

ITIL v4

“ Die Abkürzung **ITIL** steht für „Information Technology Infrastructure Library“ und hinter dieser Bezeichnung steht ein Best-Practice-Framework für ein effektives IT-Service-Management. **ITIL** stellt somit eine Sammlung von Prozessen und Aufgaben dar, die für das IT-Service-Management als Best Practices angesehen werden.

IT Asset: Jede finanziell wertvolle Komponente, die zur Bereitstellung eines IT-Produkts oder eines IT-Services beitragen kann.

Configuration Item - CI (Konfigurationselement): Jede Komponente, die verwaltet werden muss, um einen IT-Service bereitzustellen.

Problem: Eine Ursache oder potenzielle Ursache eines oder mehrerer Incidents.

Known Error: Ein Problem, das analysiert, aber nicht gelöst wurde.

Workaround: Lösung, die Auswirkungen von Incidents oder Problems reduziert oder beseitigt, für das noch keine vollständige Lösung verfügbar ist. Einige Workarounds reduzieren die Wahrscheinlichkeit von Incidents.

Incidents: Haben Auswirkungen auf Benutzer oder Geschäftsprozesse und müssen so gelöst werden, dass normale Geschäftsaktivitäten stattfinden können.

Problems: Sind die Ursache von Incidents. Sie erfordern eine Untersuchung und Analyse, um die Ursachen zu identifizieren, Abhilfemaßnahmen zu entwickeln und eine längerfristige Lösung zu empfehlen. Dies reduziert die Anzahl und die Auswirkungen zukünftiger Incidents.

Change: Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das eine direkte oder indirekte Auswirkung auf Services haben könnte.

Wertschöpfung

Die Wertschöpfungskette beschreibt den end-to-end Prozess, wie ein Unternehmen aus Ressourcen und Inputs Produkte, Dienstleistungen generiert, die einen Mehrwert für Kunden und Stakeholder bieten. Die Wertschöpfungskette besteht aus sechs Hauptaktivitäten:

- **Planung und Steuerung:** Hier werden Strategien, Ziele und Ressourcen identifiziert und geplant, um die Wertschöpfung zu optimieren.
- **Bereitstellung:** Hier werden Ressourcen und Fähigkeiten bereitgestellt, um Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und auszuliefern.
- **Entwicklung:** Hier werden Produkte und Dienstleistungen entwickelt und getestet.
- **Betrieb:** Hier werden Produkte und Dienstleistungen bereitgestellt und betrieben.
- **Unterstützung:** Hier werden die Mitarbeiter und Nutzer unterstützt, um die Produkte und Dienstleistungen zu nutzen und Probleme zu lösen.
- **Verbesserung:** Hier werden Verbesserungen identifiziert und durchgeführt, um die Effizienz, Qualität und Wirksamkeit der Wertschöpfung zu erhöhen.

Die Wertschöpfungskette dient dazu sicherzustellen, dass alle Aktivitäten in einer integrierten und kohärenten Weise durchgeführt werden, um die Erwartungen der Kunden und Stakeholder zu erfüllen und den Wert des Unternehmens zu maximieren.

Wertschöpfung ist ein Balanceakt von Ergebnissen, Kosten und Risiken.

Service Value System

Das Service Value System (SVS) beschreibt das gesamte Ökosystem von Aktivitäten und Elementen, die dazu beitragen, einen kontinuierlichen Mehrwert für Kunden und Stakeholder zu schaffen.

Das SVS besteht aus fünf Komponenten:

1. **Service Value Chain (Wertschöpfungskette):** Eine Abfolge von Aktivitäten, die zusammenarbeiten, um einen Mehrwert für Kunden und Stakeholder zu schaffen.
2. **Praktiken:** Konkrete Methoden und Ansätze, um Aktivitäten effektiver und effizienter auszuführen.
3. **Governance:** Regeln, Richtlinien und Entscheidungsprozesse, um sicherzustellen, dass Aktivitäten und Entscheidungen den Geschäftszielen und -strategien entsprechen.
4. **Continual Improvement:** Ein Prozess, um kontinuierliche Verbesserungen zu identifizieren und umzusetzen, um die Effektivität und Effizienz von Aktivitäten zu erhöhen.
5. **Service Value Chain-Inputs and Outputs:** Die Ressourcen, Informationen und Materialien, die für die Durchführung von Aktivitäten in der Wertschöpfungskette benötigt werden, sowie die Ergebnisse, die durch diese Aktivitäten generiert werden.

