

# CONMETHOS



## ***IT SERVICE MANAGEMENT TOOL (ITSM TOOL) DEMO***

für Prozesse auf der Basis von ITIL\*

**Version 1.1**

**Status: 08/06/2015**



*Wenn Sie über unsere Vertriebspartner gekauft haben:  
Senden Sie eine Kopie des Kaufbelegs für dieses Tool an  
[info@conmethos.de](mailto:info@conmethos.de) mit dem Betreff „Kaufbeleg ITSMT-  
Dateien“. Sie erhalten dann umgehend alle zugehörigen  
Dateien zugemailt. Kopieren Sie den zugemailten Ordner  
„Tools“ als Unterordner in denselben Ordner, in welchem  
auch diese PDF-Datei steht. Nur dann funktioniert das Tool.  
Weitere Hinweise finden Sie unter „[Handhabung](#)“.*

*Diese Methode ist urheberrechtlich geschützt durch die  
CONMETHOS GmbH. Der Käufer erwirbt ein **einmaliges**  
Nutzungsrecht an dieser Methode. Das Kopieren oder die  
Weitergabe werden straf- und zivilrechtlich verfolgt.*

\*ITIL ist eine geschützte Marke der britischen Regierung

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Einsatzfelder

Zielsetzung

Fakten

## Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Einsatzfelder der ITSM-Toolbox

Die ITSM-Toolbox dient als Unterstützung für das IT Service Management mit dem Ziel

- der Verbesserung der internen IT-Abläufe
- der Qualitätsverbesserung sowie
- der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Die ITSM-Toolbox ist auf mittelständische Unternehmen ausgerichtet und richtet sich speziell an IT-Manager.

Vgl. auch: Schwetz Consulting (Hrsg.) (2004), <http://www.pressebox.de/inaktiv/schwetz-consulting/Studie-ITIL-Einsatz-in-deutschen-Unternehmen-Mit-ITIL-den-besten-IT-Prozessen-auf-der-Spur/boxid/21596>; Abruf: 24.11.2014

## Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
 Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
 Management

Problem  
 Management

Change & Release  
 Management

Configuration  
 Management

Dokumente

Kontakt



## Zielsetzung der ITSM-Toolbox

Für mittelständische Unternehmen war ITIL\* bisher häufig zu komplex, zu starr und zu aufwändig.

Dies soll die ITSM-Toolbox grundlegend verändern.

Durch das ITIL\*-Rahmenwerk werden Prozesse **transparent** und **Qualitäts- und Leistungserfordernisse** an die IT sichergestellt. Dies ist durch die ständig wachsenden IT-Erfordernisse notwendig.

Sie bietet mittelständischen Unternehmen eine **Struktur** für die Organisation ihrer Support Prozesse. Durch eine unkomplizierte Bedienung ist die Applikation **schnell und einfach** zu handhaben. Der Anwender hat die Möglichkeit seinen Geschäftsbereich in Form von ITIL\* Prozessen zu organisieren und zu verbessern. Mit der Toolbox wird ihm **Expertenwissen** zur Verfügung gestellt ohne die Notwendigkeit der Beauftragung eines zusätzlichen Beraters. Kosten werden also nicht nur bei der Optimierung der Prozesse, sondern auch bei der Reduzierung von Beratungskosten **eingespart**.

Jeder ITIL\* Prozess ist erklärt und mit entsprechenden Templates und Tools zur Unterstützung hinterlegt.

Die verantwortlichen Mitarbeiter können eine strukturierte Anleitung mit Vorlagen nutzen und erlangen Kenntnisse auf der Basis von **anerkannten Standards** und **betrieblichen Praktika**.

Durch die Anwendung dieser Toolbox ist ein strukturiertes und lösungsorientiertes Vorgehen bei Kundenbeschwerden gesichert.

\* ITIL ist eine geschützte Marke der britischen Regierung  
 Vgl. The Stationery Office (2007), S. 3ff

## Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
 Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
 Management

Problem  
 Management

Change & Release  
 Management

Configuration  
 Management

Dokumente

Kontakt



## Fakten zur ITSM-Toolbox

Die ITSM-Toolbox basiert auf den Prozessstrukturen der ITIL\* Version 2. ITIL\* ist eine geschützte Marke der britischen Regierung.

### Was ist ITIL\*?

ITIL\* steht für Information Technology Infrastructure Library. Es ist ein eine Art Verfahrensbibliothek für IT-Serviceprozesse, in der Best Practices zusammengetragen und vermittelt werden. Seinen Ursprung hat ITIL\* in den achtziger Jahren in Großbritannien mit der Entwicklung von ITIL\* Version 1. Verfahren der IT-Services werden dokumentiert und standardisiert. Dies wird bis heute ständig weiterentwickelt und verbessert.

### Warum ITIL\*?

Durch das Zusammentragen von Best Practices ist es praxis- und umsetzungsorientiert und setzt auf bewährten Managementsichten und –modellen auf. Zudem entsteht hierdurch eine standardisierte Methodik und Darstellung. Des Weiteren ist ITIL\* stark service- und kundenorientiert und erhält Akzeptanz in der IT-Branche. ITIL\* wird weltweit als Standard anerkannt.

### Schwerpunkt der Toolbox

Die Hauptbestandteile von ITIL\* liegen in den Bereichen Service-Support und Service Level Management.

Diese Toolbox beschäftigt sich mit dem Service-Support sowie dem Service Level Management nach ITIL\* Version 2, da die Autoren davon ausgehen, dass insbesondere kleinere und mittelständische Unternehmen die hier abgebildeten Prozesse benötigen und umsetzen wollen.

\* ITIL ist eine geschützte Marke der britischen Regierung

Vgl. Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (Hrsg.) (2005),

[http://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Studien/ITIL/itil\\_pdf.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Studien/ITIL/itil_pdf.pdf?__blob=publicationFile);

Abruf: 28.11.2014, S. 5ff

Vgl. Clark, J. (2007), [http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL\\_White\\_Paper\\_v1.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_White_Paper_v1.pdf); Abruf: 24.11.2014, S. 2

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Übersicht

**Bedienungsanleitung**

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



auf die Startseite



eine Seite zurück



eine Seite vorwärts

Navigation

Arbeitsweise

## Bedienungsanleitung der ITSM-Toolbox

Die ITSM-Toolbox ist über die Schaltflächen auf der linken Seite zu bedienen.

Diese Schaltflächen stellen die Hauptmenüleiste dar und geben unmittelbaren Zugriff auf die einzelnen Prozesse des Tools. Das Kapitel, in dem Sie sich aktuell befinden, wird **ROT** unterlegt.

Sollte es in dem aktuellen Bereich Unterkapitel geben, so werden diese am oberen Rand in Form eines Pfeils angezeigt. Über diese erhalten Sie Zugriff auf jegliche Unterkapitel des Tools. Auch hier ist Ihr aktueller Standort **ROT** hinterlegt.

In den Prozessen ist es möglich, durch Klicken auf einzelne Punkte innerhalb von Diagrammen auf detailliertere Informationen bezüglich des entsprechenden Themas zu gelangen.

Bitte beachten Sie, dass Sie hierbei einzelne Schritte des Tools überspringen könnten. Sollten Sie zum ersten Mal mit dem Tool arbeiten, wird Ihnen empfohlen, das Tool Schritt für Schritt durchzugehen und keine Themen zu überspringen.

Ein solcher grauer Pfeil zeigt an, dass zu einem Navigationspunkt mehrere Seiten gehören.



Hier sehen Sie die Navigationsleiste, mit Hilfe dieser Schaltflächen gelangen Sie:

## Übersicht

### Bedienungsanleitung

#### Service Level Management

#### Service Desk

#### Supportprozesse

##### Incident Management

##### Problem Management

##### Change & Release Management

##### Configuration Management

#### Dokumente

#### Kontakt



## Arbeitsweise

Es wird empfohlen, der Systematik des Tools zu folgen – das heißt eine Seite nach der anderen durchzugehen und keine Kapitel zu überspringen.

Das Tool arbeitet mit in Excel oder Word ausgelagerten Dateien. Diese erkennen Sie an den bekannten Dateisymbolen.



Es wird empfohlen, vor jeder Bearbeitung der Dateien eine Sicherungskopie zu erstellen. Zu Ihrer eigenen Sicherheit und um den Verlust von Arbeitsergebnissen zu vermeiden sollten Sie außerdem im Verlauf der Bearbeitung solcher Dateien immer wieder zwischenspeichern.

Hyperlinks im Text sind in blauer Schrift und unterstrichen.

[Beispiel-Hyperlink](#)

Hyperlinks auf Bildern erkennen Sie, wenn sich Ihr Mausymbol zu einer „zeigenden Hand“ verändert.



Beachten Sie, dass Hyperlinks Sie unter Umständen einige Schritte überspringen lassen.

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

SK

SLA

SLO

UC

OLA

PDCA

## Service Level Management (SLM)

... beinhaltet die Fixierung von Vereinbarungen zwischen Kunden und Dienstleistern. Die Leistungsart und der Leistungsumfang sowie deren Messmöglichkeiten werden festgelegt und dienen als Grundlage für weitere Verhandlungen, Prozesserstellung und für die Kostenermittlung. Die Begriffe (SLA, ...) werden nachfolgend erklärt. Sie können über die Navigationsleiste am oberen Rand auch direkt zu den einzelnen Begriffen springen.

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

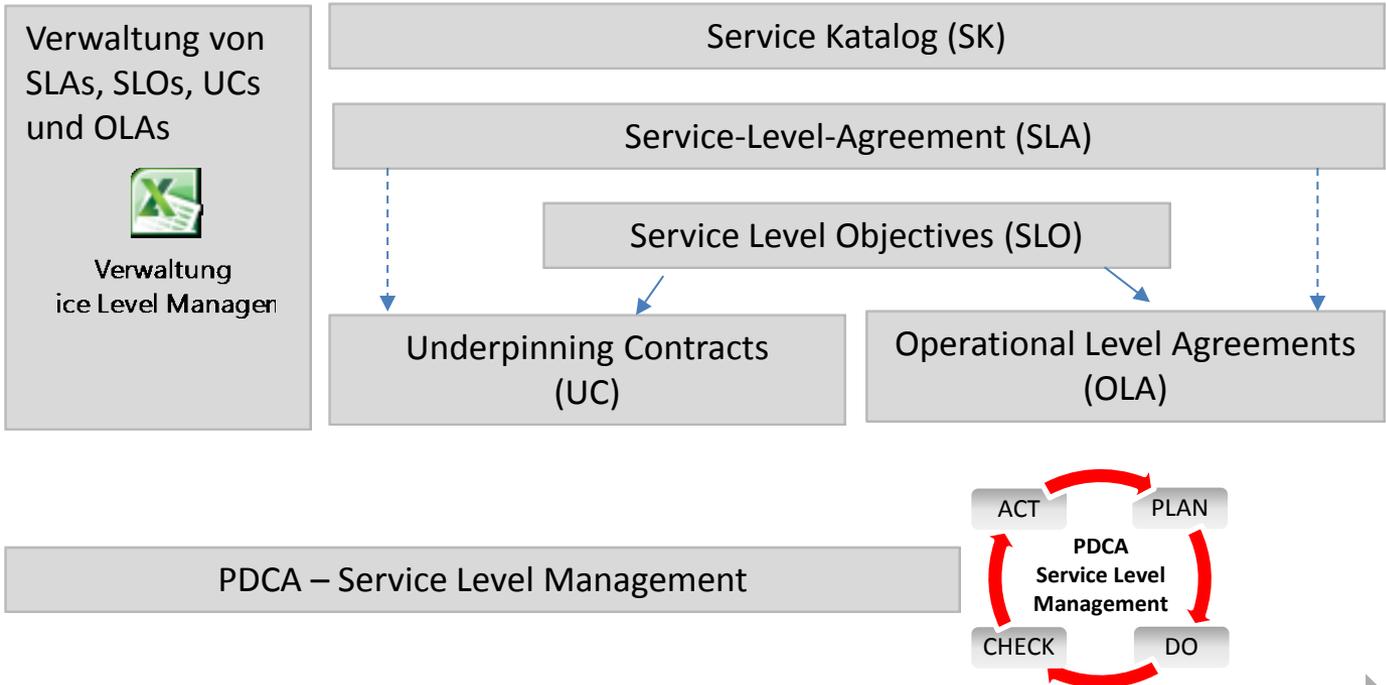
Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



Eigene Darstellung  
 Vgl. Olbrich, A., (2006),S. 84

1/2

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

SK

SLA

SLO

UC

OLA

PDCA

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Verwaltung von SLAs, SLOs, UCs und OLAs

Die Verwaltung aller bestehenden SLAs, SLOs, UCs und OLAs ist ...



Verwaltung  
Service Level Management

Übersicht

Bedienungsanleitung

**Service Level  
Management**

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Service Katalog (SK)

Der Service Katalog (SK) verzeichnet die aktuell angebotenen konkreten Leistungen des Service Providers und definiert Beziehungen, Termine und Bestandteile der einzelnen Leistungen. Er bildet zusammen mit den SLOs die Basis anhand derer SLAs erstellt werden.

Der SK ist ein Teil des Service Portfolios, welches außerdem die Service Pipeline und stillgelegte Services beinhaltet. Um zeit- und kosteneffizient zu arbeiten, kann die Verwaltung aller drei Teilgebiete in kleineren und mittelständischen Unternehmen zusammengelegt werden.

Mögliche Inhalte eines Service Katalogs:

- Name des Services
- Umfang und Inhalt des Services / Ziel des Services / Begriffsdefinitionen
- Preis
- Lieferzeiten
- Kunde
- Bezug zu anderen IT-Services
- Verweis auf weitere Dokumente (bspw. SLAs)

Beispiel: Support durch Service Desk

Hier finden Sie die Vorlage des Service Katalogs:



Service Katalog

Vgl. Bucksteeg M. et al (o.J.), S.81f

Vgl. Böttcher, R. (2013), S.62ff

Vgl. Gartner IT Lexikon (Hrsg.)(o.J.), <http://www.gartner.com/it-glossary/slo-service-level-objective>; Abruf: 26.11.2014

Vgl. Elsässer, W. (2006) S.78 ff

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

SK

SLA

SLO

UC

OLA

PDCA

Erklärung

Verrechnung & Bepreisung

## Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreements (SLAs) sind rechtlich bindende Vereinbarungen zur Festlegung der vom Kunden erwarteten und vom Anbieter zu erfüllenden Services. Sie beinhalten alle Aspekte, die in der Kunden-Dienstleister-Beziehung relevant sind, um die Erbringung des Services zu definieren.

### Handlungsempfehlungen

- Sicherstellung, dass für SLA vereinbarter Service im Service Katalog enthalten ist
- Formulierung und Definition von aussagekräftigen SLAs
- Definition von terminierbaren SLAs und Zeitpunkten für Meilensteine
- Deutliche Zielorientierung, um SLAs voneinander abzugrenzen
- Einarbeitung sämtlicher Leistungsbestandteile, die zur Erfüllung der vereinbarten Kundenanforderungen notwendig sind
- Definition messbarer Service Level Objectives (SLOs)

Beispiel: Erreichbarkeit des Service Desks

Folgende Formulare stehen zur Verfügung:



Service Vertrag  
Beispiel



Checkliste SLA  
Erstellung



Leistungsschein  
SLA

Vgl. Bucksteeg M. et al (o.J.), S.81f

Vgl. Böttcher, R. (2013), S.62ff

Vgl. Gartner IT Lexikon (Hrsg.)(o.J.), <http://www.gartner.com/it-glossary/slo-service-level-objective>; Abruf: 26.11.2014

Vgl. Elsässer, W. (2006) S.78 ff

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

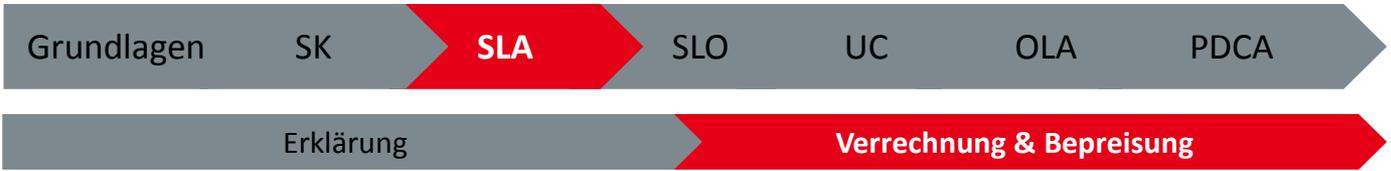
Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**



Übersicht

Bedienungsanleitung

**Service Level Management**

Service Desk

Supportprozesse

Incident Management

Problem Management

Change & Release Management

Configuration Management

Dokumente

Kontakt

## Service Level Agreement (SLA)

**Verrechnungsmodelle: strategische Optionen**

- Goodwill
- Separate Verrechnung
- Preispremium



**Bepreisungsmodelle: operative Ausgestaltung**

**Preisfindung:**

- Konkurrenzorientiert
- Kostenorientiert
- Kundennutzenorientiert

Preisbündelung

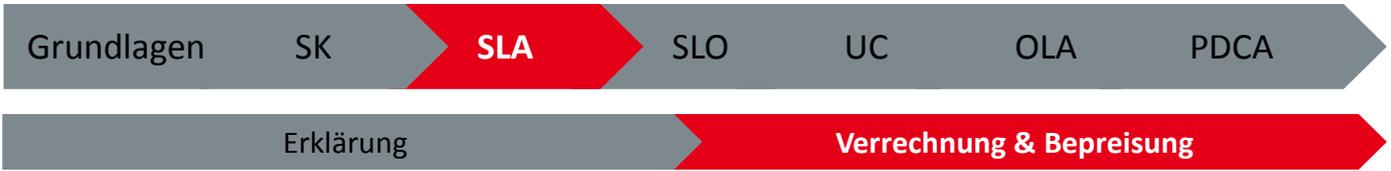
Preisdifferenzierung

Preisgestaltung



In Anlehnung an: Kinkel, S. / Erceg Jung, P. / Lay, G. (2003), S. 70

**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**



Übersicht

Bedienungsanleitung

**Service Level Management**

Service Desk

Supportprozesse

Incident Management

Problem Management

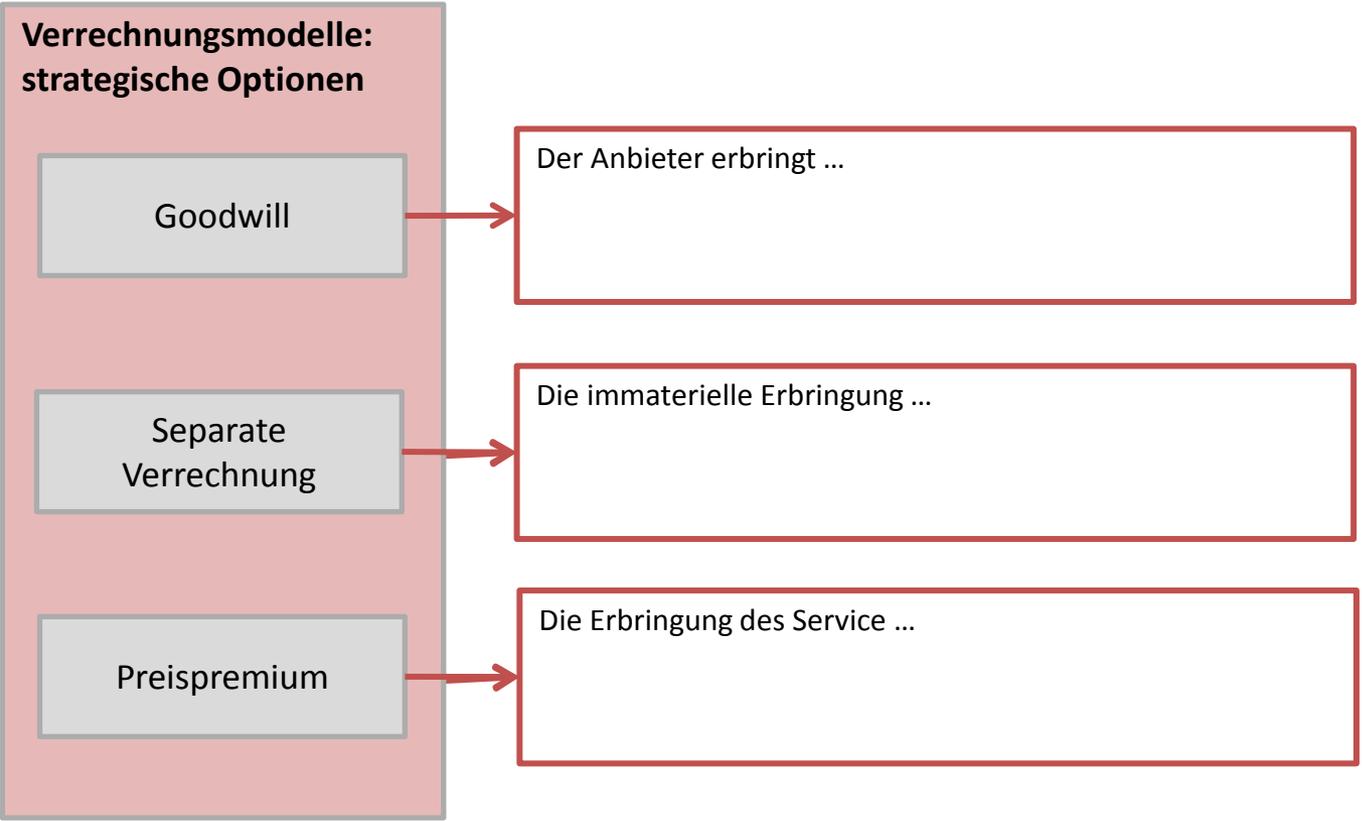
Change & Release Management

Configuration Management

Dokumente

Kontakt

## Service Level Agreement (SLA)





Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Service Level Objectives (SLO)

Service Level Objectives (SLOs) sind der messbare Bestandteil des Service Level Agreements, wobei ein SLA mehrere SLOs beinhalten kann. SLOs sind aussagekräftige Ziele, welche durch die Definition von dazugehörigen Key Performance Indicators (KPIs) gemessen werden. KPIs sind Kennzahlen zur Ermittlung und Messung der Erreichung des Ziels.

