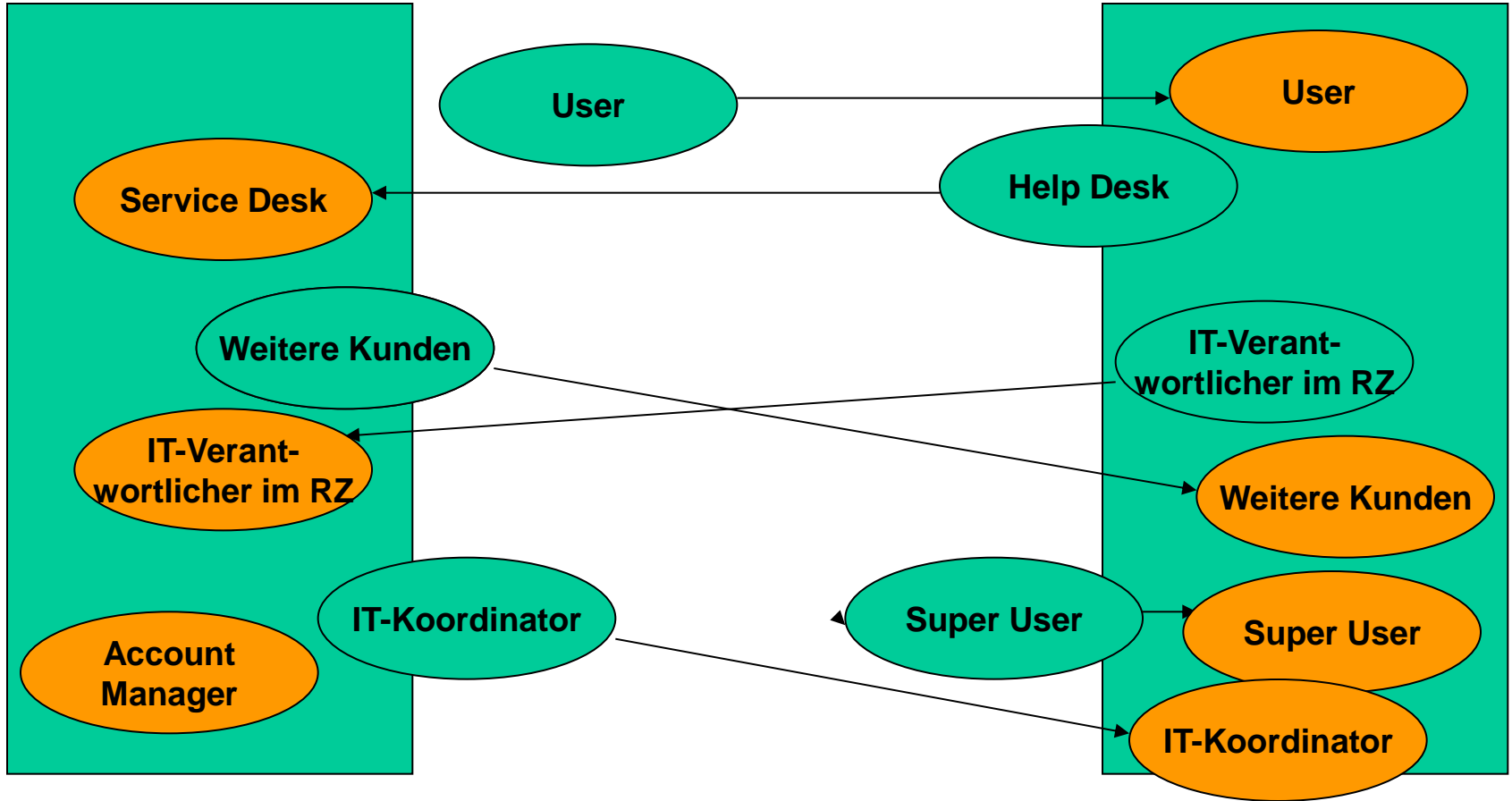
Der alltägliche IT-Wahnsinn



Alle reden mit Allen ... keine Verlässlichkeit in der Beziehung und in der Serviceerbringung ... keine klare Beziehungsstrukturierung zwischen den Beteiligten ...