Das SVS dient dazu, sicherzustellen, dass alle Elemente des Service-Managementsystems miteinander verknüpft sind und in einem kohärenten System zusammenarbeiten, um einen kontinuierlichen Mehrwert für Kunden und Stakeholder zu schaffen.

Service-Wertschöpfungskette

Die Service-Wertschöpfungskette (auch bekannt als Service Value Chain) beschreibt eine Abfolge von Aktivitäten, die zusammenarbeiten, um einen Mehrwert für Kunden und Stakeholder zu schaffen.

Die Service-Wertschöpfungskette besteht aus sechs Hauptaktivitäten:

1. **Planung und Steuerung:** Hier werden Strategien, Ziele und Ressourcen identifiziert und geplant, um die Wertschöpfung zu optimieren.
2. **Bereitstellung:** Hier werden Ressourcen und Fähigkeiten bereitgestellt, um Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und auszuliefern.
3. **Entwicklung:** Hier werden Produkte und Dienstleistungen entwickelt und getestet.
4. **Betrieb:** Hier werden Produkte und Dienstleistungen bereitgestellt und betrieben.
5. **Unterstützung:** Hier werden die Mitarbeiter und Nutzer unterstützt, um die Produkte und Dienstleistungen zu nutzen und Probleme zu lösen.
6. **Verbesserung:** Hier werden Verbesserungen identifiziert und durchgeführt, um die Effizienz, Qualität und Wirksamkeit der Wertschöpfung zu erhöhen.

Die Service-Wertschöpfungskette ist eine Methode, um sicherzustellen, dass die Aktivitäten in einem integrierten und kohärenten System durchgeführt werden, um einen Mehrwert für Kunden und Stakeholder zu schaffen. Es ermöglicht auch, dass jede Aktivität individuell auf ihre Effektivität und Effizienz hin optimiert werden kann.

Vier Dimensionen

Sie sollten bei der Planung, Entwicklung, Lieferung und Verbesserung von Services berücksichtigt werden, um sicherzustellen, dass ein umfassendes und ausgewogenes Service-Management-System implementiert wird, das den Anforderungen von Kunden und Stakeholdern entspricht und den kontinuierlichen Mehrwert liefert.

1. **Organisation und Menschen:** Diese Dimension umfasst die Strukturen, Kulturen, Rollen, Verantwortlichkeiten, Fähigkeiten und Kompetenzen der Organisation und ihrer Mitarbeiter.
2. **Informationen und Technologie:** Diese Dimension bezieht sich auf die Technologien, Werkzeuge und Daten, die zur Unterstützung der Serviceleistung und -bereitstellung verwendet werden.

3. **Partnerschaften und Lieferanten:** Diese Dimension bezieht sich auf die Beziehungen, Verträge und Vereinbarungen mit externen Partnern und Lieferanten, die zur Erbringung von Services beitragen.
 4. **Prozesse und Governance:** Diese Dimension umfasst die Prozesse, Richtlinien und Entscheidungsstrukturen, die zur Steuerung und Überwachung von Serviceaktivitäten und -leistungen verwendet werden.
-

Sieben Grundprinzipien

Die Sieben Grundprinzipien sollen Organisationen dabei helfen, Service Management als eine kulturelle Veränderung zu betrachten und ein effektives und effizientes Service Management-System aufzubauen, das auf die Bedürfnisse von Kunden und Stakeholdern ausgerichtet ist.

1. **Wertorientierung:** Service Management sollte auf die Schaffung von Mehrwert für Kunden und Stakeholder ausgerichtet sein.
 2. **Dort beginnen, wo man steht:** Organisationen sollten ihre gegenwärtige Situation und ihr Umfeld berücksichtigen, um eine maßgeschneiderte Implementierung von Service Management zu planen und umzusetzen.
 3. **Iterative Weiterentwicklung und Feedback:** Eine iterative und inkrementelle Verbesserung von Services und Prozessen sollte durchgeführt werden, um kontinuierliche Verbesserungen zu erzielen.
 4. **Zusammenarbeit und Transparenz fördern:** Zusammenarbeit und sichtbares Handeln sollten praktiziert werden, um Transparenz, Vertrauen und Zusammenhalt zu fördern.
 5. **Ganzheitlich denken und arbeiten:** Organisationen sollten Service Management ganzheitlich betrachten und sicherstellen, dass alle Komponenten und Dimensionen im Einklang miteinander stehen.
 6. **Auf Einfachheit und Praktikabilität achten:** Entscheidungen und Aktivitäten sollten auf ihre direkte Auswirkung auf die Serviceerbringung und die Nutzererfahrung überprüft werden.
 7. **Optimieren und automatisieren:** Organisationen sollten bestehende Prozesse und Aktivitäten optimieren und wo möglich automatisieren, um die Effektivität und Effizienz zu erhöhen.
-

Continual Improvement Model (CIM)

Eine wiederkehrende organisatorische Tätigkeit, die auf allen Ebenen durchgeführt wird, um sicherzustellen, dass die Leistung eines Unternehmens kontinuierlich den Erwartungen der Stakeholder entspricht.