Handlungsempfehlungen

- Aussagekräftige Formulierung und Definition von messbaren SLOs
- Terminierung von SLOs und Zeitpunkten für Meilensteine
- Deutliche Zielorientierung um SLOs voneinander abzugrenzen
- Definition messbarer, aussagekräftiger und einheitlicher KPIs zur Messung der SLOs

Beispiel: Verfügbarkeit des IT-Systems XYZ: 99,8% im Laufe eines Jahres.

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Underpinning Contract (UC)

Die Underpinning Contracts (UCs) sind eigenständige Verträge mit externen Dienstleistern, deren Leistung zur Erbringung eines Services eingekauft werden muss. UCs dienen zwar der Erfüllung der SLAs, sind jedoch rechtlich von diesen unabhängig, da sie lediglich zwischen dem Service Provider / der IT-Abteilung und den Lieferanten geschlossen werden. D.h., dass die Erfüllung der SLAs vom Service Provider / der IT-Abteilung sichergestellt werden muss und es in dessen / deren Verantwortung liegt, dazugehörige UCs zu deren Erreichung abzuschließen.

Handlungsempfehlungen

- Formulierung und Definition von aussagekräftigen SLAs
- Definition von terminierbaren SLAs und Zeitpunkten für Meilensteine
- Definition messbarer, aussagekräftiger und einheitlicher KPIs zur Messung der UCs
- Einigung über Höhe von Strafzahlungen im Falle von Nichterbringung / unvollständiger Erbringung des Services
- Schriftliche Festlegung von Ansprechpartnern aller beteiligten Parteien

Beispiel: 99,9% Verfügbarkeit des Netzwerks innerhalb eines Jahres, welches für den Service Desk notwendig ist

Hier finden Sie die Checkliste zur Erstellung eines UC als auch ein vorgegebenes Template:



Checkliste UC  
Erstellung



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Übersicht

Bedienungsanleitung

**Service Level  
Management**

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Operational Level Agreements (OLA)

Operational Level Agreements (OLA) sind eigenständige interorganisatorische Vereinbarungen zur Erbringung eines Services eingekauft oder von einem anderen Unternehmen beschaffen. Sie sind jedoch rechtlich von diesen unabhängig, da sie mit dem Auftraggeber des Unternehmens geschlossen werden. D.h., dass die Verantwortung für die Bereitstellung sichergestellt werden muss und es in deren Verantwortung liegt, die OLA für die Erreichung abzuschließen.

- OLA müssen klar und deutlich definieren
- OLA müssen gerichtet formulieren
- OLA müssen terminierbar gestaltet werden
- OLA KPIs müssen messbar sein und das Ziel der OLAs widerspiegeln
- OLA Verantwortliche müssen festgelegt werden
- OLA Mitarbeiter müssen 24/7 verfügbar sein → hier: Verfügbarkeit

Checkliste OLA Erstellung



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

SK

SLA

SLO

UC

OLA

PDCA

Grundlagen

Plan

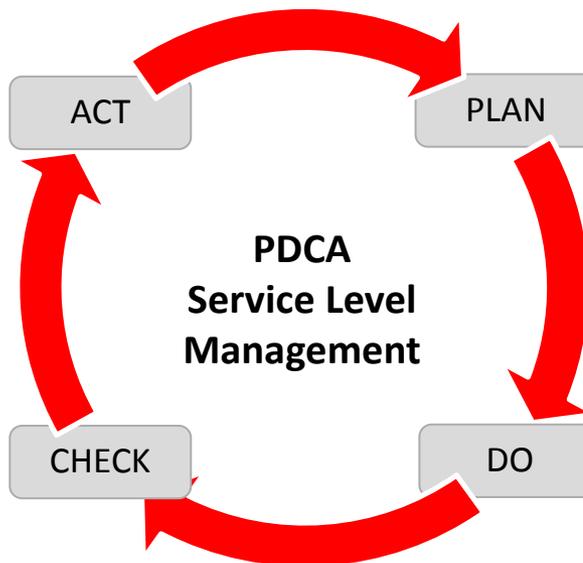
Do

Check

Act

## PDCA-Zyklus im Service Level Management

Der PDCA-Zyklus ist eine Prozess-Grundlage zur kontinuierlichen Verbesserung von Abläufen in einem Unternehmen. Nach ihrem „Erfinder“ W. Edward Deming wird der Zyklus auch „Deming-Zyklus“ genannt. Enthalten sind die Schritte Plan, Do, Check und Act, welche für die Phasen der Planung, der Ausführung, der Überprüfung und des verändernden Handelns stehen.



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

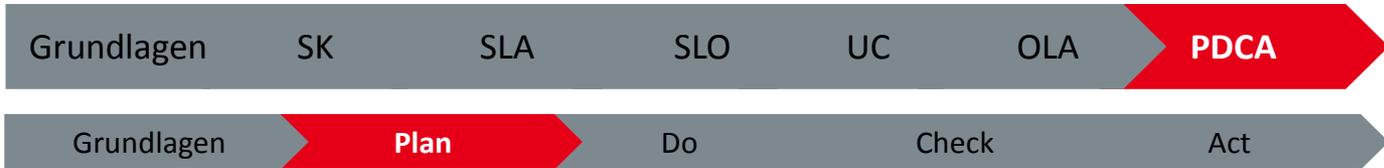
Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

### Service Level Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident Management

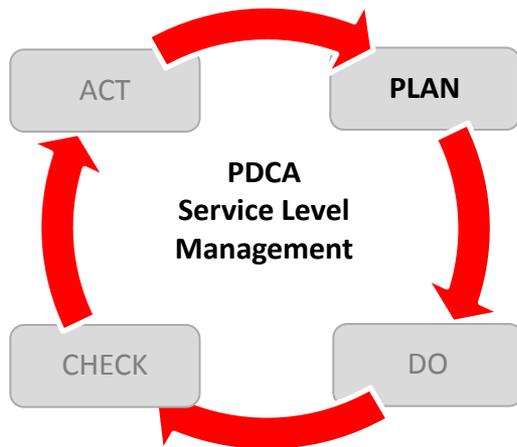
Problem Management

Change & Release Management

Configuration Management

Dokumente

Kontakt



1. Welche aus dem Servicekatalog abgeleiteten SLAs aus dem Servicekatalog sind im Service Katalog vorhanden?

2. Welche Services in den Service Katalog aufgenommen werden?

3. In welcher Priorität sollen die SLAs erfüllt werden?

4. In welchen OLAs und UCs vereinbart werden, um die SLAs zu erfüllen?

5. Und die verantwortlichen Personen für die einzelnen UCs und OLAs?

6. In welchen OLAs und OLAs vereinbart?

7. In welchen OLAs in Übersichtstabelle eintragen?

8. In welchen OLAs in Tabellenblatt eintragen?

9. In welchen OLAs in Tabellenblatt eintragen?

10. In welchen OLAs in Tabellenblatt eintragen?



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

### Service Level Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident Management

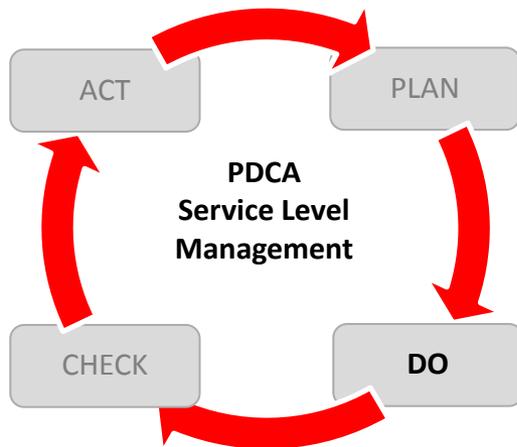
Problem Management

Change & Release Management

Configuration Management

Dokumente

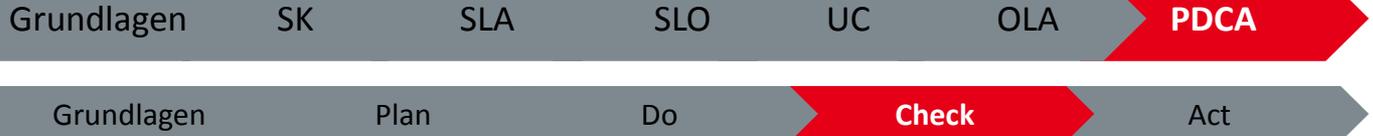
Kontakt



Regelmäßiges Update der SLAs durch entsprechende Experten  
Regelmäßiges Update der Templates



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

**Service Level  
Management**

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

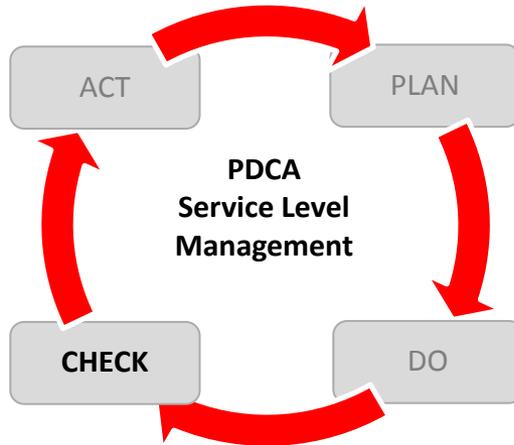
Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

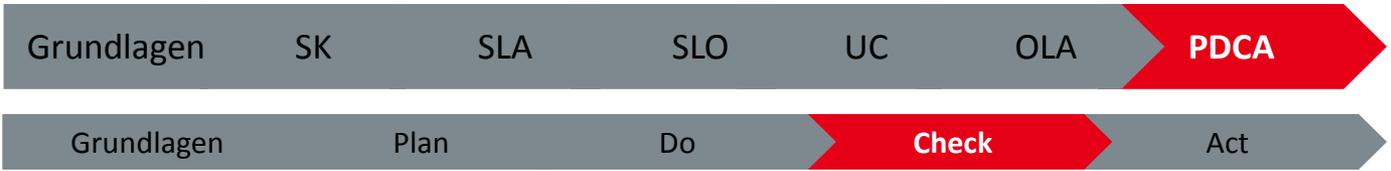
Kontakt



- Felder der Tabelle regelmäßig...
- Fälligkeitsdatum
- Status
- Erreichung der KPI
- letzte Überprüfung
- Open/Closed
- Analyse der Ursachen bei Abweichungen



**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**



Übersicht

Bedienungsanleitung

**Service Level  
Management**

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

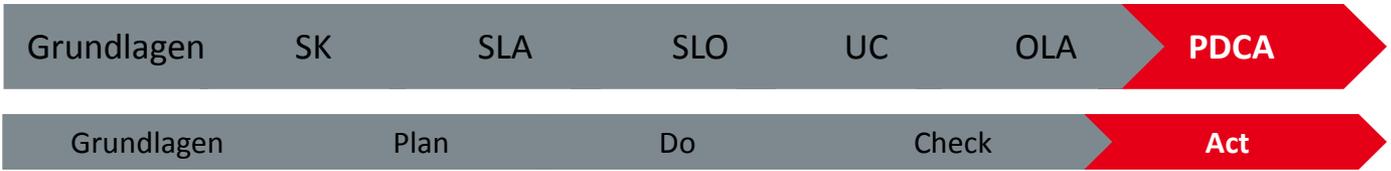
## Soll-Ist-Vergleich



Das Soll-Ist-Vergleichsdiagramm ist eine alternative Methode, um die Erfüllung der einzelnen SLAs zu überprüfen und die Abweichungen festzustellen. Es zeigt den Soll-Zustand (erleben) in der Branche übliche Zustände und vom Kunden erwarteten Zustand und ist der in den SLAs vertraglich geregelte Zustand. Der Ist-Zustand (gelebt) bezeichnet den eingetroffenen Zustand, d.h. den tatsächlichen Zustand. Die Soll- und Ist-Zustände werden verglichen, um die Abweichungen zu identifizieren.



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

**Service Level Management**

Service Desk

Supportprozesse

Incident Management

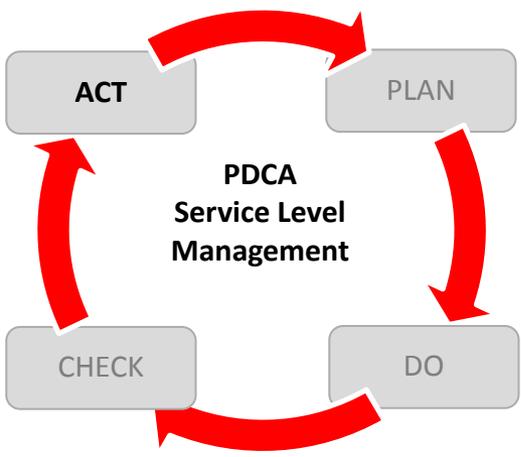
Problem Management

Change & Release Management

Configuration Management

Dokumente

Kontakt



... können die SLAs, UCs oder OLAs verbessert werden?  
... kann der Prozess verbessert werden?

... können die Ursachen der Probleme lösen

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Übersicht

Zusammenhang

Begriffe

Organisationsformen

## Service Desk

- Single Point of Contact (SPOC) = One Face to the Customer
- Zentrale und einzige operative **Anlauf- und Kommunikationsschnittstelle**
- Stellt Kontaktperson als Dienstleister für den Kunden zur Verfügung
- Stellt eine Funktion und keinen Prozess dar

### Aufgaben:

- Aufnahme, Dokumentation, Überwachung der Lösung und Auswertung von Vorfällen durch **Ticket-System**
- **1st-Level-Support:** Bearbeiten, ggf. Weitereskalation der Kundenanliegen zur Lösung
- Insb. **Incident-Management:** Beheben von Routinestörungen

### Ziele:

- Zentral wahrgenommene Anlaufstelle
- Schnelles Lösen der Kundenanliegen möglichst im 1st-Level, hohe First-Fix Rate
- Hohe Erreichbarkeit, schnelle Reaktionszeiten

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

**Service Desk**

Supportprozesse

Incident  
Management

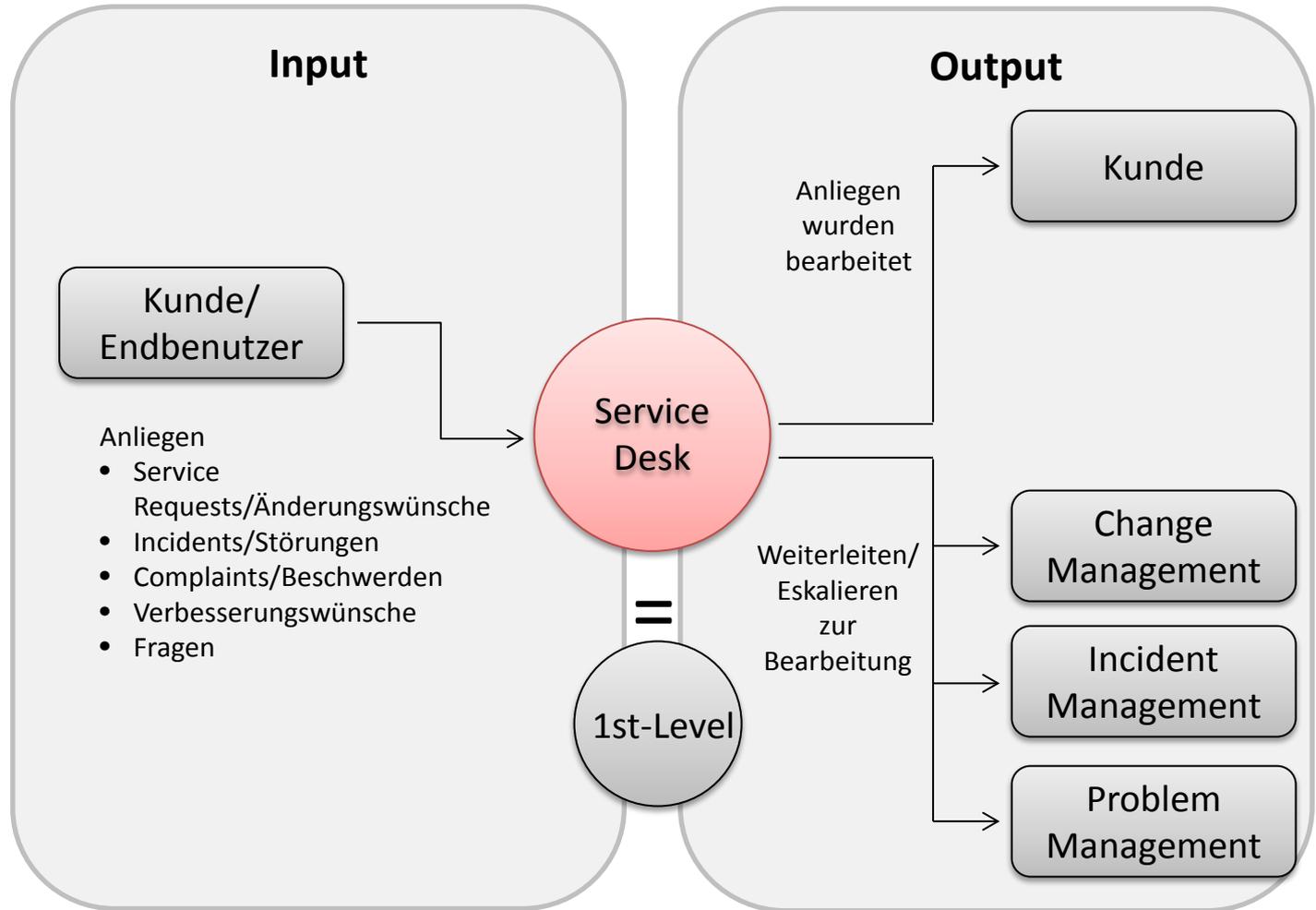
Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Übersicht

Zusammenhang

Begriffe

Organisationsformen

## Zentrale Begriffe

**Service Desk**

Das Service-Desk ist die zentrale Anlaufstelle für den Kunden. Es ist die zentrale Dokumentation aller eingegangenen Meldungen, die über den Service-Desk an die entsprechenden Supportprozesse weitergeleitet werden.