IT-Leistungserbringer

IT-Leistungsbezüger



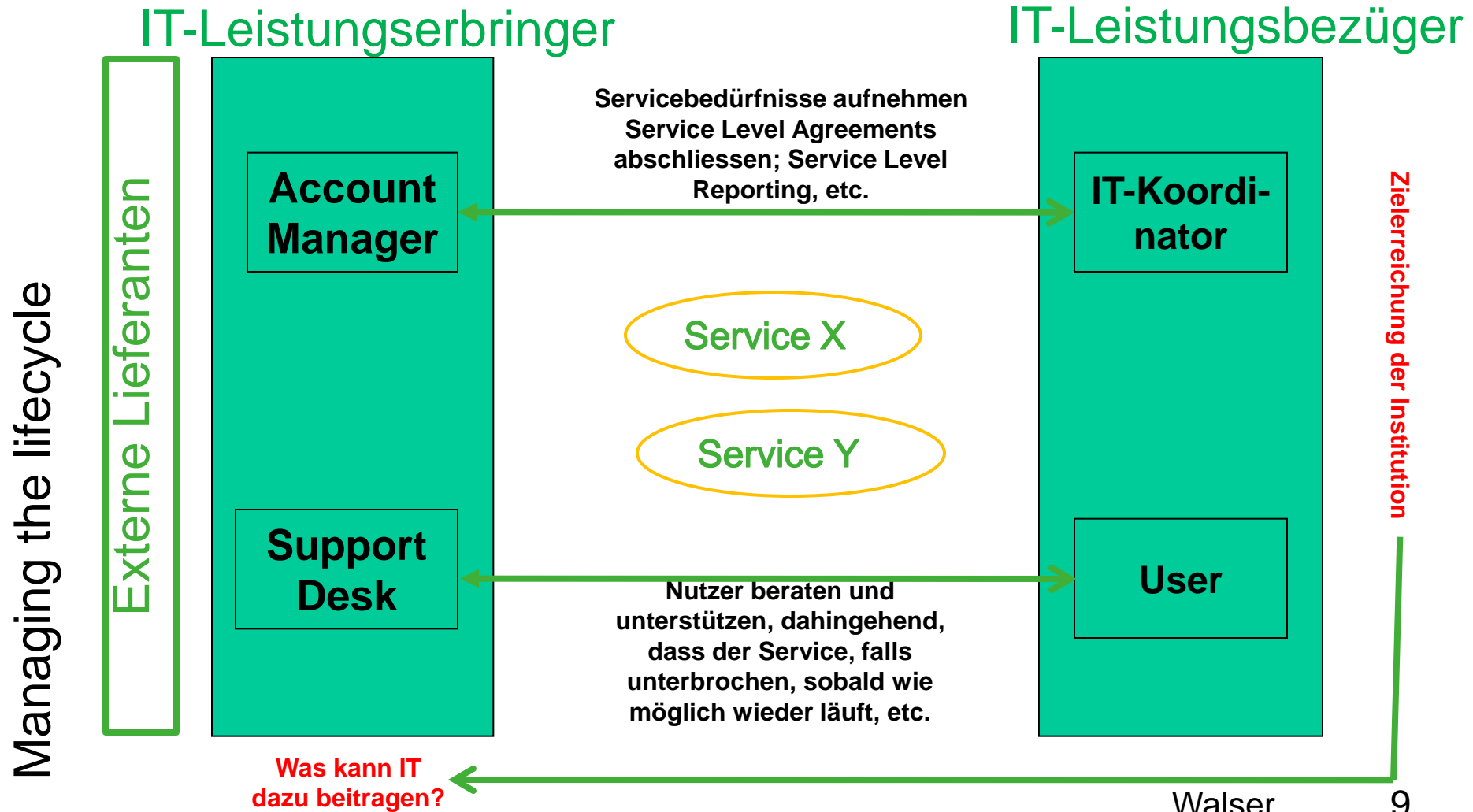
Warum ITIL?

- ITIL bietet Ihnen ein Best-Practice-Framework, um die Services ideal und über konsistente Schnittstellen zu spezifizieren und die Unterstützung der User so kundenspezifisch wie möglich zu leisten
- Wie sieht ITIL so einfach wie möglich gezeigt aus?