1. **Plan:** In diesem Schritt werden die Ziele und Erwartungen für die Verbesserung der Services festgelegt und ein Verbesserungsplan entwickelt.

2. **Do:** In diesem Schritt wird der Verbesserungsplan umgesetzt und durchgeführt. Es werden Maßnahmen ergriffen, um den Prozess oder Service zu verbessern.
3. **Check:** In diesem Schritt werden die Ergebnisse der Verbesserungen überprüft und bewertet. Es wird gemessen, ob die Ziele erreicht wurden und ob die Verbesserungen erfolgreich waren.
4. **Act:** In diesem Schritt werden die Ergebnisse der Überprüfung genutzt, um den Verbesserungsprozess weiter zu optimieren. Falls notwendig, werden weitere Änderungen und Verbesserungen durchgeführt und der Prozess beginnt von vorne.

Das CIM ist ein iterativer Prozess, der darauf abzielt, kontinuierliche Verbesserungen in der Servicequalität und der Serviceerbringung zu erreichen. Es fördert eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung in der Organisation und sorgt dafür, dass die Services kontinuierlich auf die sich ändernden Bedürfnisse von Kunden und Stakeholdern angepasst werden.

General Management Practices (GMPs)

Die General Management Practices (GMPs) sind eine Gruppe von Praktiken, die allgemeine Management- und Führungskompetenzen beschreiben und als Best Practices für den Aufbau einer erfolgreichen Service-Management-Organisation dienen. Diese Praktiken sind auf die Führungsebene einer Organisation ausgerichtet und sollen sicherstellen, dass die Service-Management-Initiativen der Organisation effektiv gemanagt werden.

Relationship Management

- Aufbau und Pflege der Verbindungen zwischen dem Unternehmen und seinen Stakeholder auf strategischer und taktischer Ebene.
- Dazu gehört die Identifizierung, Analyse, Überwachung und kontinuierliche Verbesserung der Beziehungen zu und zwischen den Beteiligten.

Supplier Management

- Sicherstellen, dass die Lieferanten und ihre Leistungen (Performances) des Unternehmens angemessen verwaltet werden, um die reibungslose Bereitstellung von Qualitätsprodukten und -services zu unterstützen.
- Dazu gehört auch der Aufbau engerer und kooperativerer Beziehungen zu wichtigeren Lieferanten, um neue Werte zu entdecken und zu realisieren und das Risiko von Fehlern zu reduzieren.

Information Security Management

- Zum Schutz der Informationen, die das Unternehmen für die Ausübung seiner Geschäftstätigkeit benötigt.

Continual Improvement

- Ausrichtung der Practices und Services des Unternehmens an sich ändernden Geschäftsanforderungen durch kontinuierliche Identifizierung und Verbesserung der Services oder aller Konfigurationselemente (CI)

Service Management Practices

Die Allgemeinen Service Management Practices beschreiben die grundlegenden Prozesse und Funktionen, die zur Verwaltung von IT-Services erforderlich sind, wie z.B. das Management von Incidents und Problemen, die Erfüllung von Service-Anfragen, das Service Desk-Management und das Service-Konfigurationsmanagement.

Service Level Management

Festlegung klarer geschäftsbasierter Ziele für die Serviceleistung, sodass die Erbringung eines Services angemessen bewertet, überwacht und anhand dieser Ziele gesteuert werden kann.

- **Service Level:** Eine oder mehrere Kennzahlen, die die erwartete oder erreichte Servicequalität definieren.
- **Service Level Agreement (SLA):** Eine dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem Kunden, die sowohl die erforderlichen Services als auch den erwarteten Service-Level identifiziert.

Service Desk

Bietet einen klaren Weg für Benutzer, Schwierigkeiten, Fragen und Requests zu melden und sie erfassen, zu klassifizieren, zuweisen und beantworten zu lassen. Der Service Desk spielt eine entscheidende Rolle bei der Erbringung von Services und muss aktiv unterstützt werden.