**Service-Desk-Manager**

Der Service-Desk-Manager ist die zentrale Anlaufstelle für den Kunden, um Meldungen zu eingeben und zu verfolgen. Er ermöglicht es dem Kunden, den Anteil an allen eingegangenen Meldungen, welche über den Service-Desk an die entsprechenden Supportprozesse zu entlasten.

**Incident Management**

Das Incident Management ist der Prozess der Erkennung, Meldung, Untersuchung und Beseitigung von Routinestörungen.

**Problem Management**

Das Problem Management ist der Prozess der Erkennung, Meldung, Untersuchung und Beseitigung von Störungen und bei Überschreitungen von Leistungserwartungen. Es umfasst die fachliche Eskalation (horizontal – an einen anderen Bereich, die hierarchische Eskalation (vertikal – an den nächsten Vorgesetzten) und die Eskalation an bestimmten (internen) Kunden).

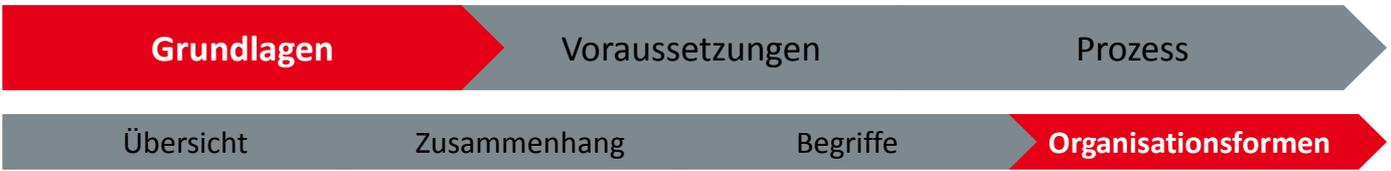
**Change & Release Management**

Das Change & Release Management ist der Prozess der Erkennung, Meldung, Untersuchung und Beseitigung eines Nutzers zur Unterstützung, Service-Erweiterung, Leistungssteigerung und Dokumentation.

**Configuration Management**

Das Configuration Management ist der Prozess der Erkennung, Meldung, Untersuchung und Beseitigung einer Minderung oder einer ungeplante Leistungsänderung. Es umfasst die hierarchische Eskalation (vertikal – an den nächsten Vorgesetzten) und die Eskalation hierzu unter „Incident Management“.

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

**Service Desk**

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Organisationsformen

Service Desk

Ein Service Desk  
für alle Unternehmensbereiche  
und kundennahe Lösungen

Prinzip:  
Ein Service Desk für alle Unternehmensbereiche  
und Ressourcen

Organisation:  
Ein Service Desk sammelt die Vorfälle und verteilt diese auf lokale Service Desks  
oder einen zentralen Service Desk

Prinzip (hier kann bei mehreren global verteilten Service Desks  
die Unterstützung gewährleistet werden, da „die Sonne in einem Service  
Desk“)





Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level Management

**Service Desk**

Supportprozesse

Incident Management

Problem Management

Change & Release Management

Configuration Management

Dokumente

Kontakt

## Erfolgsfaktoren

...den Erfolg des Service...

...weiter (Endkunden) ...

...stützung ...

...igkeiten und Aufgabenabgrenzung ...

...ittel und Ressourcen ...



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

**Service Desk**

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Personelle Voraussetzungen

...Arbeit, lösen oder überwachen der Lösung...

...Point of Contact.

...trägt die organisatorische Verantwortung für den Service Desk... und erstattet Bericht über das Monitoring des Service Desk...



Stellenbemessung  
\_Service Desk

Abbildung im Unternehmen:  
\_Service Desk

...ermittelt, der anhand dem Arbeitsaufkommen bestimmt... benötigt werden.

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Technische Voraussetzungen

verschiedene

entsprechenden Zugriffsrechten

Fernzugriff auf die Hardware durch die Service Desk

(Hotline, Onlineportal)

ung des Laufwerks ist notwendig für einen optimalen Service



Laufwerk\_Service Desk

gesetzt werden:

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



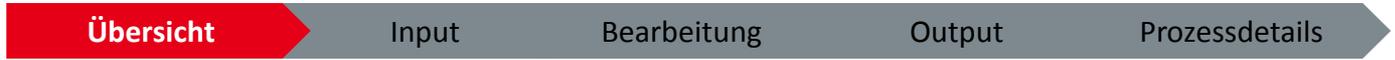
## Key Performance Indicators (KPIs)

KPI's werden anhand des Monitorings ausgewertet und können mit Hilfe unterschiedlicher Faktoren bemessen werden, wie zum Beispiel:

- Serviceleistungen pro Zeiteinheit
- Durchschnittliche Bearbeitungszeit
- Kundenzufriedenheitsindex (Befragung)

Vgl. Olbrich, A. (2008), S. 28

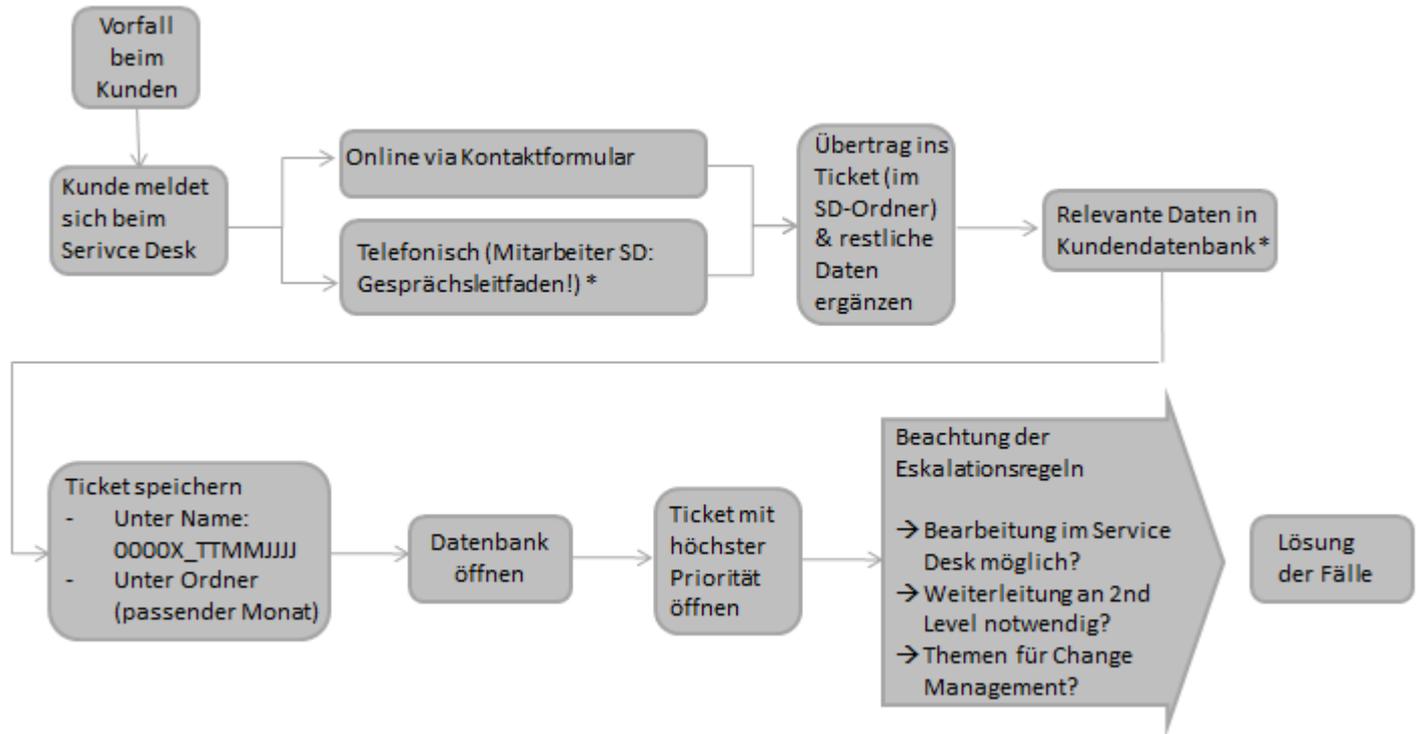
IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL



## Prozessübersicht für Service Desk Mitarbeiter

Der Service Desk ist die Schnittstelle zwischen Kunde und IT.

Im Folgenden ist eine Prozessübersicht abgebildet, die relevante Schritte für das Aufgabengebiet des Service Desk Mitarbeiters ab dem Vorfall beim Kunden bis zur Lösung des Vorfalls darstellt:



\*Im Service Desk Ordner zu finden  
Eigene Darstellung

Übersicht  
Bedienungsanleitung

Service Level Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident Management

Problem Management

Change & Release Management

Configuration Management

Dokumente

Kontakt



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Übersicht

Input

Bearbeitung

Output

Prozessdetails

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Input

Kunde/  
Endbenutzer

Anliegen

- Service Requests/Änderungswünsche
- Incidents/Störungen
- Complaints/Beschwerden
- Verbesserungswünsche
- Fragen

Für den Input im Service Desk gibt es zwei verschiedene Möglichkeiten der Kontaktaufnahme vom Kunden zum Service Desk:

Die erste Möglichkeit ist online ein Kontaktformular auszufüllen. Das Formular sieht so aus:



Gesprächsleitfaden  
Vorfallannahme

Die zweite Möglichkeit ist die Kontaktaufnahme zum Service Desk via Telefon. Hierfür dient der Gesprächsleitfaden den Service Desk Mitarbeitern zur Orientierung, um alle relevanten Informationen abzufragen. Dieser Leitfaden sieht so aus:



Kontaktformular\_  
Service Desk

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

**Service Desk**

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



- Im Service Desk wird das Incident Management abgebildet
- Eine der Hauptaufgaben des Incident Management: **First Level Support** = Behebung von Routinestörungen
- Umsetzung von Maßnahmen, um gemeldete Fehler auszubessern
- Keine Ursachenbeseitigung, lediglich eingetretene Fehler beheben



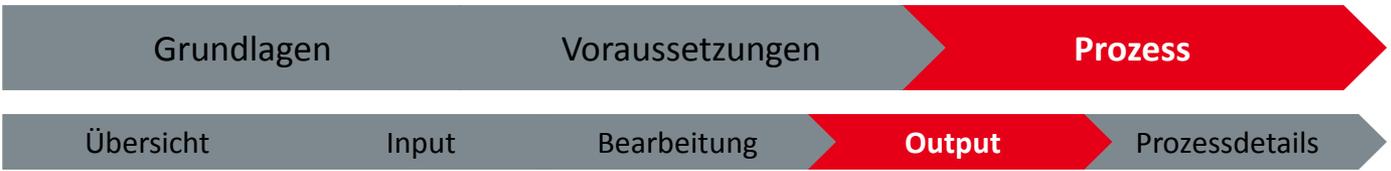
Ticketvorlage\_Ser  
vice Desk

### Bearbeitung anhand des Tickets

Die Informationen aus dem online ausgefüllten Kontaktformular oder dem per Telefon aufgenommenen Vorfall anhand des Gesprächsleitfadens werden in der Phase der Bearbeitung in das Ticket übertragen. Das Ticket ist standardisiert und ist zwingend notwendig auszufüllen, um eine Lösung des Vorfalls zu erreichen.

Hier ist die Ticketvorlage abgebildet, auf dessen Grundlage die einzelnen Tickets angelegt werden:

**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**



- Übersicht
- Bedienungsanleitung
- Service Level Management
- Service Desk**

- Supportprozesse
- Incident Management
  - Problem Management
  - Change & Release Management
  - Configuration Management

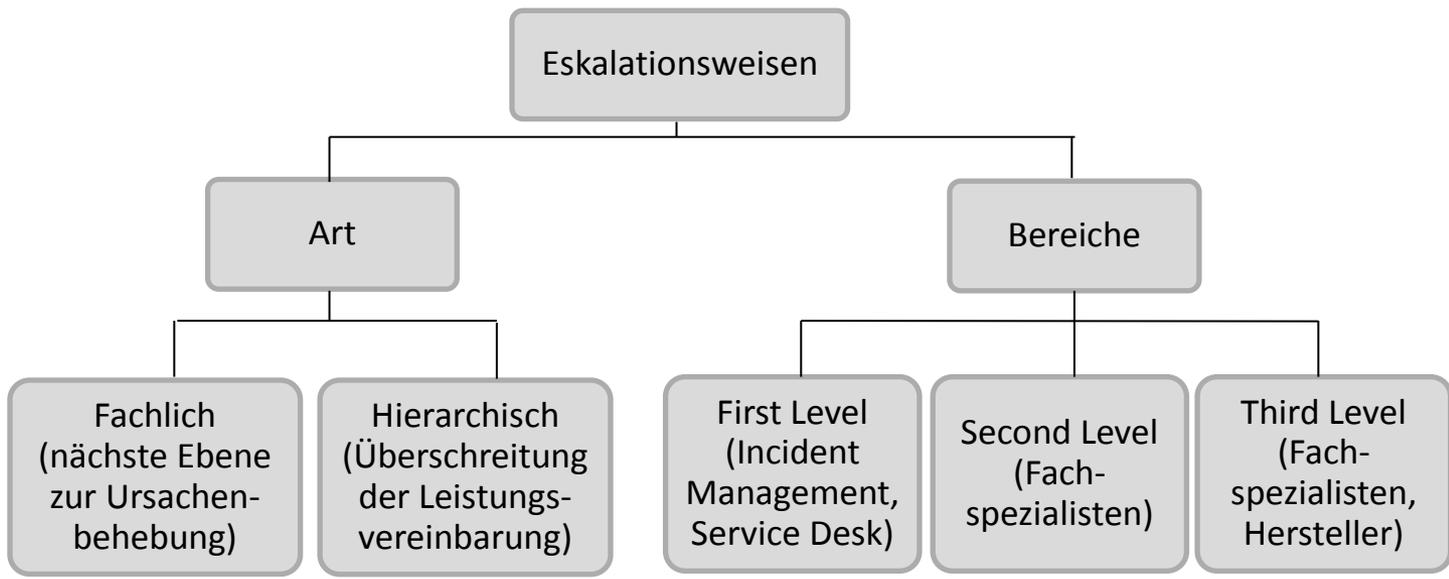
Dokumente

Kontakt



## Eskalation

Eskalation: Kann ein Vorfall nicht innerhalb des First Level Support gelöst werden, wird dieser an einen höheren Level oder einen anderen Bereich (Fachexperten) übergeben.



Vgl. Olbrich, A. (2008), S. 32f  
Eigene Darstellung

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

**Service Desk**

Supportprozesse

Incident  
Management

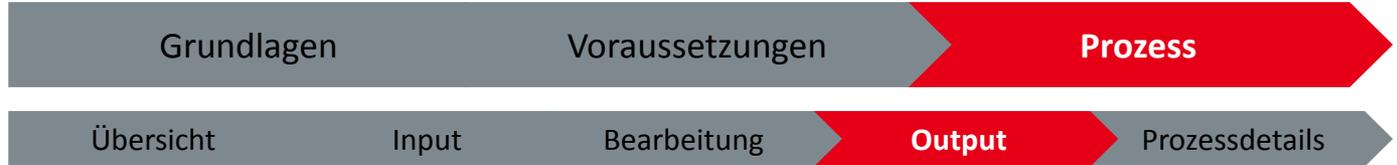
Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



### To Do:

Kundenzufriedenheit überprüfen:



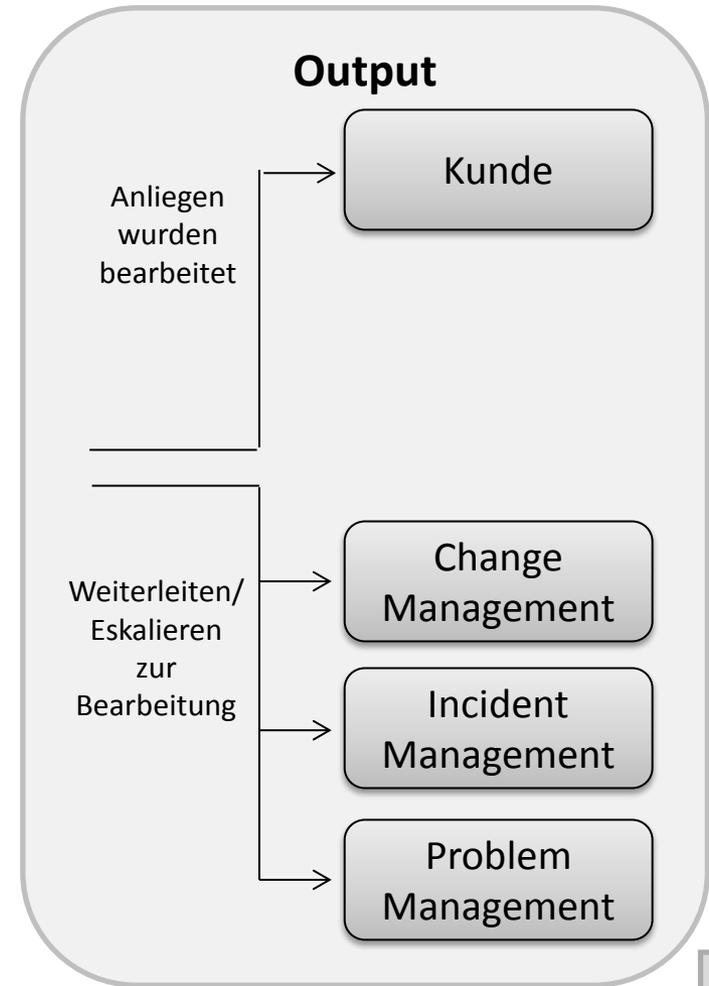
Kundenzufriedenheit\_Service Desk

### To Do:

Nach folgenden Regeln wird eskaliert:



Eskalationsregeln\_Service Desk



**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

**Service Desk**

Supportprozesse

Incident  
Management

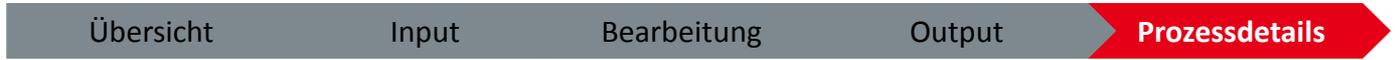
Problem  
Management

Change & Release  
Management

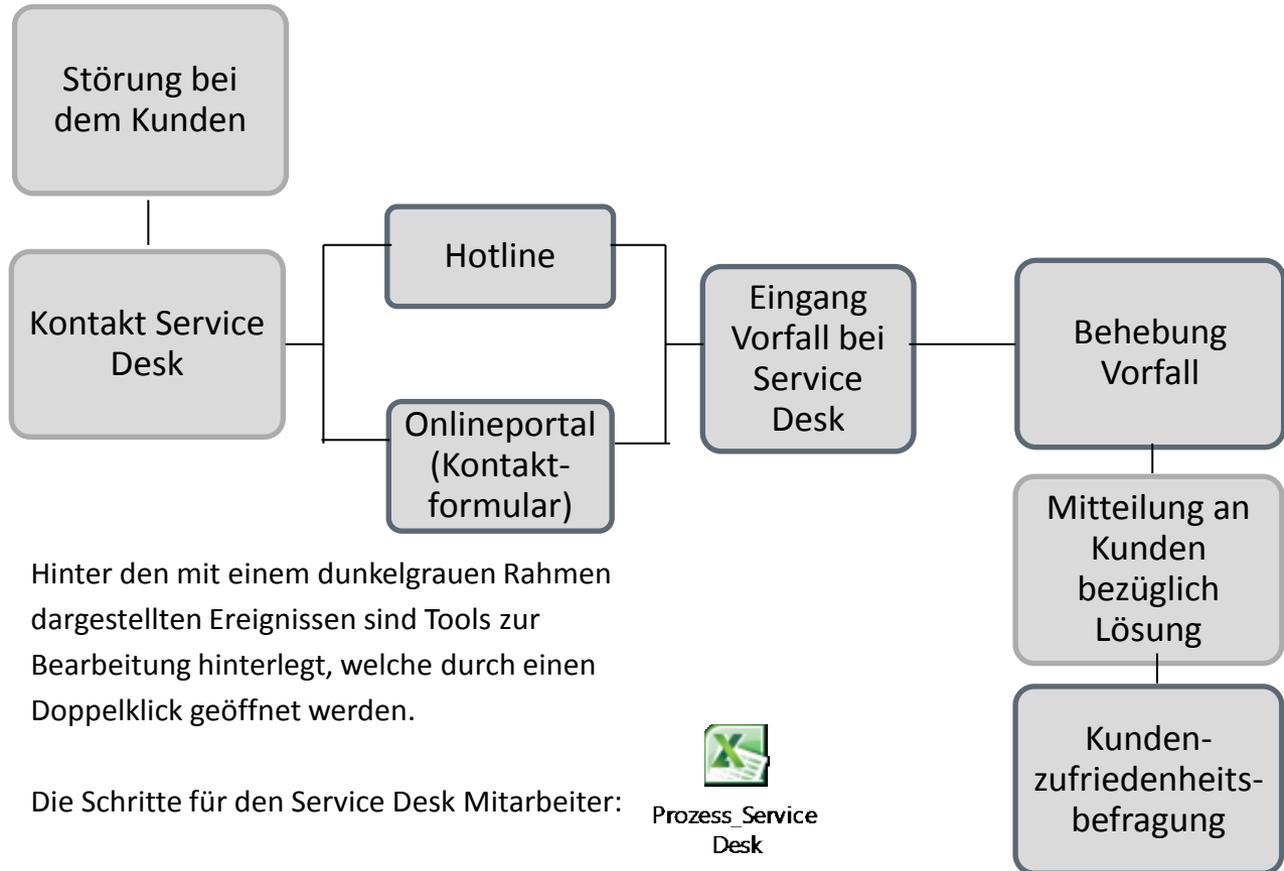
Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Prozess aus Kundensicht