Beziehungsmuster ITIL 2011 edition

=> **additional: Business Relationship Management**



Was ist überhaupt ein Service ?

Service

- Es geht um die Schaffung von Wert für einen Kunden
- Dienstleistungscharakter, der Service Provider und der Servicebezüger sind gleichzeitig an der Serviceerbringung beteiligt
- Dagegen ist ein Produkt, von dem gelegentlich auch die Rede ist, lagerfähig, Produktion und Nutzung entkoppelt (asynchron).
- Anforderungen

„A service is a means of **delivering value** by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks.“



Merkmale eines IT Services...

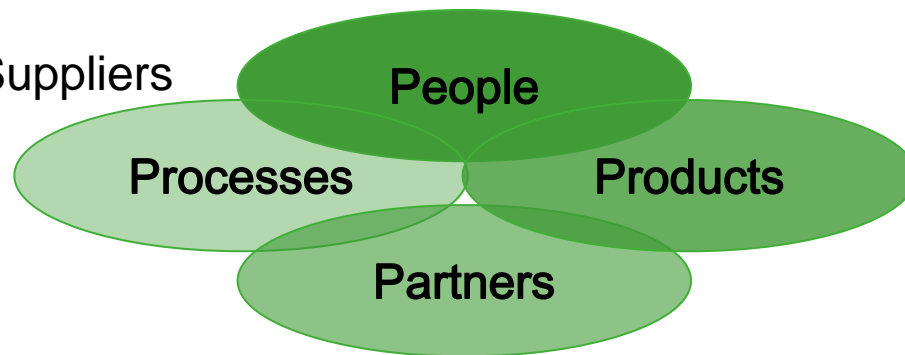
- ... setzt sich aus mehr oder weniger komplexen Dienstleistungen zusammen
- ... wird punktuell abgerufen
- ... sein Output ist teilweise schwer messbar
- ... sein Bedarf hängt stark von den Geschäftsanforderungen des Kunden ab
- ... ist nur „begrenzt“ haltbar
- ... sollte in engem Kontakt mit dem Kunden entstehen – aber haben wir den überhaupt?

... und was ist Service Management? (1)

... eine IT Organisation und ihre Services so zu steuern, dass die IT einen messbaren Beitrag zu den „Unternehmenszielen“ oder institutionellen Zielen leistet...

- People
- Processes
- Products / Technology / Services
- Partners / Suppliers

=> 4 Ps



„Service Management is a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.“

... und was ist IT-Service Management noch?



**Verstärkung des Business-IT-Alignments
durch die wertschöpfungsorientierte Ausrichtung
der IT am Business**

Practices?