Ein Service Desk Mitarbeiter muss in der Lage sein, einen bestimmten Incident in Bezug auf die Geschäftspriorität vollständig zu verstehen und zu diagnostizieren und geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um dies mit Hilfe der verfügbaren Fähigkeiten, Kenntnisse, Personen und Prozesse zu lösen.

- Erfassung von Incidents und Service Requests.
- Sollte auch der Eintrittspunkt und der Single Point of Contact für den Service Provider mit allen seinen Anwender sein.

Monitoring und Event Management

- Systematische Beobachtung von Services und Servicekomponenten
- Aufzeichnung und Meldung ausgewählter Zustandsänderungen, die als Ereignisse identifiziert wurden
- Angemessene Reaktion auf diese Ereignisse definieren, einschließlich der Reaktion, die zu potenziellen Fehlern oder Incidents führen könnten

Incident Management

Minimierung der negativen Auswirkungen von Incidents, in dem der normale Servicebetrieb schnellstmöglich wiederhergestellt wird.

- **Incident:** Eine nicht geplante Unterbrechung eines Services oder eine Qualitätsminderung eines Services.

Service Request Management

Unterstützung der vereinbarten Servicequalität durch eine effektive und benutzerfreundliche Bearbeitung aller vordefinierten, benutzer-initiierten Service Requests.

- **Service Request:** Eine Anfrage eines Benutzers oder eines Bevollmächtigten eines Benutzers, die eine Serviceaktion einleitet, die als normaler Bestandteil der Servicebereitstellung vereinbart wurde.

Problem Management

Reduzierung der Wahrscheinlichkeit und der Auswirkungen von Incidents durch Identifizierung tatsächlicher und potenzieller Ursachen von Incidents sowie Steuerung von Workarounds und Known Error.

- **Problemidentifizierung:** Durchführung von Trendanalysen von Incident-Aufzeichnungen (Records).
- **Problemsteuerung:** Probleme werden für die Analyse basierend auf dem Risiko, das sie darstellen, priorisiert und verwaltet. Dokumentation von Workarounds. Dokumentation bekannter Fehler (Known Errors).
- **Fehlersteuerung:** Verwaltung Known Error (bekannter Fehler), d.h. Probleme, bei denen die erste Analyse abgeschlossen ist. Identifizierung potenzieller permanenter Lösungen, die zu einem Change Request für die Implementierung einer Lösung führen können.

Change Enablement

Maximierung der Anzahl erfolgreicher Service- und Produktänderungen durch das Sicherstellen der ordnungsgemäßen Risikobewertung, Genehmigung von Changes und Verwaltung des Change-Kalenders.

- **Standard Changes:** Risikoarme, vorautorisierte und vollständig dokumentierte Changes, die ohne zusätzliche Berechtigung implementiert werden können.
- **Normale Changes:** Changes, die nach einem Prozess geplant, bewertet und genehmigt werden müssen. Change-Modelle bestimmen die Rollen für Bewertung und Berechtigung. Initiiert durch Change Request.
- **Notfall Changes:** Changes, die so schnell wie möglich umgesetzt werden müssen. Notfall-Changes und der Prozess der Bewertung und Genehmigung wird beschleunigt, um

sicherzustellen, dass sie schnell umgesetzt werden können.

Service Configuration Management

- Sicherstellen, dass genaue und zuverlässige Informationen über die Konfiguration von Services und die CIs, die sie unterstützen, jederzeit und überall verfügbar sind.
- Dazu gehören Informationen darüber, wie CIs konfiguriert werden und welche Beziehungen zwischen ihnen bestehen.

IT-Asset Management

Planung und Verwaltung des gesamten Lebenszyklus aller IT-Ressourcen, um die Organisation zu unterstützen:

- Wert maximieren
- Kosten kontrollieren
- Risiken managen
- Unterstützung bei der Entscheidungsfindung über den Kauf, die Wiederverwendung und das Stilllegen von Vermögenswerten
- Regulatorische und vertragliche Anforderungen erfüllen

Release Management

Der Zweck der Release Management Practice ist es, neue und geänderte Services und Funktionalitäten zur Verfügung zu stellen.

Eine Version

- eines Services oder
- eines anderen Konfigurationselements oder
- eine Sammlung von Konfigurationselementen,

die zur Verwendung bereitgestellt wird.

Revision #10

Created 9 March 2023 08:08:01 by Joshua Lieder

Updated 11 March 2023 12:52:54 by Joshua Lieder