Vgl. Olbrich, A. (2008), S. 29



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

**Supportprozesse**

Incident  
Management

Problem  
Management

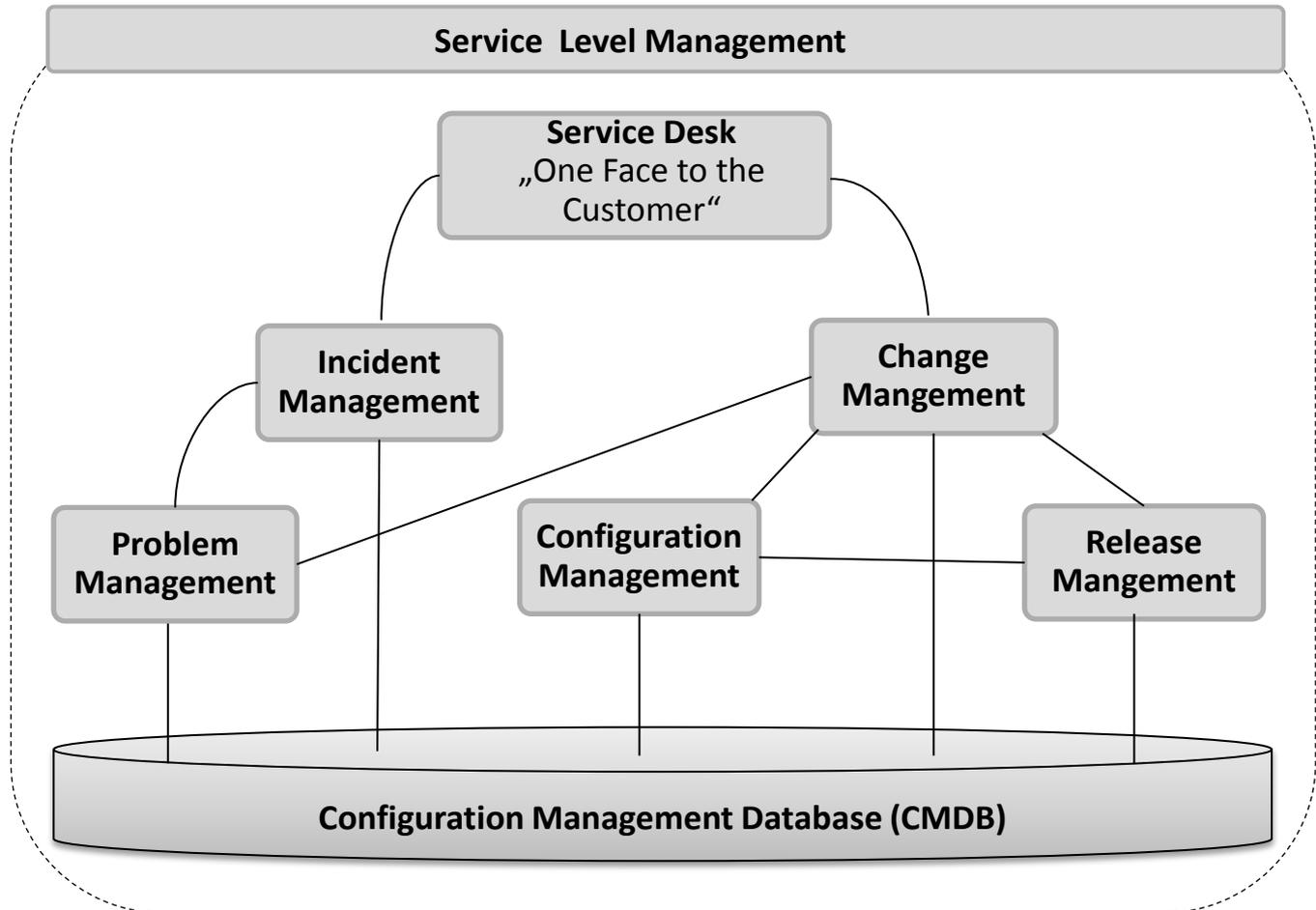
Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

Kunde/Vertragspartner ← → Anwender



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Kurzbeschreibung

Abhängigkeiten

### Abhängigkeiten der Prozesse

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

**Supportprozesse**

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



Im **Service Desk** entsteht der einzige Kontakt mit dem Endnutzer. Die Anfragen, die vom Endnutzer gemeldeten Störfälle bearbeitet werden, werden auch Incidents genannt – gehen beim Service Desk ein. Bei der Bearbeitung werden Incidents und Requests unterschieden. Requests sind Anfragen an den Service Desk. Incidents sind Störfälle. Wenn ein Incident nicht vom First-Level-Support, dem **Incident Management**, gelöst werden kann, wird er an den Second-Level-Support weitergegeben. Denn der Incident und Problem Management. Wenn auch der Second-Level-Support nicht weiterkommt, gelangt das „Problem“ in den Third-Level-Support. Meistens wird es vom Hersteller gelöst.

Wenn ein Problem über Änderungsmaßnahmen gelöst werden muss, muss ein Request beim **Change Management** eingereicht werden. Das Change Management prüft die Auswirkungen von Änderungen im Gesamtsystem.

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Kurzbeschreibung

Abhängigkeiten

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Abhängigkeiten der Prozesse

Die Abhängigkeiten der Prozesse von Software und Hardware werden durch Tickets, Incidents oder RFCs, können nur durchgeführt werden, wenn die entsprechenden "Configuration Items" (CIs) (s. Configuration Management) vorhanden sind. Die Configuration Management Database (CMDB) (Configuration Management Database) sind Verknüpfungen, die die Beziehungen zwischen den CIs (Configuration Items) enthalten, dadurch können die Prozesse durchgeführt werden.

Das Service Level Management versteht man den kontinuierlichen Optimierung der Service Level von Service Leistungen sicher zu stellen. Das Service Level Management ist ein wichtiger Prozessablauf.

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Aufgaben

Prozess

Tools

Übersicht

Zusammenhang

Begriffe

Problem/Incident

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

**Incident  
Management**

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Incident Management

→ Schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs bei Störungen

→ Bearbeitung von Service Requests

### Ziel:

Störung beseitigen und dabei die Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs so gering wie möglich halten

**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

**Incident  
Management**

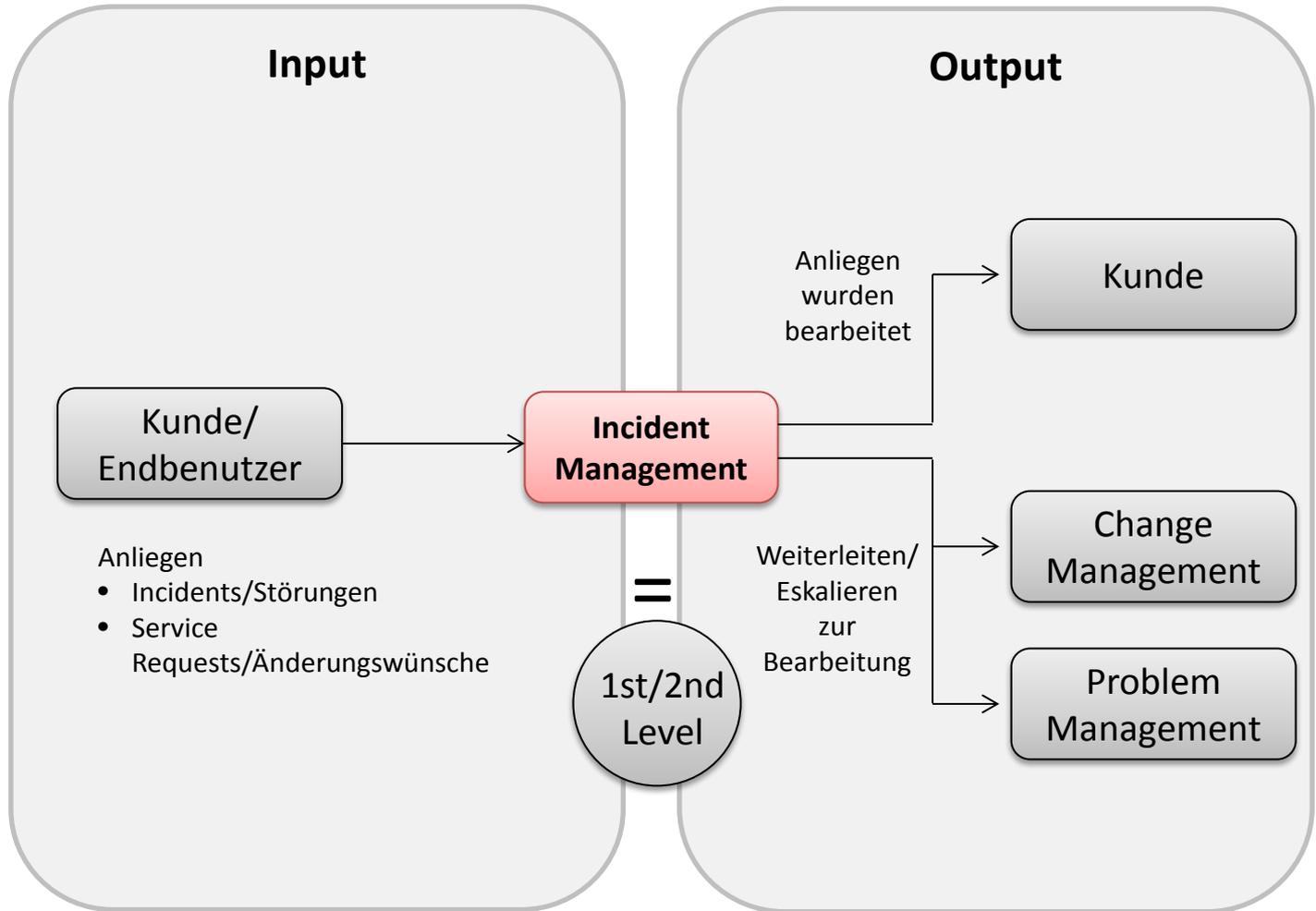
Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



Eigene Darstellung

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

**Incident  
Management**

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Zentrale Begriffe

Störungen und Vorfälle, die eine Minderleistung des IT-Betriebs verursachen. Man stellt man beispielsweise Fehlfunktionen, Ausfälle, etc.

### Kategorisierung der Incidents

- **Impact** (Auswirkung eines Incident auf die Geschäftsprozesse)
- **Dringlichkeit** (Wie schnell muss der Incident behoben werden, um den Einfluss auf den Geschäftsprozess zu mindern)
- **Priorität** (Wichtigkeit, basierend auf den Auswirkungen)
- **Major Incidents** (extreme Auswirkungen auf den Betrieb, spezielle Prozedur mit kürzerem Zeitrahmen und höherer Dringlichkeit)

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Grundlagen

Aufgaben

Prozess

Tools

Übersicht

Zusammenhang

Begriffe

Problem/Incident

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

**Incident  
Management**

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt





IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

**Incident  
Management**

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Die Aufgaben des Incident-Managements

Das Incident-Management umfasst die folgenden Aufgaben:

- **Verantwortung (Ownership)** der Incidents (Tickets)
- **Erkennung** (Erkennung und Priorisieren) von Incidents
- **Erstbearbeitung** von Incidents im Rahmen des First Level Support (Service Desk)
- **Überwachung** von Incidents und bei Überschreitungen der Lösungszeiten (SLAs) für Eskalation
- **Verfolgung und Statusangaben** zur Sachlage
- **Beendigung** der Incidents durch Schließen des Tickets
- **Statistiken und Auswertungen** zur **Verbesserung** der Service-Qualität

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Grundlagen      Aufgaben      **Prozess**      Tools

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level Management

Service Desk

Supportprozesse

**Incident Management**

Problem Management

Change & Release Management

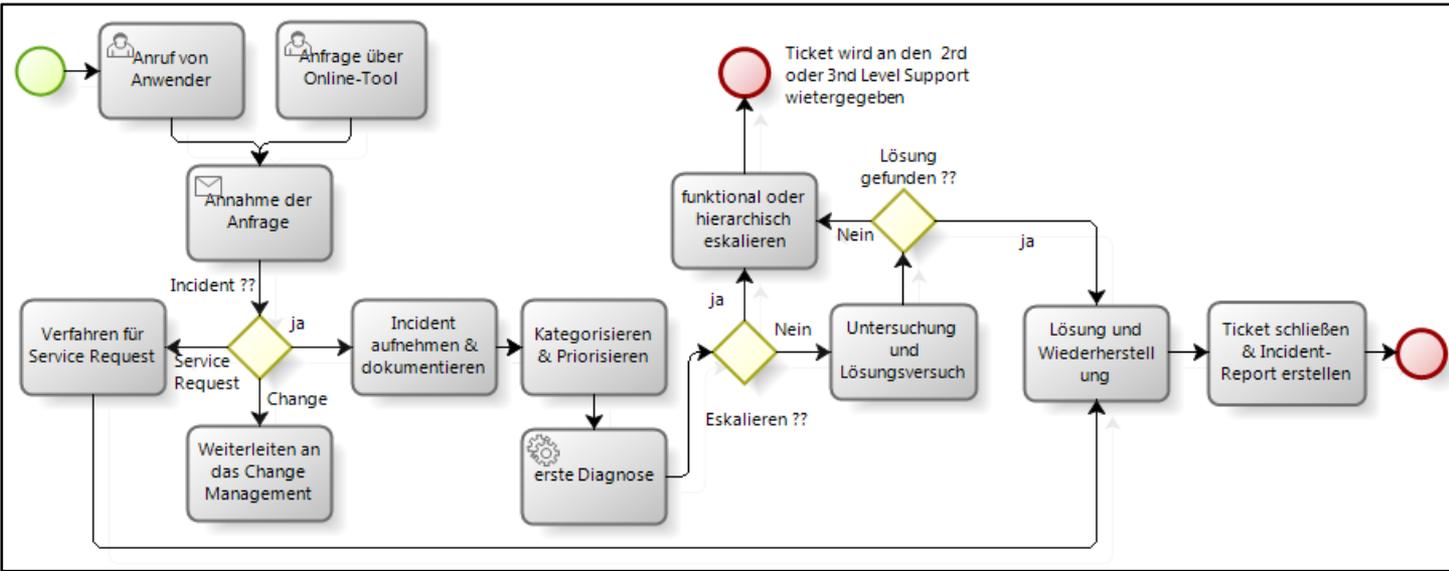
Configuration Management

Dokumente

Kontakt



### Der Prozessablauf



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

**Incident  
Management**

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Ticket Monitoring-Tool

Das Ticket Monitoring Tool dient zur Überwachung aller Incidents und Service Request die vom Service Desk aufgenommen werden.

Dabei bietet es eine Übersicht über den Ticketstatus, die Prioritäten, Kategorien und Ticketstammdaten. Anhand dieser Daten ist es möglich, den Status der Tickets zu überwachen und nachzuverfolgen, welcher Nutzer das Ticket geöffnet hat, welcher Service Desk Mitarbeiter es bearbeitet (hat) und wann das Ticket geschlossen wurde.



Ticket Monitoring

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Ticketnummer	Ticket geöffnet	Ticket Kategorie	Major Incident	Priorität	Themenbereich	Status	Ticket geschlossen	Anwender	
2	000001_TTMMJJJJ	Datum						Datum	Name des Nutzers	
3	000001_25112014	25.11.2014	Incident	Nein	2	Betriebssystem	geschlossen	28.11.2014	Max Mustermann	
4	000002_25112014	25.11.2014	Service Request		4	Netzwerkzugriff	geschlossen	27.11.2014	Thomas Müller	
5	000003_25112014	25.11.2014	Incident	Nein	3	Hardware	in Bearbeitung		Lisa Schmidt	
6	000004_25112014	25.11.2014	Incident	Ja	1	Software	geschlossen	25.11.2014	Anna Holz	
7	000005_25112014	25.11.2014	Incident	Nein	2	Telefonie	hierarchisch eskaliert	25.11.2014	Lukas Maier	
8	000006_25112014	25.11.2014	Incident	Nein	3	Telefonie	in Bearbeitung		Jana Becker	
9	000007_25112014	25.11.2014	Incident	Nein	3	Betriebssystem	offen		Martin Muster	
10	000008_25112014	25.11.2014	Service Request		4	Netzwerkzugriff	geschlossen	26.11.2014	Olga Bauer	
11	000009_25112014	25.11.2014	Incident	Nein	3	Applikation	offen		Nina Meier	
12	000010_25112014	25.11.2014	Service Request		4	Sonstiges	geschlossen	26.11.2014	Luise Lutz	
13	000011_25112014	25.11.2014	Incident	Nein	3	Software	funktional eskaliert		Tim Bühler	
14	000001_26112014	26.11.2014	Incident	Nein	2	Applikation	offen		Katharina Klein	