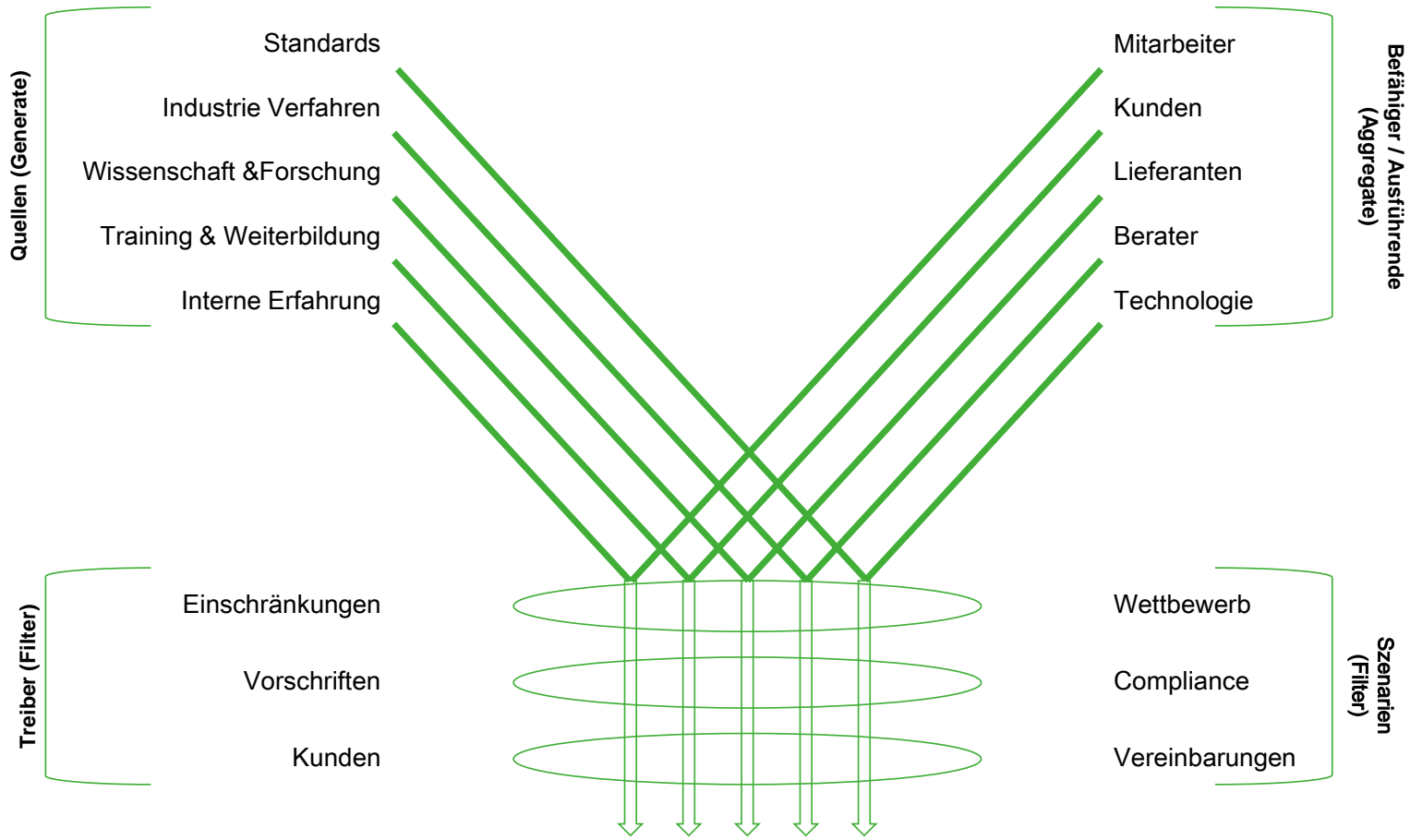
Best Practices: Überprüfte/geprüfte/erprobte Aktivitäten und Prozesse die erfolgreich von vielen Organisationen genutzt werden ...

- „... on top of „Good Practices“

Good Practices: Gebündeltes Wissen externer Quellen und der Organisation, gefiltert durch organisationsspezifische „Filter“ ...

- ... benutzen wir um unsere Fähigkeiten zu verbessern und unsere Wissenslücken zu schliessen
- ... sind dann erfolgreich, wenn wir sie mit unserem Wissen ergänzen
- Externe Quellen sind zum Beispiel:
 - ITIL: Information Technology Infrastructure Library
 - CoBit: Control Objectives for Information and related Technology
 - CMMI: Capability Maturity Model Integration
 - Prince2: Projects in Controlled Environments
 - ISO 9000 / ISO/EC 20000 / ISO/EC 27001
 - ...

Was sind Good Practices?



Wissen über Geschäftsziele, Zusammenhänge und Zweck

Practices

- Externe Quellen sind zum Beispiel:
 - ITIL: Information Technology Infrastructure Library
 - COBIT: Control Objectives for Information and related Technology
 - CMMI: Capability Maturity Model Integration
 - Prince2: Projects in Controlled Environments
 - PMBOK
 - Six Sigma
 - SOA
 - M_o_R
 - V-Modell (Deutschland, Analogie zu HERMES)
 - HERMES
 - Cloud Best Practices
 - ...
- Weitere externe Quellen sind:
 - ISO/IEC 20000
 - ISO 9000
 - ISO/EC 27001
 - ISO/IEC 19770
 - ISO 31000
 - ISO/IEC 14001
 - ISO 9421
 - ISO/IEC 15504
 - ISO/IEC 12207
 - SOX
 - Basel III
 - ...