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Aufgaben

Prozess

Tools

Ticket Monitoring-Tool

Statistiken

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

**Incident  
Management**

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

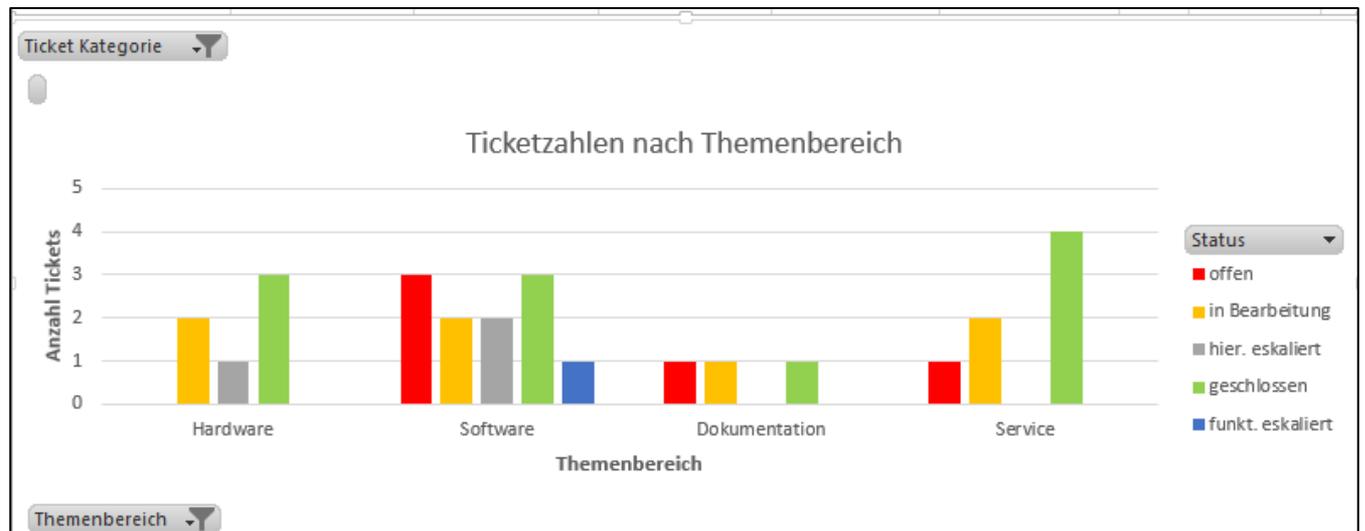
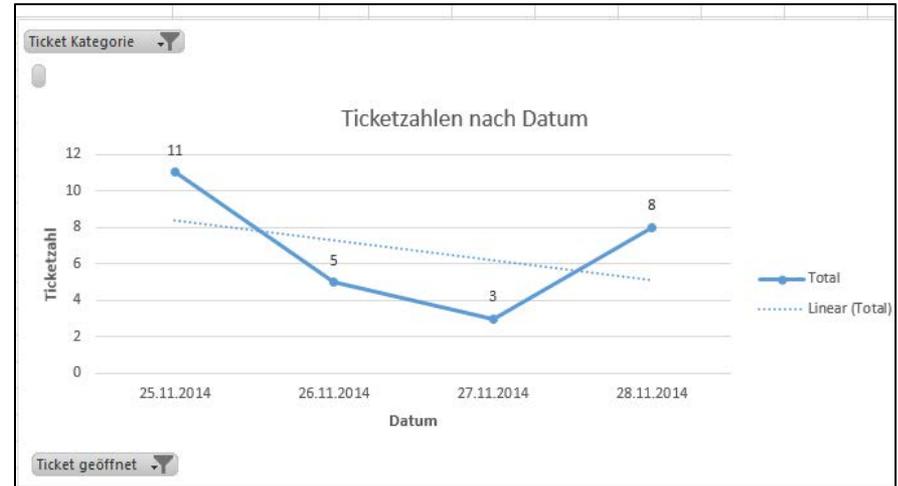
Dokumente

Kontakt



## Statistiken

Mit Hilfe des Monitoring-Tools können Charts erstellt werden, die beispielsweise die Ticketzahlen nach Datum zeigen oder die Ticketzahlen nach Priorität, Status oder Themenbereich



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

### Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Tools

### Übersicht

Zusammenhang

Begriffe

Problem/Incident

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Problem Management

→ Bearbeitung von Störungen, die sich nicht im 1st Level beseitigen lassen

### Aufgaben:

Übergangslösung für Probleme finden und dokumentieren sowie Probleme beseitigen

### Ziel:

Störungen vermeiden sowie höhere Erfolgsquote im 1st-Level-Support

**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

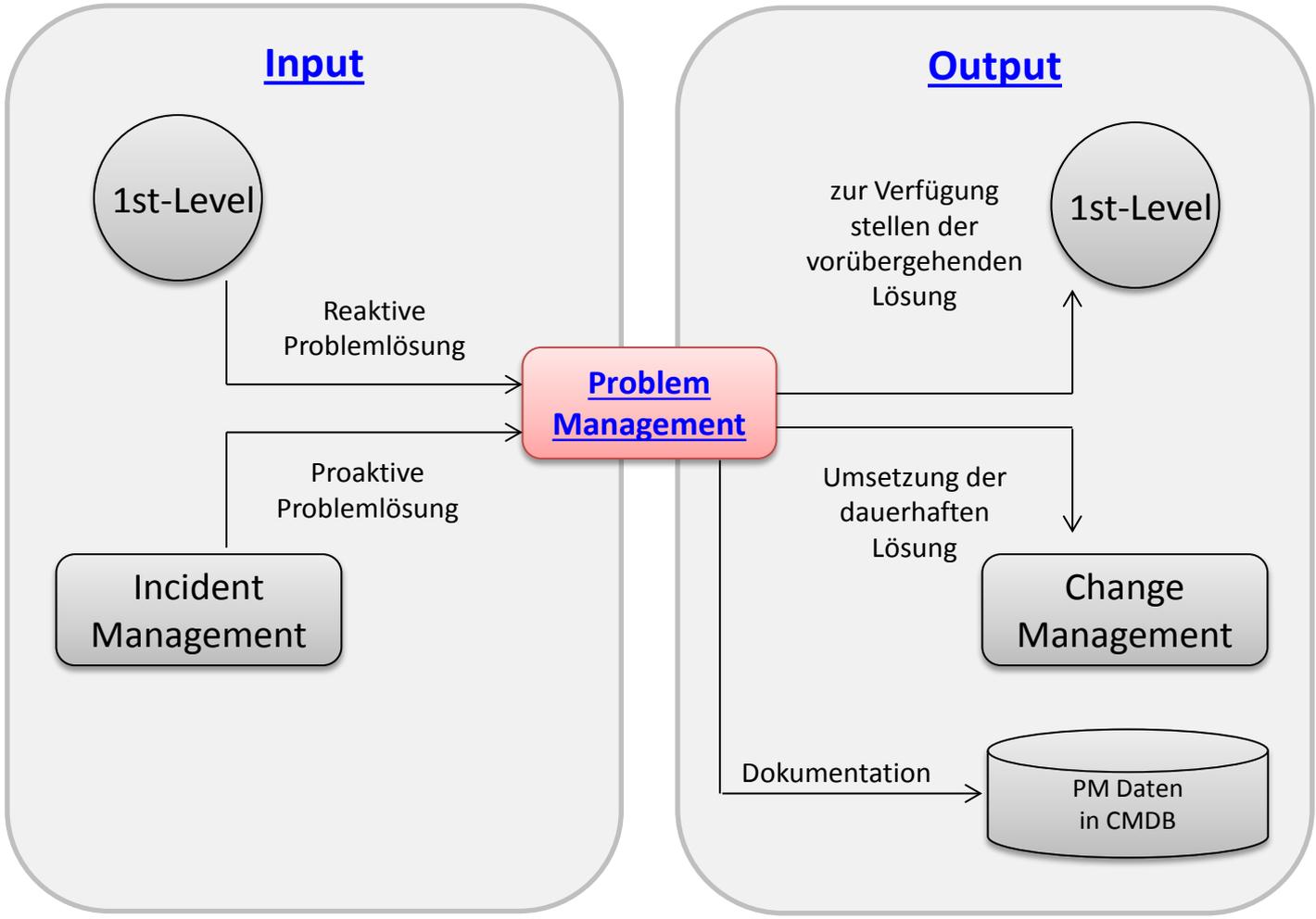
**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



Eigene Darstellung



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Tools

Übersicht

Zusammenhang

Begriffe

Problem/Incident

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Zentrale Begriffe

**Problem**: Ursache für ein oder mehrere Störungen (z.B. Hardware, Software, Netzwerk, etc.); Hindernisse, die überwunden werden müssen

**Incident**: Vorfall, unbekannte Ursache/Fehler, zu der noch keine Lösung gefunden ist

**Problem**: Ursache/Fehler, zu der ein vorhandener Workaround existiert

**Problem**: Ursache, die schwerwiegende Störungen verursacht, die schnellstmögliche Lösung, bis Problemlösung im System implementiert ist

**Problem Management**: Analyse und Lösen der Ursache als Reaktion auf ein Problem

**Incident Management**: Analyse um zu optimieren, um zukünftige Probleme zu vermeiden

---

**Incident ≠ Problem**  
**Workaround ≠ Problemlösung**



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

### Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Tools

Übersicht

Zusammenhang

Begriffe

**Problem/Incident**

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Erfolgsfaktoren (CSF) im Problem Management

A large blue rectangular area containing faint, illegible text, likely representing a diagram or content related to the success factors in problem management.



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Grundlagen

**Voraussetzungen**

Prozess

Tools

Erfolgsfaktoren

**Personal**

Technik

KPI

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Personelle Voraussetzungen

### Problem Manager:

• Ressourcenplanung, Aktualität Datenbanken und  
• 2nd Level, Führungsperson

### Aufgabe Problem Management:

• Lösung, über Lösungsfindung zur Dokumentation und Kommunikation  
• Mitarbeiter 2nd Level mit Verständnis für die Zusammenhänge der

### Problem Gremium:

• Beraten über Probleme; Festlegen Workarounds; Festlegen  
• Problemlösung verantwortlich ist.  
• Spezialist aus jedem der definierten CI Bereiche

### Problem Teams:

• Falls mehrere Personen, die für die Problemlösung  
• mehrere Spezialisten für jeden der





Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident Management

**Problem Management**

Change & Release Management

Configuration Management

Dokumente

Kontakt

## Technische Voraussetzungen



**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

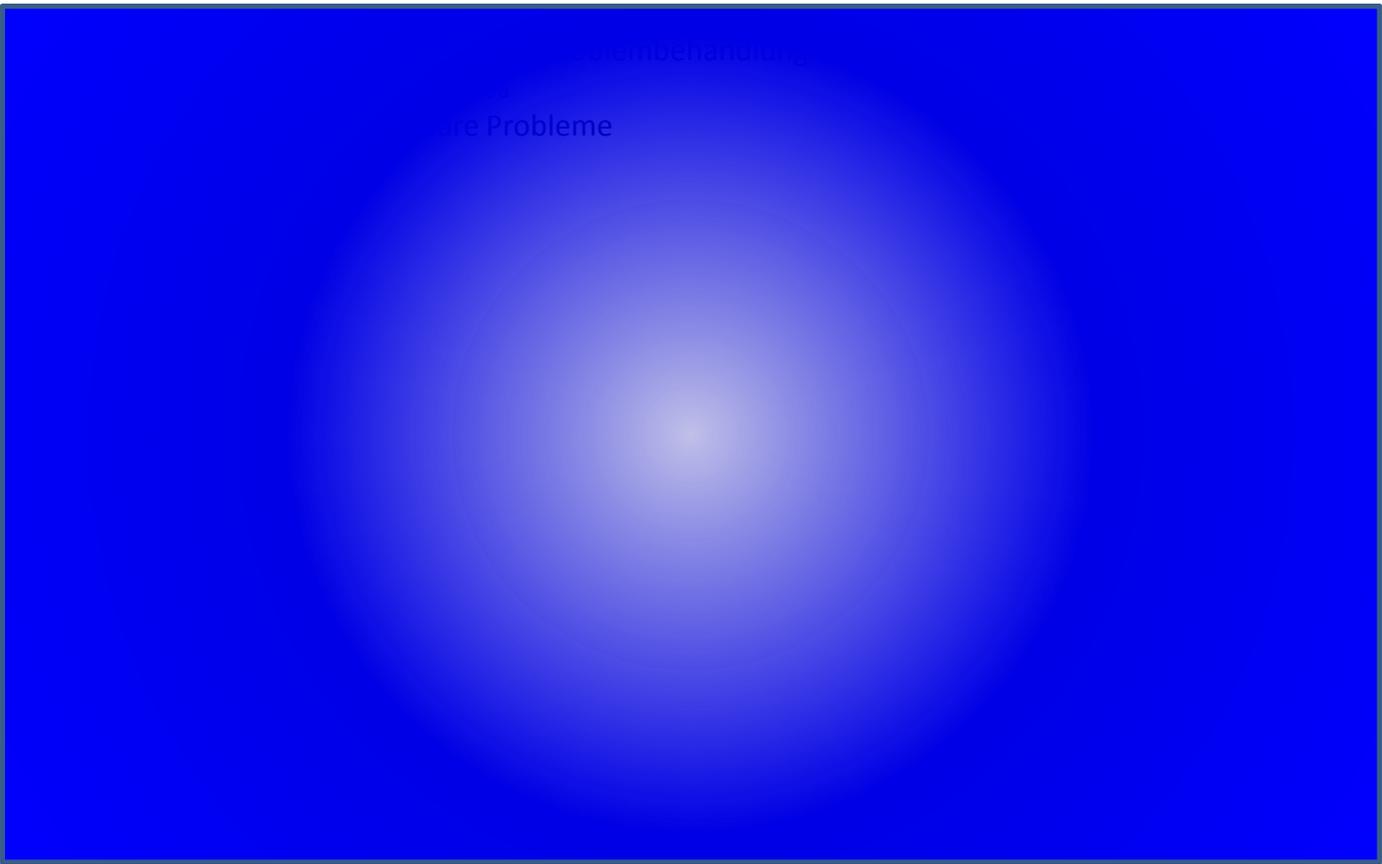
Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Key-Performance-Indicators (KPI)



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Tools

Input

Bearbeitung

Output

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

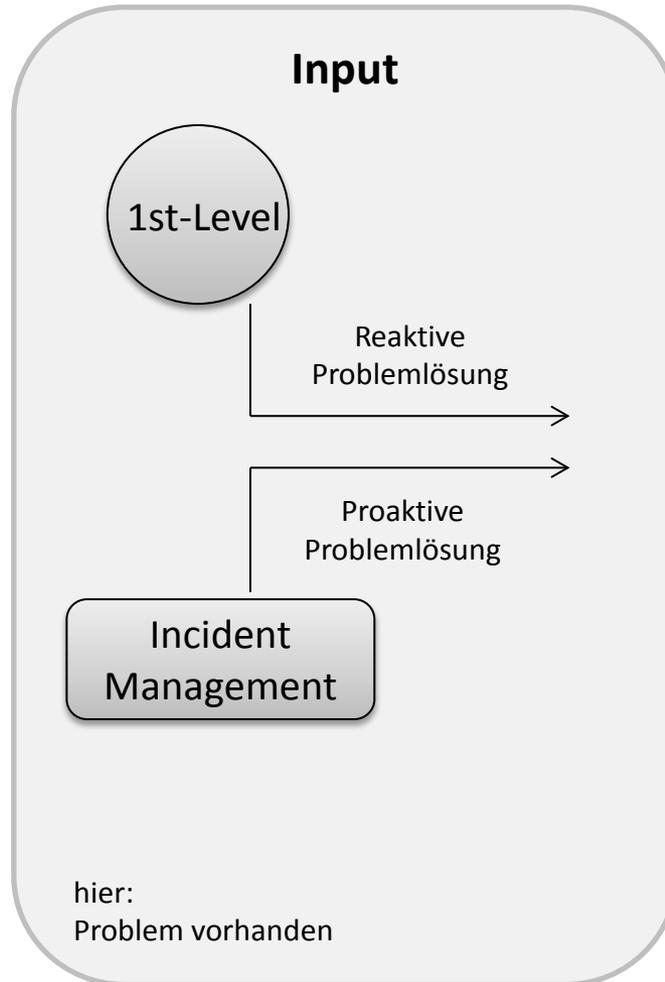
**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



durch:

- Eingehendes **Formular des 1st oder 2nd Level** zu *offenen* Incident-Tickets (um Problem zu identifizieren, Workaround festlegen)

durch:

- Regelmäßiges Zuspätspielen einer **Monitoring Datei** mit allen *geschlossenen* Incidents

Übersicht

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident Management

**Problem Management**

Change & Release Management

Configuration Management

Dokumente

Kontakt

## Bearbeitung



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Tools

Input

Bearbeitung

Output

## Bearbeitung

**Problem Management**

Das Problem Management ist ein Prozess zur Identifizierung, Analyse und Lösung von Problemen, die zu wiederkehrenden Incidents führen. Es ist ein zentraler Bestandteil des IT-Service-Managements und dient dazu, die Verfügbarkeit und Qualität der IT-Dienste zu verbessern.

**Definition:** Ein Problem ist ein Zustand, bei dem ein oder mehrere IT-Dienste nicht wie erwartet funktionieren. Ein Problem wird als solche definiert, wenn ein Fehler erkannt oder wurde noch kein Workaround definiert, was zu einem oder mehreren Incidents führt. Ein Problem wird als solche definiert, wenn ein Fehler erkannt oder wurde noch kein Workaround definiert, was zu einem oder mehreren Incidents führt.

**Prozess:** Der Prozess des Problem Managements umfasst die Identifizierung, Analyse und Lösung von Problemen. Er beginnt mit der Identifizierung eines Problems, gefolgt von der Analyse der Ursachen und der Definition von Workarounds. Die Lösung des Problems wird dann dokumentiert und als Known Error (KE) in der Knowledge Base (KB) gespeichert.

**Incident Management:** Ein Incident ist ein Vorfall, bei dem ein IT-Dienst nicht wie erwartet funktioniert. Ein Incident wird als solche definiert, wenn ein Fehler erkannt oder wurde noch kein Workaround definiert, was zu einem oder mehreren Incidents führt. Ein Incident wird als solche definiert, wenn ein Fehler erkannt oder wurde noch kein Workaround definiert, was zu einem oder mehreren Incidents führt.

**Problem Ticket:** Ein Problem Ticket ist ein Dokument, das die Details eines Problems enthält. Es umfasst Informationen über die Identifizierung, Analyse und Lösung des Problems. Ein Problem Ticket wird erstellt, wenn ein Problem identifiziert wird und es notwendig ist, die Ursachen zu ermitteln und Workarounds zu definieren.

**Known Error (KE):** Ein Known Error (KE) ist ein Problem, dessen Ursache bekannt ist und dessen Workaround dokumentiert ist. Ein KE wird in der Knowledge Base (KB) gespeichert und ist für die Identifizierung und Lösung von Incidents verfügbar.

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Tools

Input

Bearbeitung

Output

## Bearbeitung

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



**Problem Management**

Problem Management ist ein Prozess, der die Identifizierung, Analyse und Lösung von Problemen im IT-Service-Management umfasst. Es ist ein zentraler Bestandteil des IT-Service-Managements und dient dazu, die Verfügbarkeit und Qualität von IT-Diensten zu gewährleisten.

Das Problem Management ist ein Prozess, der die Identifizierung, Analyse und Lösung von Problemen im IT-Service-Management umfasst. Es ist ein zentraler Bestandteil des IT-Service-Managements und dient dazu, die Verfügbarkeit und Qualität von IT-Diensten zu gewährleisten.

Das Problem Management ist ein Prozess, der die Identifizierung, Analyse und Lösung von Problemen im IT-Service-Management umfasst. Es ist ein zentraler Bestandteil des IT-Service-Managements und dient dazu, die Verfügbarkeit und Qualität von IT-Diensten zu gewährleisten.

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Tools

Input

Bearbeitung

Output

## Bearbeitung

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Bearbeitung

The large blue area contains the following text:  
**Problemmanagement:**  
Das Problemmanagement ist verantwortlich für die Problemlösung und Umsetzungsbegleitung. Wenn ein Problem auftritt, kann der Benutzer ein Spezialistenteam einberufen. Wenn die Problemlösung kann er Inspiration in der bestehenden Problem...