**? ... ein ganzer Zoo an Standards ...
Warum machen wir ausgerechnet ITIL?**

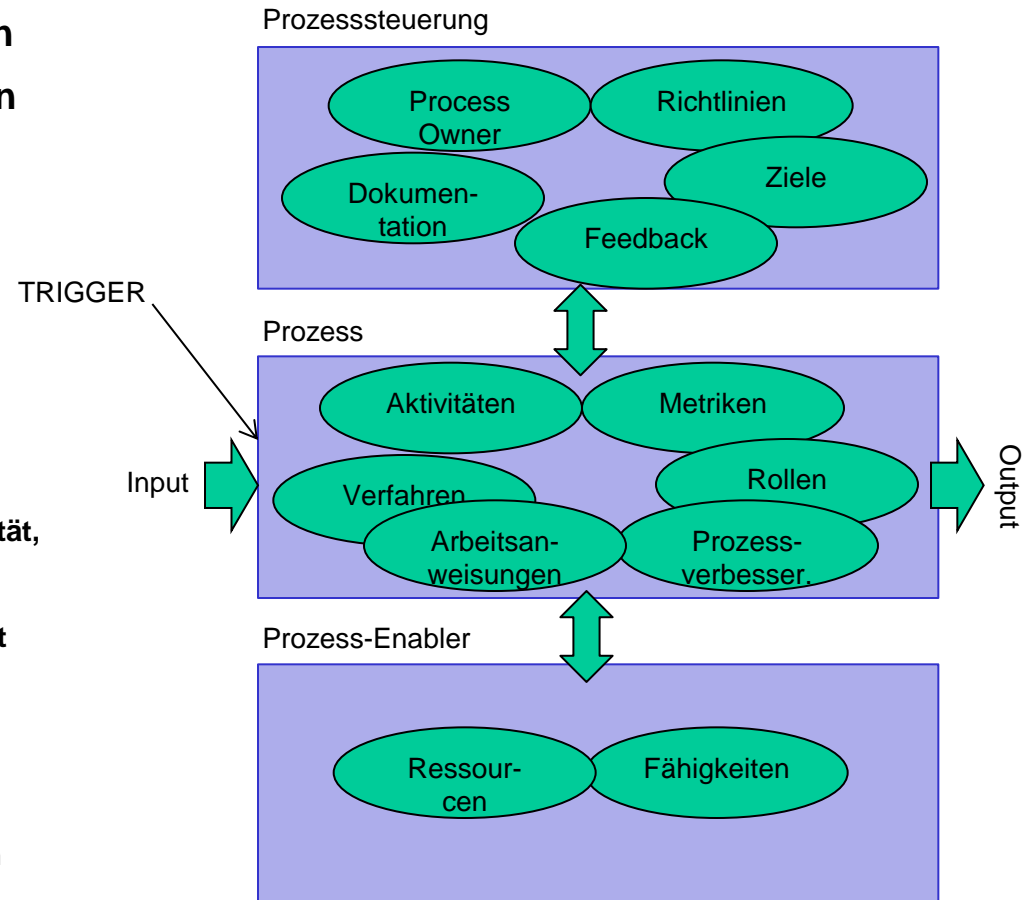
... und was ist ein Prozess?

Ein Prozess besteht aus einem **Satz von – in Wechselbeziehung zueinander stehenden Mitteln und Tätigkeiten –**, die Eingaben in **Ergebnisse umwandeln**... und dadurch einen **messbaren Mehrwert** schaffen (EN ISO 8402).

Ein Prozess ...

- ... liefert spezifische Resultate
- ... hat ein Ziel und ist **zielorientiert**
- ... ist **mess-** und **steuerbar** (**Kosten, Qualität, Produktivität**) –
- ... und sein **Output** enthält einen **Mehrwert** (Wertschöpfung)
- ... ist **kundenorientiert/liefert an Kunden**
- ... ist **stufenweise optimierbar** und
- ... **Menschen** nehmen **Rollen** in Prozessen wahr
- ... reagiert auf spezifische Events => Triggers

Ein **Prozess** ist eine **Menge von koordinierten Aktivitäten**, welche **Ressourcen** und **Fähigkeiten** kombinieren und umsetzen, um **einen Output zu produzieren**.
 Ein Output liefert direkt oder indirekt einen **Mehrwert** für den Kunden oder Stakeholder



Technologie und Architektur (1)

...a fool with a tool is still a fool! **Abhängigkeit von Prozessen, Verfahren und vor allem Menschen/Mitarbeitern.**

Aber!

Wir benötigen einen integrierten Toolansatz mit folgenden Funktionalitäten:

- Self Help
- Workflows und Prozessabbildungen
- Integriertes CMS
- Integrierte Audit Tools
- Diagnostischen Fähigkeiten
- Reporting Funktionen
- Dashboards
- Integrationsfähig mit den Business Service Management Tools.

Technologie und Architektur (2) **Service-Automatisierung**

Automatisierung verbessert Services und bietet einige Vorteile

- variierende Kapazitätsanforderungen können leichter angepasst werden
- bietet eine gute Grundlage zur Messung und Verbesserung von Services und Prozessen
- kann eine Massnahme zur Wissenssicherung sein

Und wer profitiert davon?

- Design und Modeling
- Servicekatalog
- Störungsmustererkennung und Analyse
- Klassifizierung, Priorisierung und Weiterleitung
- Monitoring
- alle Optimierungsverfahren

Rollenkonzepte (1)

Rolle: AKV – Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortungen; Rolle kann von mehreren Menschen ausgeführt/-gefüllt werden ... Mensch kann in verschiedenen Rollen arbeiten

Prozess Owner

- Pate und Sponsor des Prozesses
- definiert die KPIs
- verantwortlich für das Prozessdesign
- Stellt sicher, dass die Mitarbeiter geschult sind/werden
- regelmässiges Durchführen von Reviews und Audits

Prozess Manager

- Prozessüberwachung im Tagesbetrieb
- Verfolgung der Teilprozesse und Einzelaktivitäten
- Koordination, da sich der Prozess über unterschiedliche organisatorische Einheiten erstrecken kann
- Prozessdurchführung

Rollenkonzepte (2)

Service Owner

- erster Ansprechpartner für den Kunden für alle „Service-relevanten“ Anfragen
- stellt sicher, dass alle Serviceleistungen den Kundenanforderungen genügen/entsprechen
- identifiziert Service Verbesserungen
- verantwortlich für die „Delivery“ des Services.