**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Output

zur Verfügung stellen  
vorübergehende Lösung

temporärer Workaround  
an Incident-Ticket-Owner

Umsetzung  
als Change Management  
Change

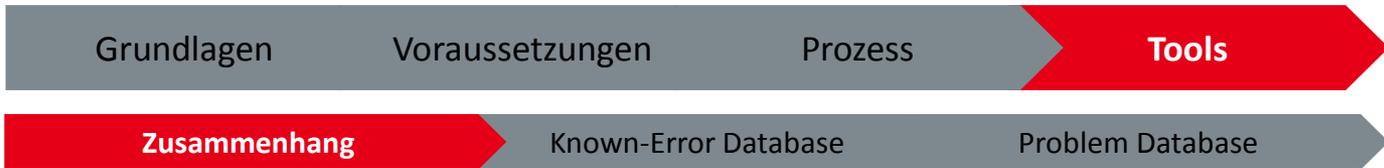
Umsetzung der  
dauerhaften  
Lösung

Dokumentation

**Problem gelöst**

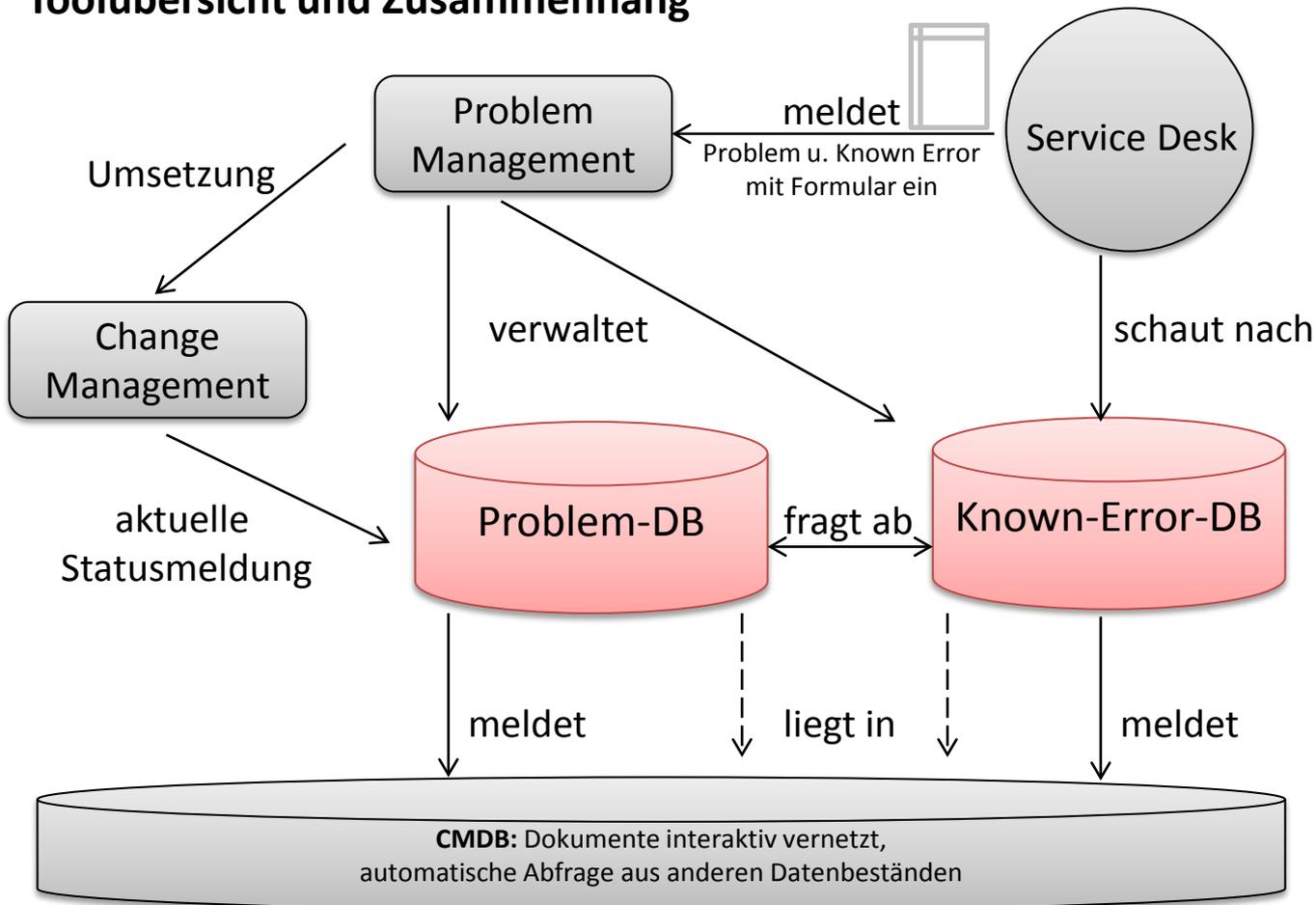
Übersicht

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



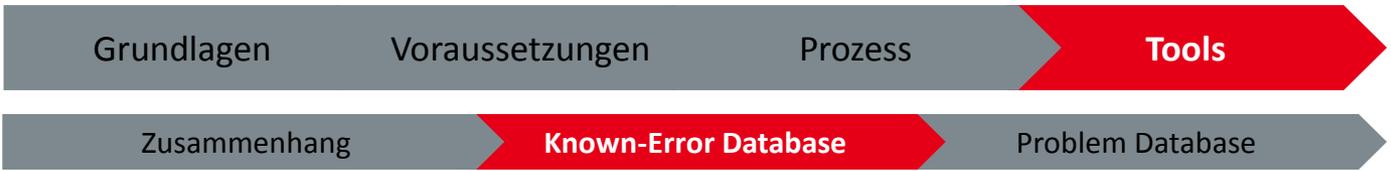
- Übersicht
- Bedienungsanleitung
- Service Level Management
- Service Desk
- Supportprozesse
  - Incident Management
  - Problem Management**
  - Change & Release Management
  - Configuration Management
- Dokumente
- Kontakt

### Toolübersicht und Zusammenhang



Eigene Darstellung

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident Management

**Problem Management**

Change & Release Management

Configuration Management

Dokumente

Kontakt

## Known Error Database

... Level-Support:  
... (bekannt) mit bisherigen Problemen und ...  
... bekannten Problemen vorübergehende Workarounds ...  
... Workarounds sind aktiv, solange das Problem/Ursache ...

---

... angelegt von der Person, die den Workaround entwickelt hat ...  
... Problem Management oder vom Problem-Ticket-Owner, als Repräsentant ...  
... Premium.

► <u>Abschnitt 2</u> Informationen Incident-Ticket	► <u>Abschnitt 3</u> Known Error	► <u>Abschnitt 4</u> Informationen Problem
↓ Monitoring Datei	↓ an Problem	↓ an Problem



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Voraussetzungen

Prozess

Tools

Zusammenhang

Known-Error Database

Problem Database

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

**Problem  
Management**

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Problem Database

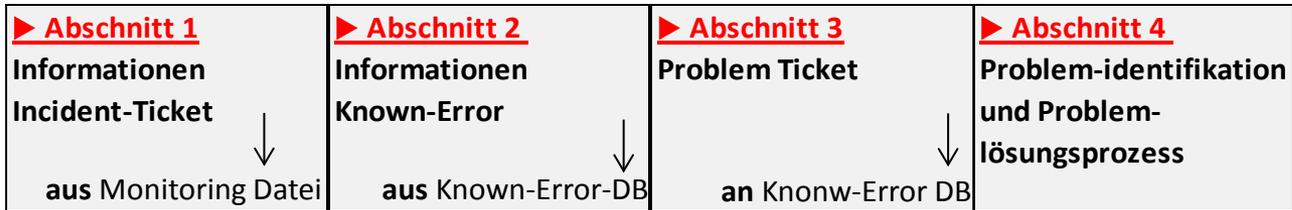
Problem Record/Ticket Monitoring für das Problem Management, enthält Problem Tickets (Ursache unbekannt) und deren Lösungsfortschritt

Hier wird der Bearbeitungsfortschritt der aktiven Problem-Tickets bis zu deren Schließung dokumentiert. Hier finden sich alle notwendigen Informationen zum Bearbeiten und Eliminieren des Problems/der Ursache.



Problem Database

Für jedes Problem durch den Problem-Ticket-Owner, als Repräsentant aus dem Multidisziplinären Gremium, der sich um die Problem-Lösung kümmert, ein Problem-Ticket erstellt.



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

**Change & Release  
Management**

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



Überblick

Change  
Management

Release  
Management

KPIs

Einführung

Flussdiagramm

Rollen und Kommunikation

## Einführung in Change & Release Management

Die Change- und Release-Management-Prozesse sind eng mit den Geschäftsstrategien und den Geschäftsprozessen verbunden. Eine große Anzahl von unterschiedlichen Änderungen muss sehr schnell umgesetzt werden müssen, um das Risiko eines potentiellen Störungsrisiko, weswegen diese strukturiert durchgeführt werden müssen.

Das Change- und Release-Prozess bietet Ihnen eine Anleitung für die Durchführung von Changes.

Das Release-Management bietet Ihnen eine Übersicht über diese Prozesse und ermöglicht Ihnen die Zusammenarbeit.

Die Rollen und Verantwortlichkeiten der daran beteiligten Rollen finden Sie unter dem Punkt "Rollen und Kommunikation".

**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**

**Übersicht**

**Bedienungsanleitung**

**Service Level  
Management**

**Service Desk**

**Supportprozesse**

**Incident  
Management**

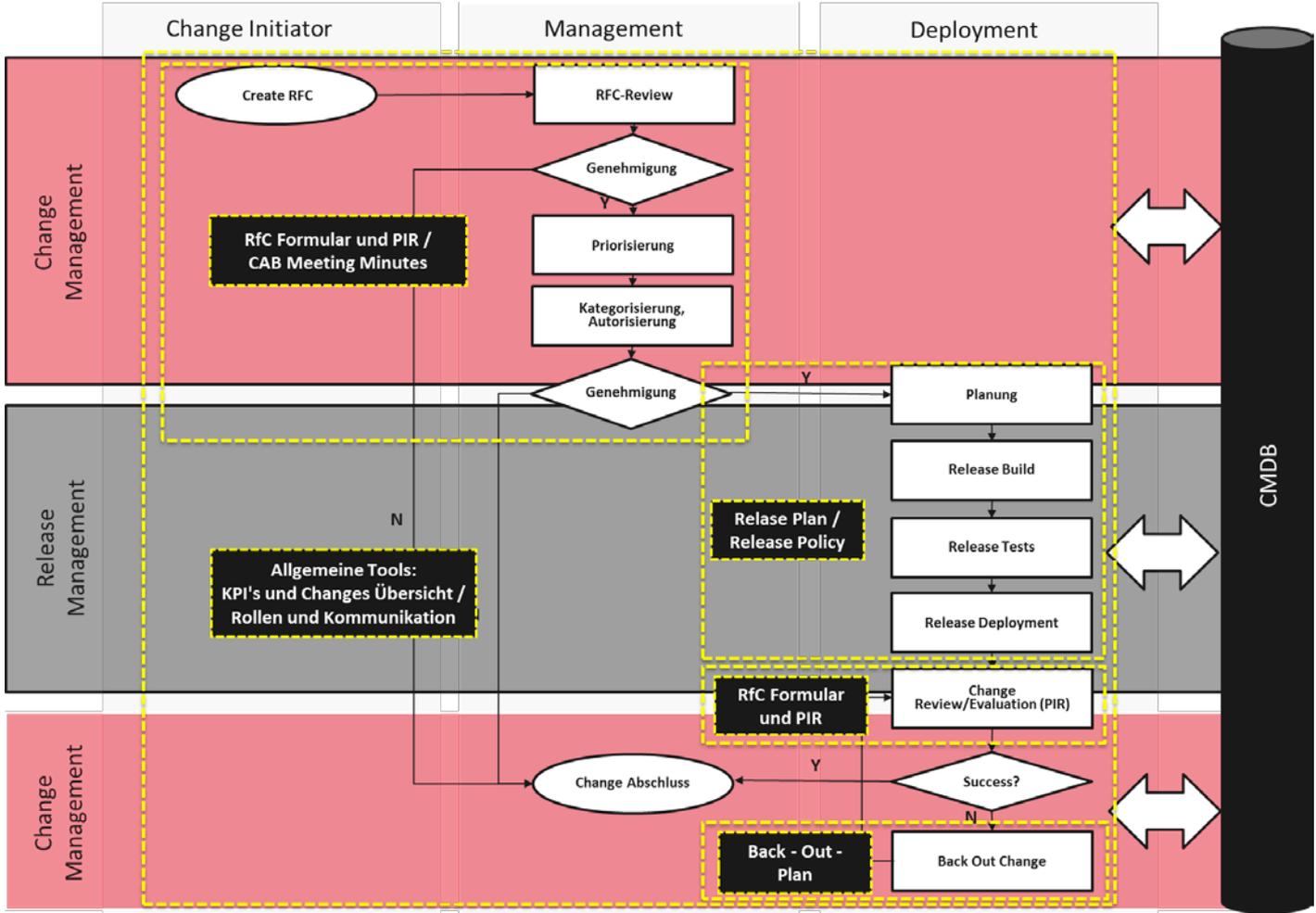
**Problem  
Management**

**Change & Release  
Management**

**Configuration  
Management**

**Dokumente**

**Kontakt**



Eigene Darstellung

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

**Change & Release  
Management**

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



Überblick

Change  
Management

Release  
Management

KPIs

Einführung

Flussdiagramm

**Rollen und Kommunikation**

## Rollen und Kommunikation

... mit ihrem Unternehmen... Austausch und der Arbeitszuwe...

... Informationsverlust und Silo-Bildung  
... und Umsetzung von spezifischen Aktionen  
... Vertrauensumgebung  
... die Möglichkeit für Feedback geben

Kommunikation

Rollen und Kommunikation

... welche Rolle mit wem trifft  
... zuweisung  
... wegen den Besonderheiten des M...

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL



- Übersicht
- Bedienungsanleitung
- Service Level Management
- Service Desk
- Supportprozesse
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Change & Release Management**
  - Configuration Management
- Dokumente
- Kontakt

## Definition – Change Management

- Planung, Implementierung und Kontrolle von Changes im Unternehmen.
- Planung und Implementierung von Changes
- Genehmigung von Changes
- Schlussende Bearbeitung von Request for Changes (RfCs)
- Überwachung über die Implementierung
- Bestmögliche Implementierung autorisierter Changes
- Minimierung von Beeinträchtigungen der Changes auf alle Ebenen Ihres Unternehmens
- IT-Infrastruktur



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Change Request

Der **Change Request** ist Hauptbestandteil des Change-Prozesses. Es ist ein formeller Antrag für die Durchführung eines Changes.

- Der Detaillierungsgrad des RFC beruht auf der Größe und Auswirkungsgrad des Changes
- Bitte erstellen Sie für jeden Change-Vorschlag mit Hilfe des Templates **Request for Change** einen neuen Change Request
- Im Laufe des Change-Lebenszyklus wird das RFC-Dokument kontinuierlich um weitere Informationen ergänzt und in der CMDB abgelegt

Tool:



- RFC-Formular und PIR

RfC-Formular und  
PIR

Inhalt:

- Detaillierte Beschreibungen der Changes für alle Prozessschritte
- Richtlinien für die Kategorisierung und Priorisierung
- Post Implementation Review Vorlage, mit der Sie Ihre Changes überprüfen können

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Change Advisory Board

The screenshot shows a blue interface with a search bar at the top. Below the search bar, there is a list of items. One item is highlighted with a blue background and contains a document icon with a 'W' on it, labeled 'CAB Meeting Minutes'. Other items include 'Minutes' and 'Meetings'. The text below the list is partially visible and reads: '... genehmigt wurde, ergänzen Sie diesen in der K...  
... können Changes zu bekommen.'





## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Definition – Release Management

Das **Release Management** verantwortet als zentrale Instanz die Durchführung von Changes auf allen Ebenen, sodass diese effektiv, sicher und nachvollziehbar durchgeführt werden.

### Aufgabe:

- Planung, Überwachung und Durchführung von Roll-Outs in Abstimmung mit dem Change Management

### Ziel:

- Sicherstellung des Schutzes der Integrität und des Schutzes der Live-Umgebung
- Implementierung geprüfter Komponenten

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

**Change & Release  
Management**

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Release Policy

Überführung von...

**Release Policy**

- Anordnung der Releases in Release Levels (prior Releases)
- Zuordnung und Vergaberichtlinie von Release ID's
- Anzahl der Releases in Abhängigkeit von Dringlichkeit



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Überblick

Change  
Management

Release  
Management

KPIs

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Key Performance Indicator

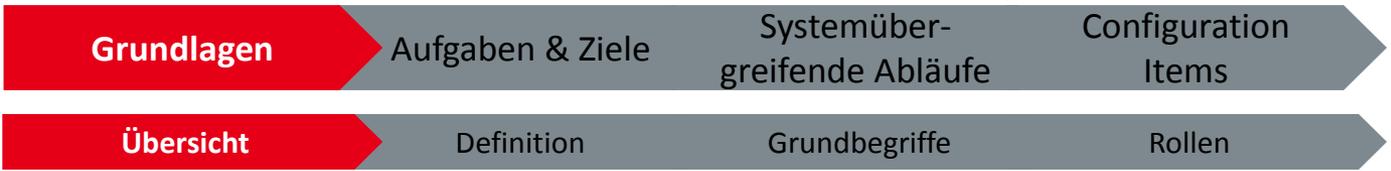
...n, welche...

KPI's und  
Changes Übersicht

- Wahlen für Ihre Change- und Release-Prozesse
- Vergleiche zwischen den Prozessen
- Prozessverbesserungen



**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**



**Übersicht**

**Bedienungsanleitung**

**Service Level  
Management**

**Service Desk**

**Supportprozesse**

**Incident  
Management**

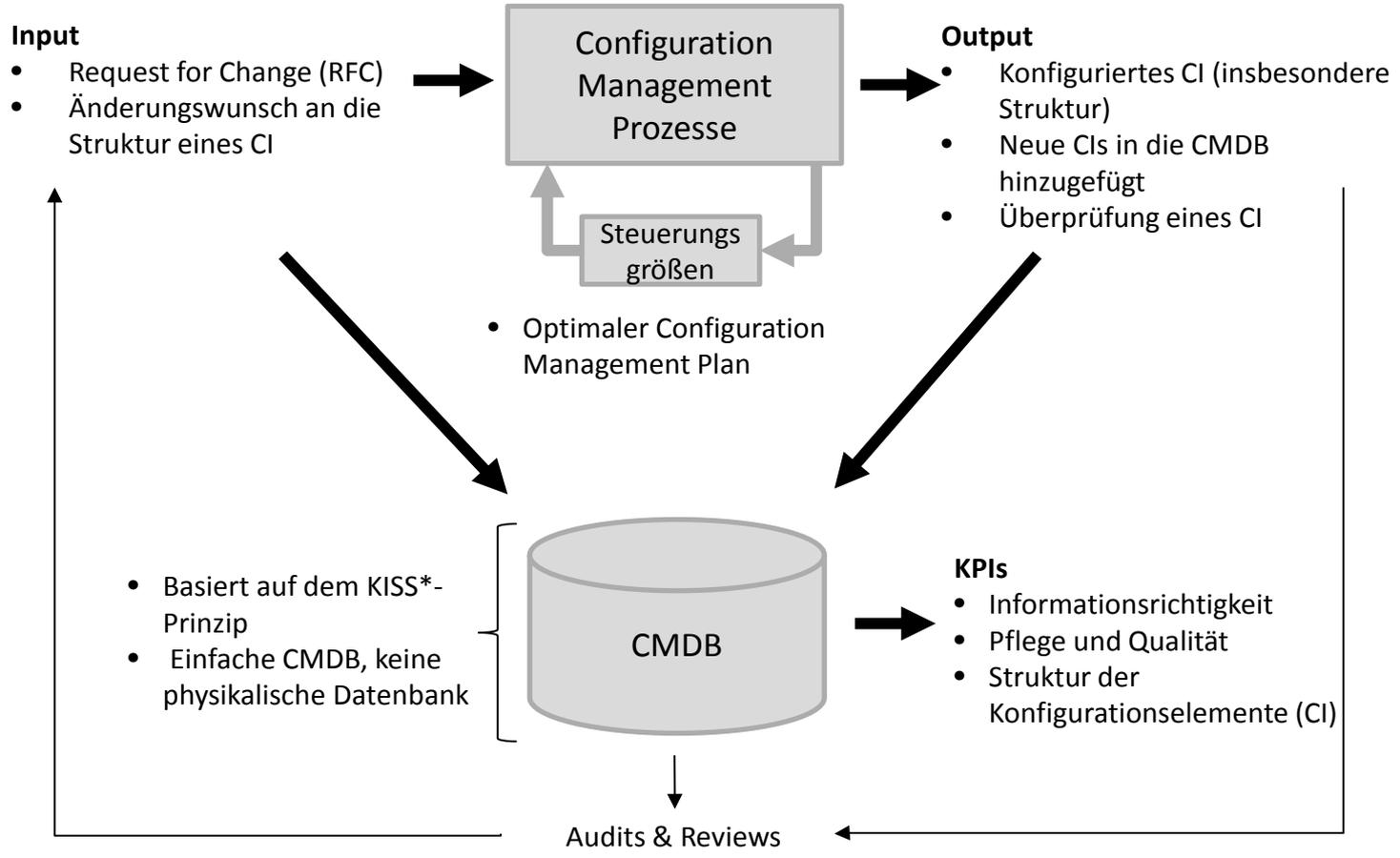
**Problem  
Management**

**Change & Release  
Management**

**Configuration  
Management**

**Dokumente**

**Kontakt**



\* **Keep It Simple & Stupid** –so einfach wie möglich halten, um Komplexität zu reduzieren

In Anlehnung an: Köhler, P. (2007), S.55





## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

**Configuration  
Management**

Dokumente

Kontakt



## Grundbegriffe

### Configuration Management System (CMS)

Kombination von Tools und Daten zum Arbeiten mit Configuration Items. Sicherstellung, dass alle CIs Bezug zur aktuell gehaltenen Baseline haben. Unterstützendes System zur Steuerung von qualitativ und quantitativ komplexen IT Systemen.

### Configuration Item (CI)

Basis zur Bereitstellung eines IT Services. Hauptinhalt der CIs sind Hard- und Software, IT Services, Facility Management, Dokumentationen und Personen. Zur Steuerung und Verfolgung während des Lifecycles werden CIs einer CI-Kategorie zugewiesen.

### Configuration Report

Verwaltung der Informationen einzelner CIs über den gesamten Lebenszyklus hinweg.

### Configuration Management Database (CMDB)

Datenbank, welche die Configuration Records von CIs während ihres gesamten Lebenszyklus speichert. Das Configuration Management System verwaltet eine oder mehrere CMDBs.



Checkliste CMDB



Database

Vgl. Kresse, M. u. a. (2008), S.178 ff  
Vgl. itSMF International (Hrsg.) (2008), S. 122  
Vgl. Wischki, C. (2009), S. 41 ff

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Aufgaben & Ziele

Systemüber-  
greifende Abläufe

Configuration  
Items

Übersicht

Definition

Grundbegriffe

Rollen

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Grundbegriffe

**Configuration Item (CI):** Ein physischer und logischer Teil, welche verschiedene Informationen über ein bestimmtes Objekt darstellt, das in der CMDB erforderlich ist.

**Configuration Item (CI):** Ein Objekt im herkömmlichen Sinne der IT. Hier werden jedoch noch keine Zuordnungen zu realen Komponenten hergestellt. Es sind nur Diagramme und Darstellungen, jedoch noch ohne Praxiseinsatz.

**Inventory-Systeme:** physische vorhandene Inventory-Systeme und Inventuren.

---

**Library (DL):** Sammlung von Software und Dokumenten (digitale CI) bekannt.

**Library (DL):** Standort zur Aufbewahrung von IT Assets.

**Library (DML):** sicherer Speicher, hier sind alle freien Komponenten (digitale CIs) abgelegt.

**Library (DML):** vorrätige Ersatzbauteile auf dem selben Level.



**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

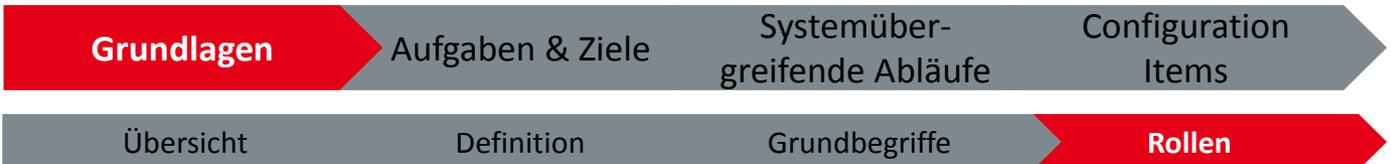
Problem  
Management

Change & Release  
Management

**Configuration  
Management**

Dokumente

Kontakt



## Rollen



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

**Aufgaben & Ziele**

Systemüber-  
greifende Abläufe

Configuration  
Items

**Aufgaben**

Ziele

KPIs

## Aufgaben



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

**Configuration  
Management**

Dokumente

Kontakt



## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

**Configuration  
Management**

Dokumente

Kontakt



## Ziele

### Informationen und Infrastruktur

- Informationsbereitstellung über verfügbare IT-Services sowie den damit verbundenen IT-Infrastruktur-Konfigurationselementen (CIs) und deren Beziehungen untereinander.
- Schaffung der Verfügbarkeit aktueller und historischer Daten über die Configuration Items (CIs) in der Configuration Management Database (CMDB).
- Simplifizierungen des Ausbaus der IT-Infrastruktur sowie der Veränderungsplanungen.



### Qualität, Kosten und Sicherheit

- Qualitätssicherung durch die für jeweilige Services relevante Optimierung des Standardisierungsgrades entsprechender CIs.
- Kostenreduktion und Erhöhung der Kostentransparenz durch die Identifizierung redundanter Komponenten und die Verminderung von Wartungskosten.
- Erhöhung der Systemsicherheit durch Minderungen von Risiken und Störungen und die Verminderung von Sicherheitsverletzungen.

Vgl. Elsässer, S. (2006), S.75

Vgl. Wischki, C. (2009), S.49

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL



- Übersicht
- Bedienungsanleitung
- Service Level Management
- Service Desk
- Supportprozesse
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Change & Release Management
  - Configuration Management**

## Key Performance Indicators (KPIs)

Die Konfiguration Management gestaltet sich in den verschiedenen Bereichen, da es hier um die Qualität der Ausführung aktueller Kennzahlenwerte sollten gehen.

Die Kennzahlen bietet sich an:

KPI (KPI)	Beschreibung
Reviews	Anzahl der in einer Periode durchgeführten Reviews
Genauigkeit	Kennzahl über das Verhältnis von wahren und falschen Informationen in der Configuration Management Datenbank
Servicequalität	Pflegbarkeit und Qualität des Services
Change Requests	Kennzahl über die Anzahl der Request of Change freigegebenen der Configuration Management
Configuration Items	Anzahl der Configuration Items



**IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL**



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

**Configuration  
Management**

Dokumente

Kontakt



## Configuration Management Prozesse

Das Configuration Management gliedert sich in fünf grundlegende und kontinuierliche Prozesse



Eigene Darstellung  
Vgl. Beims, M. (2012), S.124 ff  
Vgl. Van Bon, J. (2012), S.131 ff

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Aufgaben & Ziele

Systemüber-  
greifende Abläufe

Configuration  
Items

Configuration Management Prozesse

Schnittstellen zu anderen Prozessen

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

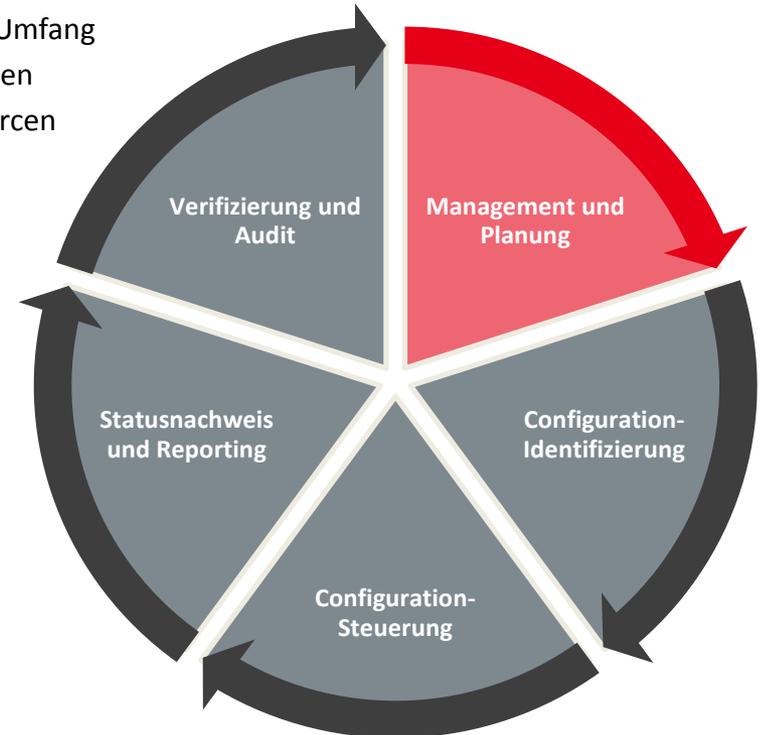
Dokumente

Kontakt



## Configuration Management Prozesse

- Entwicklung von Grundsätzen, Zielen und Umfang
- Auswertung der vorhandenen Informationen
- Zusammenstellung von benötigten Ressourcen



Eigene Darstellung  
Vgl. Beims, M. (2012), S.124 ff  
Vgl. Van Bon, J. (2012), S.131 ff

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Aufgaben & Ziele

Systemüber-  
greifende Abläufe

Configuration  
Items

Configuration Management Prozesse

Schnittstellen zu anderen Prozessen

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

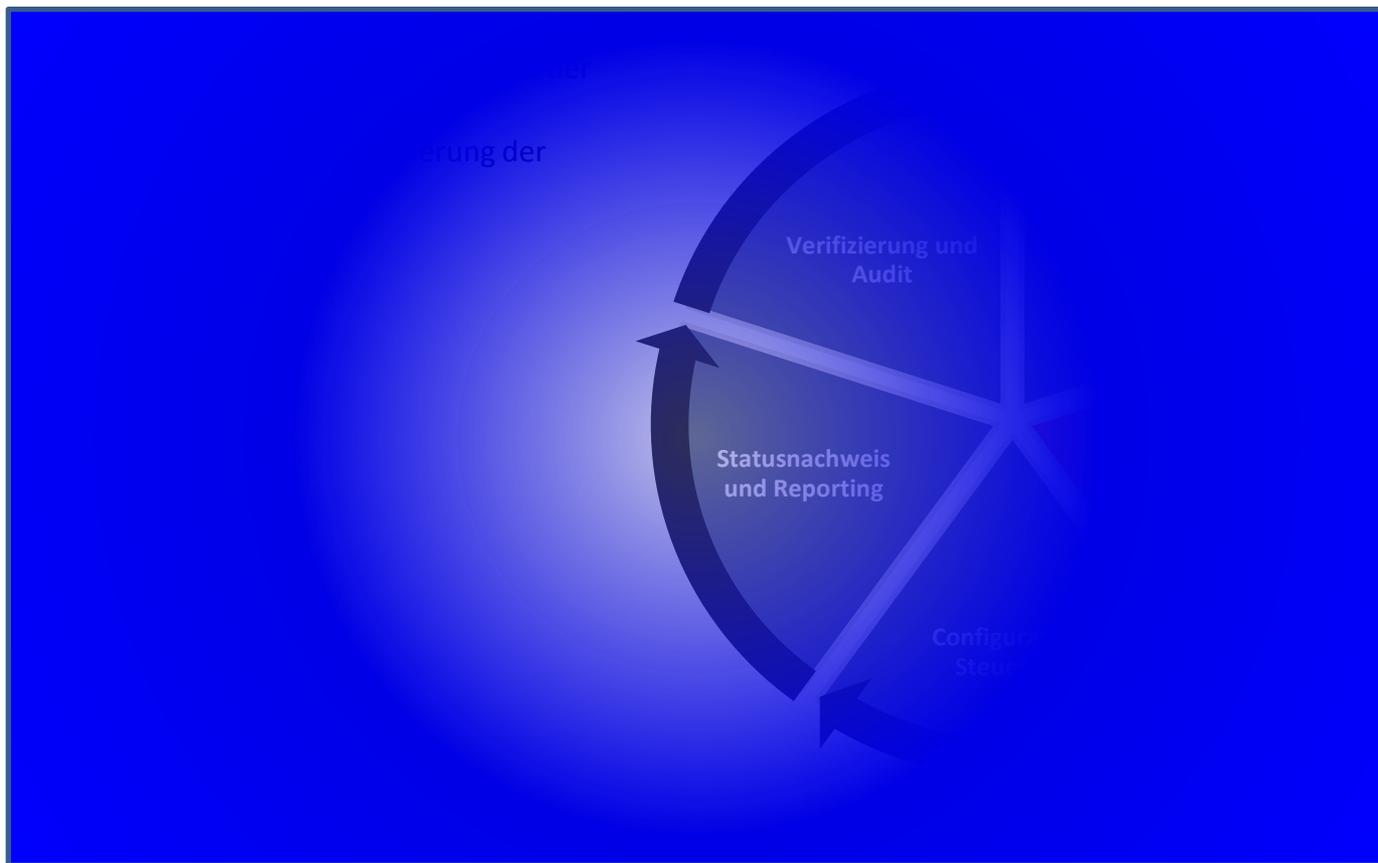
Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Configuration Management Prozesse



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Aufgaben & Ziele

Systemüber-  
greifende Abläufe

Configuration  
Items

Configuration Management Prozesse

Schnittstellen zu anderen Prozessen

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

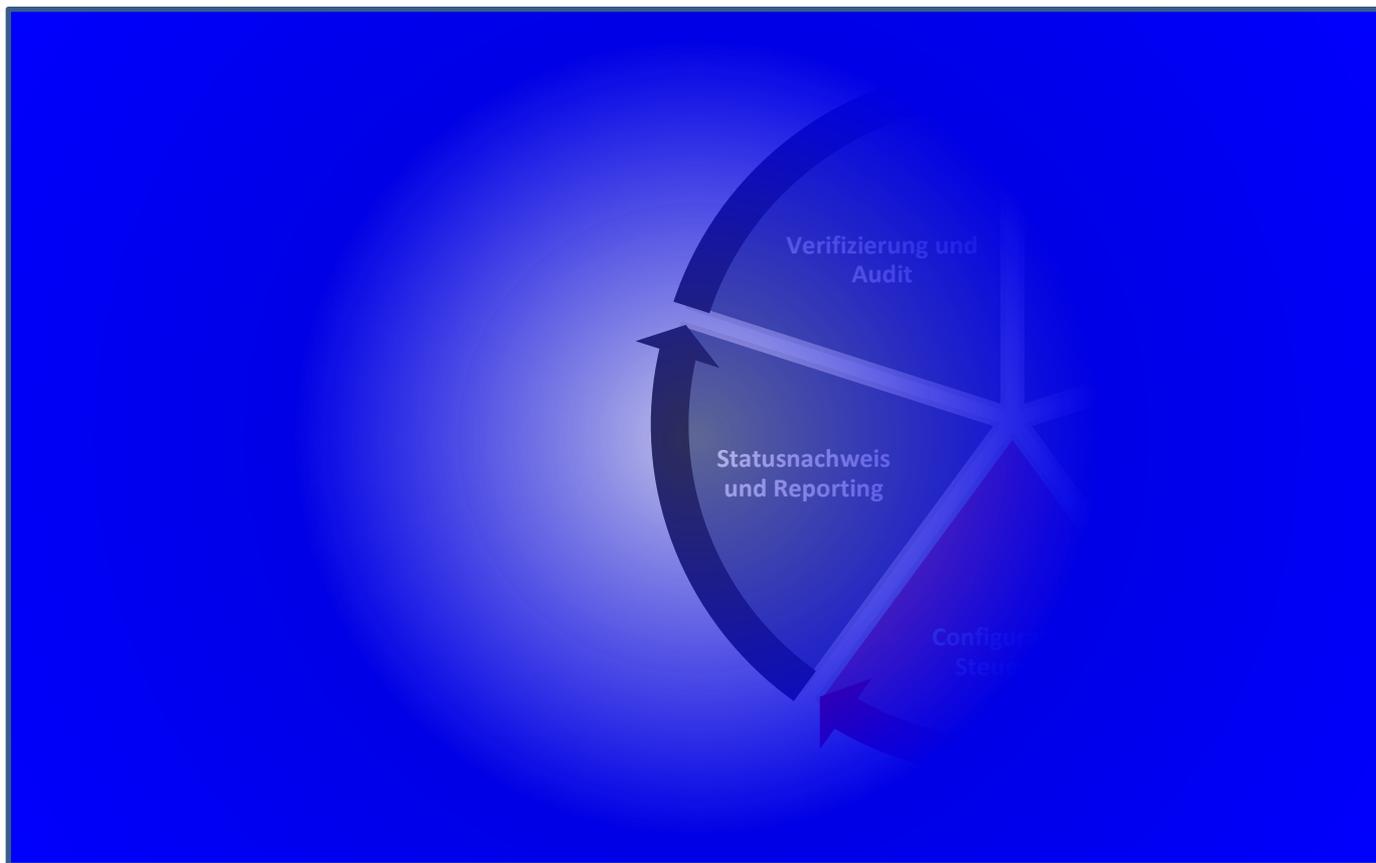
Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Configuration Management Prozesse



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Aufgaben & Ziele

Systemüber-  
greifende Abläufe

Configuration  
Items

Configuration Management Prozesse

Schnittstellen zu anderen Prozessen

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

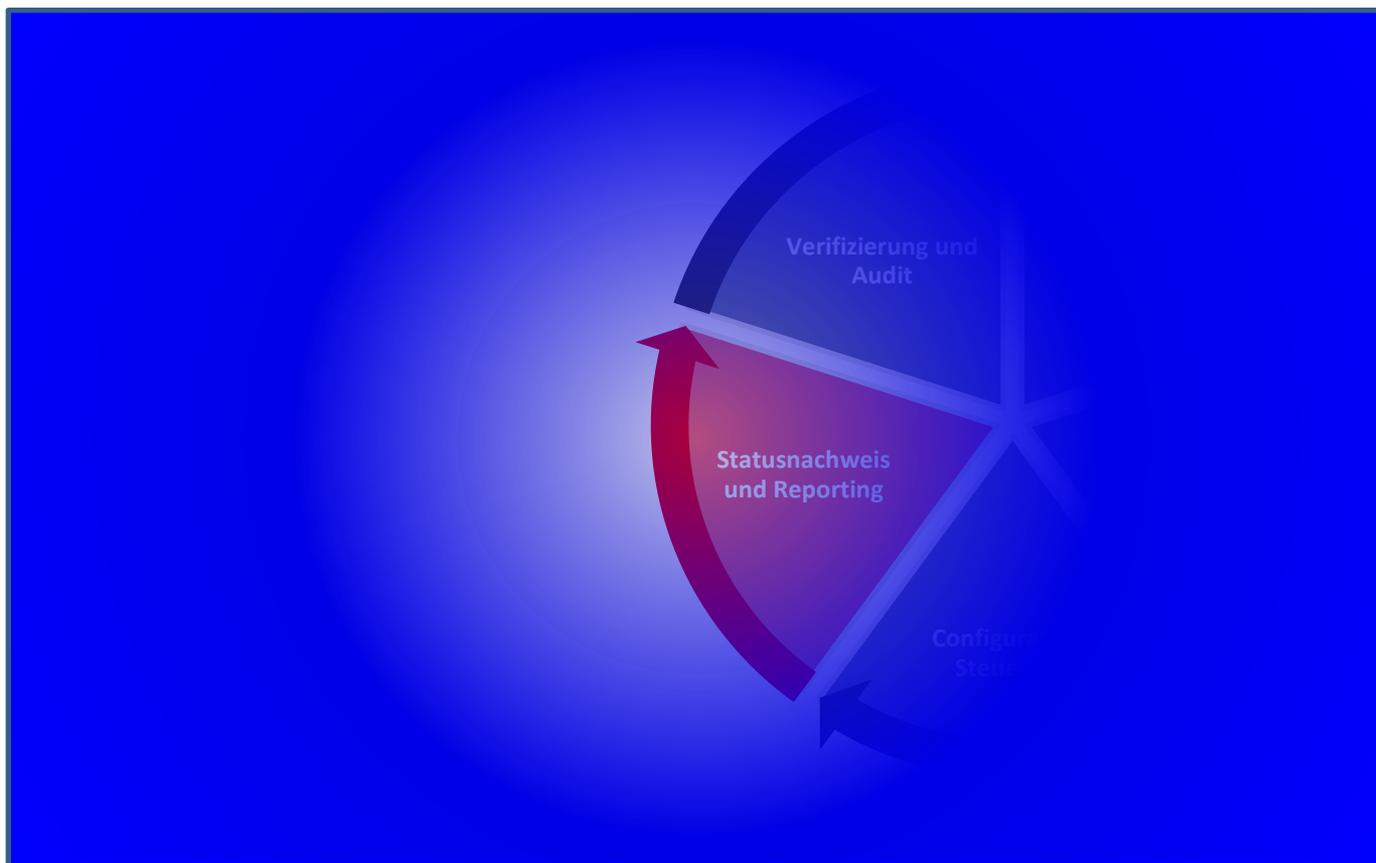
Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Configuration Management Prozesse