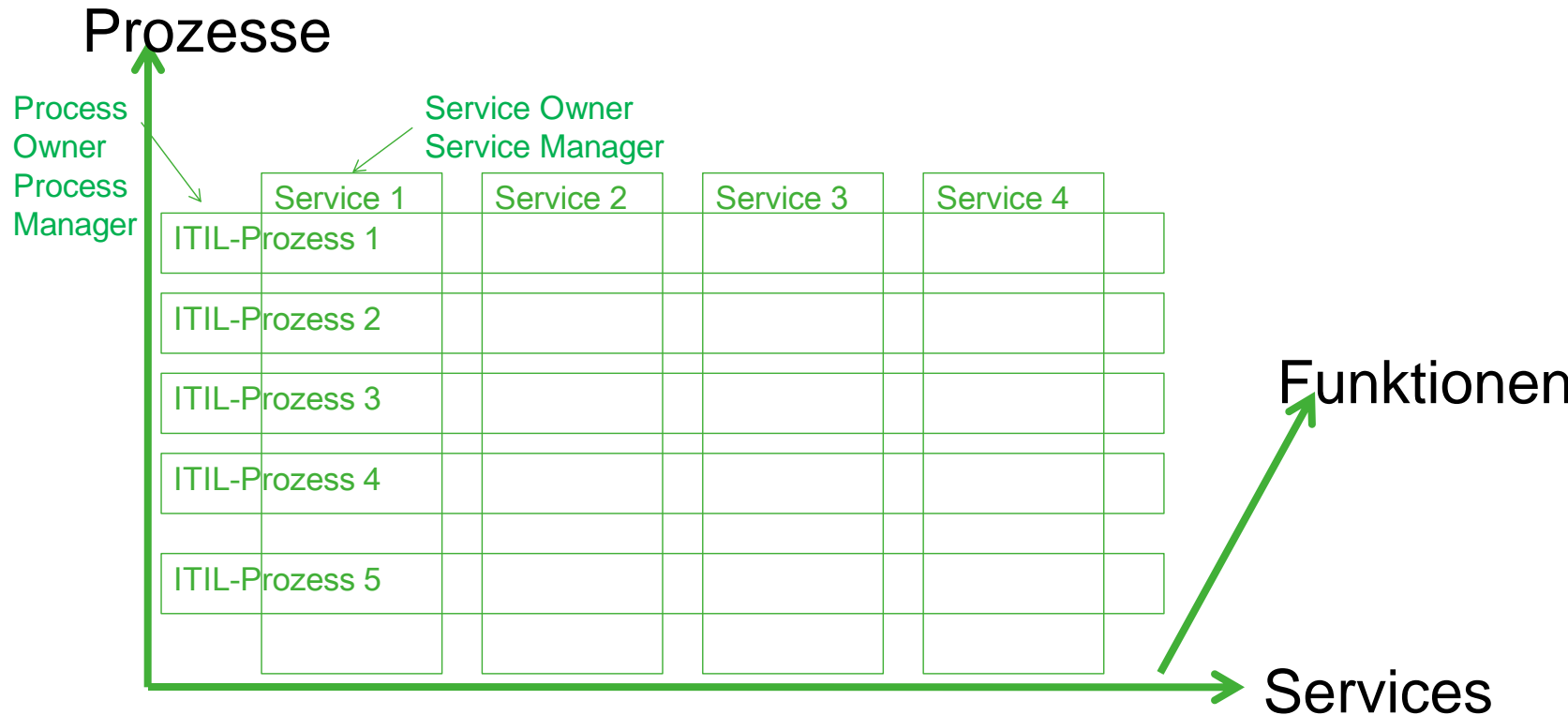
Service Manager

- Verantwortlich für einen oder mehreren Services über ganzen Lifecycle
- Aber auch Sammelbezeichnung für alle Manager in Service Provider Organisation
- Business Relationship Manager, Prozess Manager, Account Manager, Leitende Manager.

Product Manager

- Zuständig für einen Service durch alle Phasen des Lifecycles von der Strategie über Design über Transition in Operations

Rollenkonzepte (3)

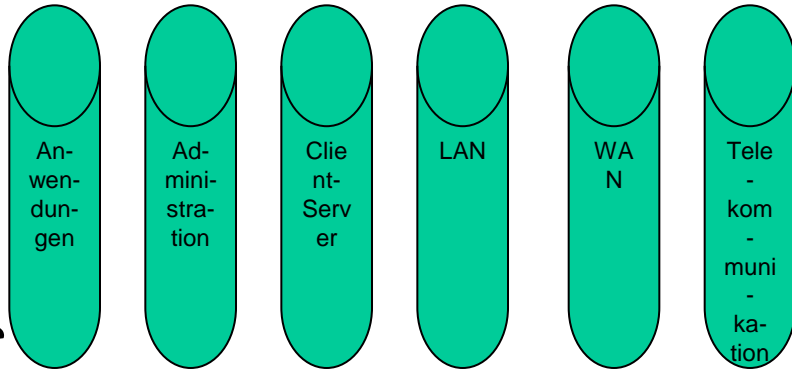


Eine Kombinationen aus Ablauforganisation (Prozesse), (organisatorische) Zuordnung von Services und Aufbauorganisation (Funktionen) macht das IT-Service Management aus.

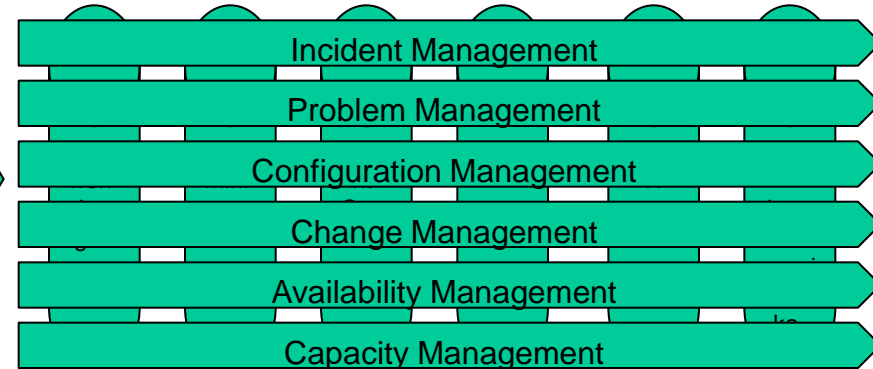
Konzeptionelle versus organisatorische Veränderungen über die verschiedenen ITIL-Versionen ...

Managing the lifecycle

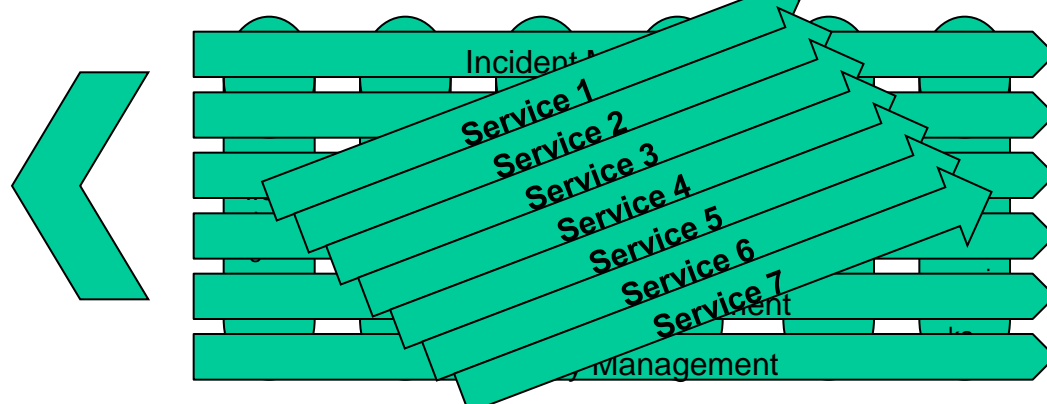
ITIL Version 1 – Mainframe-Zeitalter



ITIL Version 2 – Client-Server-Zeitalter



ITIL Version 3 – Internet/SCA-Zeitalter



What's next?

Die IBM's und HP's sowie Apple's dieser Welt werden wohl wissen wie weiter ☺!!

RACI-Modell?

- Nutzen
 - Hilfe bei der Entscheidungsfindung
- Rollen
 - R = Responsible (Doing)
 - A = Accountable (Verantwortlich; **nur einer**)
 - C = Consulted (Meinung, beratend)
 - I = Informed (Zu informieren)

Gelegentlich ist auch von
 RACI-**VS** die Rede
V => Verify
S => Supportive

	Service Management Director	Service Level Manager	Problem Manager	Security Manager
Aktivität 1	AR	C	I	I
Aktivität 2	A	R	C	C
Aktivität 3	I	A	R	C
Aktivität 4	I	A	R	

Funktionen ...

- ... können Bereiche von Organisationseinheiten sein, die bestimmte Aufgaben ausführen und für einen Kunden verantwortlich sind
- ... bieten die Möglichkeit, Organisationen zu strukturieren, um das Prinzip der Spezialisierung zu implementieren
- ... definieren typischerweise Rollen, Kompetenzen und Verantwortungen für bestimmte Ergebnisse.
- Team, Gruppe oder Hilfsmittel, die eingesetzt werden um Prozess oder Aktivitäten durchzuführen
- Die vier Funktionen in Service Operations:
 - Support Desk
 - Technical Management
 - IT Operations Management
 - Application Management

Kunde versus Anwender / Service Provider

- Kunde versus Anwender
 - der Kunde
ist derjenige, dem Sie Ihre Service-Leistungen verkaufen.
 - der Anwender
ist derjenige, der meinen angebotenen Service nutzt
- Service Provider
 - Der Kunde findet beim Service Provider Eingang in IT-Service Management durch den Prozess «Service Level Management» und neu auch « Relationship Management ».
 - Der Anwender findet beim Service Provider Eingang durch den/die Prozess/e « Incident Management » / und « Request Fulfillment »