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Aufgaben & Ziele

Systemüber-  
greifende Abläufe

Configuration  
Items

Configuration Management Prozesse

Schnittstellen zu anderen Prozessen

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

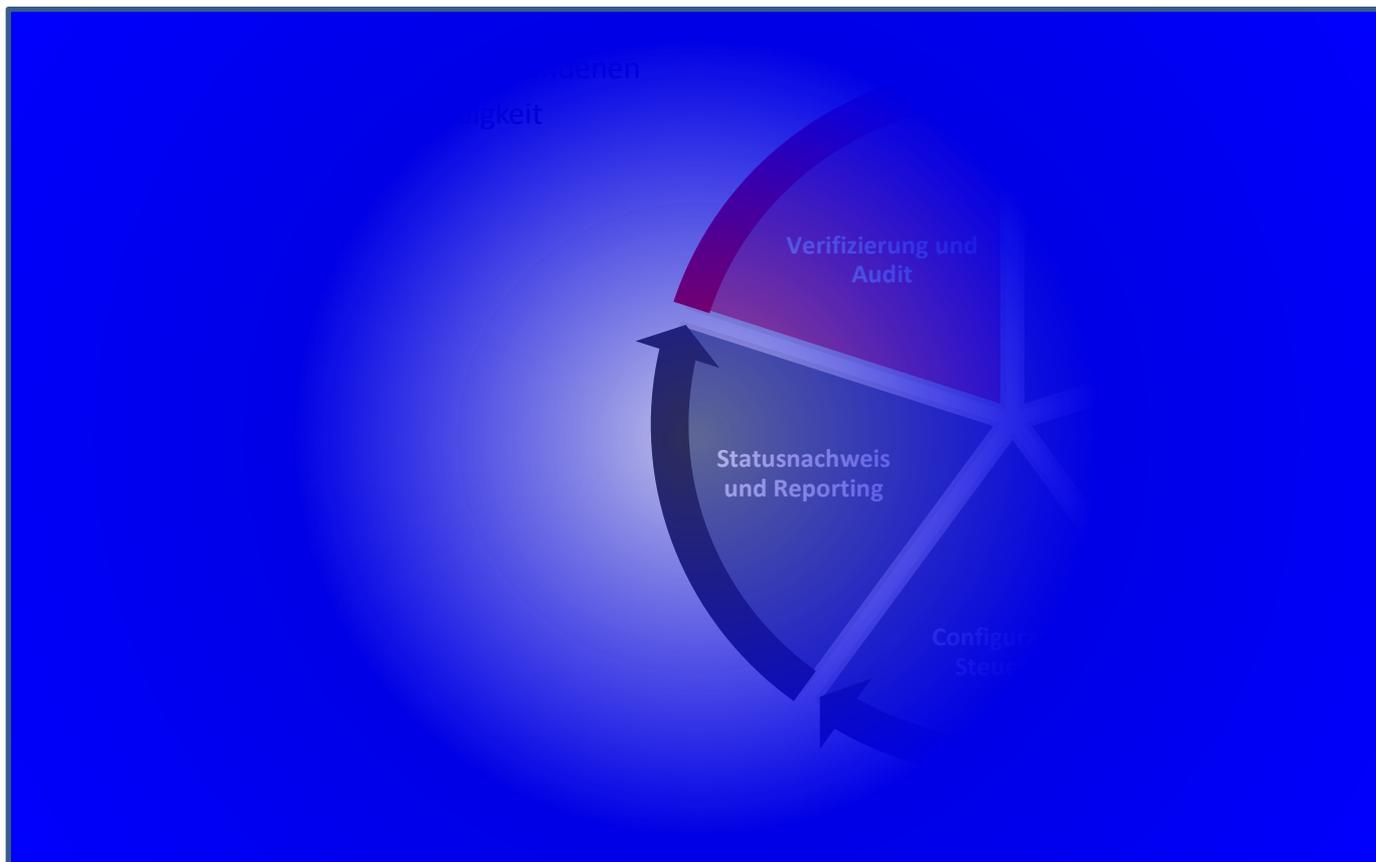
Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Configuration Management Prozesse



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Aufgaben & Ziele

Systemüber-  
greifende Abläufe

Configuration  
Items

Configuration Management Prozesse

Schnittstellen zu anderen Prozessen

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Schnittstellen zu anderen Prozessen

Die Schnittstellen zu anderen ITSM-Prozessen charakterisieren die Hauptschnittstellen.

**Configuration Management**  
Informationen zur Ursachen-Analyse von Störungen und die in der CMDB enthaltenen Informationen und Abhängigkeiten.

**Change Management**  
Jedes CI muss jeder RFC in Beziehung stehen. Zusammenhänge sind über die RFCs darstellbar.

**Release Management**  
Alle benötigten Informationen über Releases und deren Abhängigkeiten.

**Service Management**  
Alle notwendigen Informationen über die Eigenschaften von Services und deren Zusammenhang mit der CMDB.



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt

## Interaktion mit Change- und Release Management

Folgende Konfigurationsaktivitäten werden durch den allgemeinen Change Management-Prozess ausgelöst:

- Strategische Planung des gesamten Prozesses sowie Definition der Zielsetzung
- Erfassung, Speicherung sowie einher gehende Statuskontrollen von CIs
- Übergreifende Kontrollen der Datenbank



Dabei werden grundsätzlich folgende drei Ergebnisse angestrebt:

**Ergebnis 1:** Eine durchgängig aktualisierte CMDB-Datensammlung

**Ergebnis 2:** Etabliertes Reporting an das Management

**Ergebnis 3:** Informationsweiterleitung an weitere ITSM-Prozessgruppen

### Release-Management als im logischen Sinne nachgelagerter Prozess

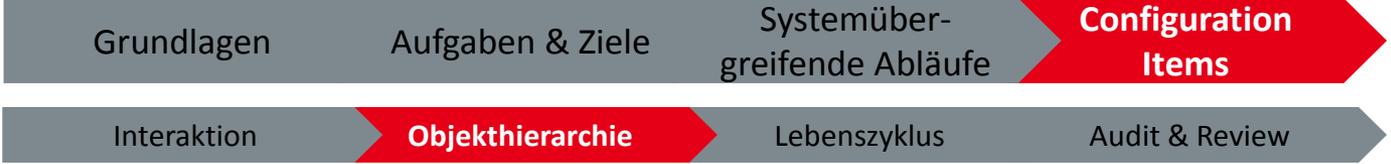
- Für die produktionsreife Gestaltung der CIs verantwortlich.
- Programme und Prozesse werden ausführlich geprüft, befinden sich hierbei noch in der Testumgebung.
- Jede Art von CIs wird als Release bezeichnet.

Enge Zusammenarbeit zwischen Change-, Configuration- und Release-Management muss gewährleistet sein, da es sich um **logisch nacheinander ablaufende sowie von einander abhängige Prozesse** handelt.





IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL



- Übersicht
- Bedienungsanleitung
- Service Level Management
- Service Desk
- Supportprozesse

Incident Management

Problem Management

Change & Release Management

**Configuration Management**

Dokumente

Kontakt



## CI-Objekthierarchie

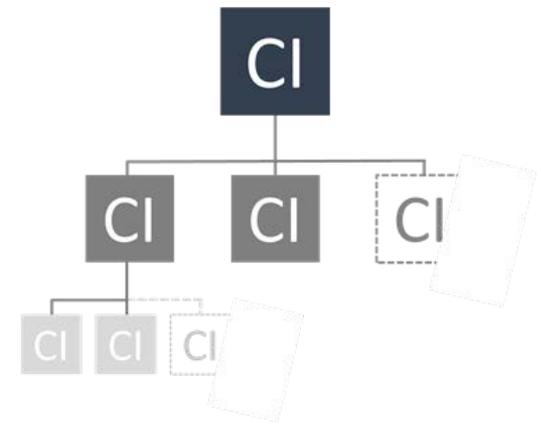
In der CMDB besteht jedes CI aus einem definierten Datensatz und dazugehörigen individuellen Attributen sowie Verlinkungen zu weiteren Dokumenten und Datensätzen.

Vor diesem Hintergrund nimmt das Datenmodell eine übersichtliche objekthierarchische Struktur an.



Jedem CI wird eine individuelle Referenznummer zugewiesen, welche dessen Identifizierung innerhalb des Systems dient. Mit weiteren Attributen, z.B. CI-Typ und Status, können zusätzliche Informationen hinzugefügt werden.

Die Inhalte der Attribute sind veränderbar und bedürfen aus diesem Grund kontinuierlicher Pflege.



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

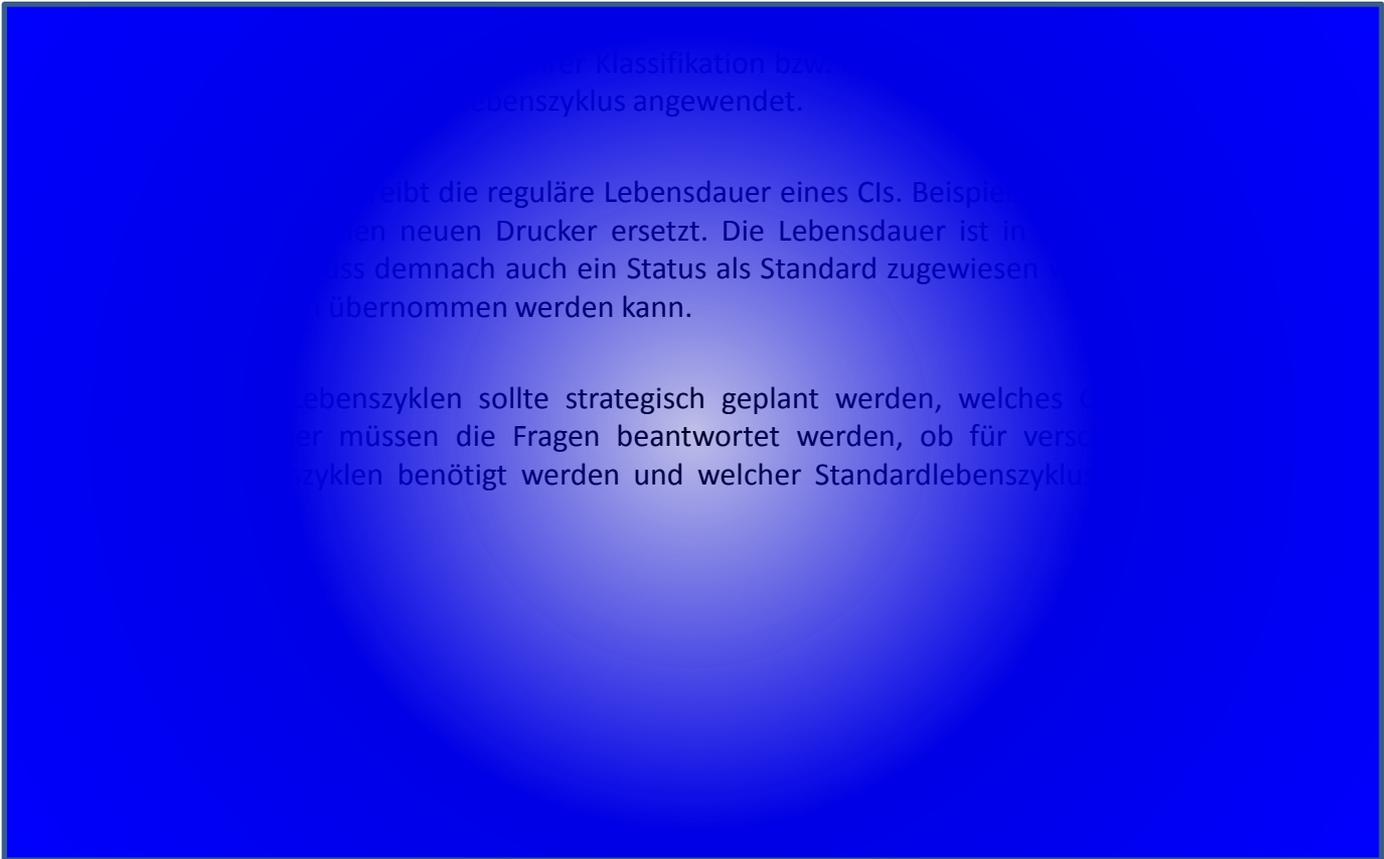
**Configuration  
Management**

Dokumente

Kontakt



## CI-Lebenszyklus



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Grundlagen

Aufgaben & Ziele

Systemüber-  
greifende Abläufe

Configuration  
Items

Interaktion

Objekthierarchie

Lebenszyklus

Audit & Review

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Audit & Review

Regelmäßige Audits und Reviews und die Aktualität der Daten, wobei werden die Daten der Dokumentation geprüft. In regelmäßigen Abständen eine Überprüfung der Eigenschaften der CIs und deren Zusammenhänge vorgenommen werden. Wichtig ist, dass diese Audits pro CI durchgeführt werden.

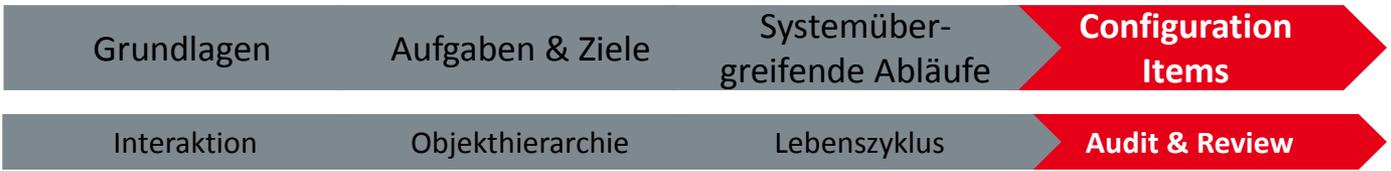
- nach Änderungen
- nach einem bestimmten Zeitraum
- bei Unstimmigkeiten
- stichprobenartig



CMDB Audit  
Protokoll

Um die Datenaktualität zu halten, sollten alle Gelegenheiten genutzt werden, um die Daten mit den CMDB Daten abzugleichen. Damit können Mitarbeiter identifiziert werden, die vor Ort tätig sind und die Dienstleistung erbringen. Diese Mitarbeiter müssen sich mit dem Configuration Manager und das Configuration Manager Änderungen müssen unterbunden werden. Wenn die Datenaktualität nicht gewährleistet werden kann, müssen die Daten selbst gepflegt werden. Ist dies nicht möglich, müssen die Daten selbst gepflegt werden.

## IT SERVICE MANAGEMENT TOOL



### Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident Management

Problem Management

Change & Release Management

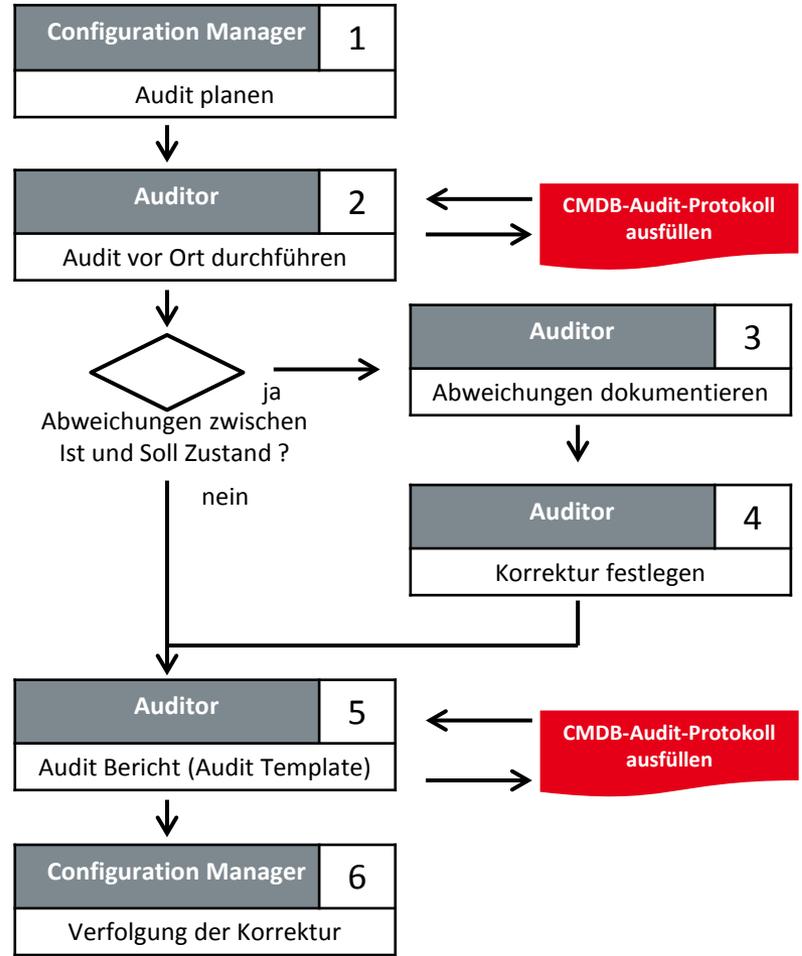
**Configuration Management**

Dokumente

Kontakt



## Internes Audit der CMDB



## Vorgehensweise

- Phase 1:** Planung; Bestimmung des Auditors und des Bereichs z.B. CMDB Datenbank, Abteilung, Auswahl der Audit Methode
- Manuell:** Differenzen zwischen CMDB und installierten CIs werden von Personen festgestellt und überprüft z.B. vom Configuration Manager mit Hilfe des technischen Managements
- Systemgestützt:** Abweichungen, Unstimmigkeiten mit einem Tool (Software Hilfsmittel) feststellen.
- Phase 2:** Ermittlung von Optimierungspotential, Prüfung der Wirksamkeit der festgelegten Korrekturen und vorbeugenden Maßnahmen
- Phase 3:** Systematische Abarbeitung der gefundenen Schwachstellen, Abweichungen formulieren
- Phase 4:** Auswahl von Maßnahmen für die Beseitigung der Schwachstellen, Fehler
- Phase 5:** Audit Template vollenden
- Phase 6:** Beobachtung durch den Configuration Manager, Informationsweitergabe an das Team; Einleitung der Änderungen; Archivierung des Audit Dokuments

In Anlehnung an Bock, W. u.a. (2008), S.328

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Dokumente

Literaturverzeichnis

Internetquellen

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

## Dokumente

Service Level Management

Service Desk

Dokumente

Kontakt



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

## Dokumente

Incident Management

Problem Management

Change & Release Management

Dokumente

Kontakt



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL

Dokumente

Literaturverzeichnis

Internetquellen

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

## Dokumente

Configuration Management

Dokumente

Kontakt



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Literaturverzeichnis

Beims, M. (2012): IT-Service Management in der Praxis mit ITIL. 3. Auflage, München

Beyer, M. (2007): Servicediversifikation in Industrieunternehmen. Wiesbaden

Bock, W. u.a. (2008): Praxisbuch ITIL. Erfolgreiche Zertifizierung nach ISO 20000, 2.Auflage, Salzburg

Böttcher, R. (2013): IT-Service-Management mit ITIL. 2011 Edition. Einführung, Zusammenfassung und Übersicht der elementaren Empfehlungen, 3. Auflage, o.O.

Bucksteeg, M. u.a. (o.J.): ITIL 2011. Der Überblick, München

Buhl, U. (2005): ITIL-Praxisbuch. Beispiele und Tipps für die erfolgreiche Prozessoptimierung, Griesheim

Ebel, N. 2008: ITIL V3 Basis-Zertifizierung. Grundlagenwissen, o.O., Band 3

Elsässer, W. (2006): ITIL Einführen und umsetzen. 2.Auflage, o.O.

Huber, M. / Huber, G. (2011): Prozess- und Projektmanagement für ITIL®. Nutzen Sie ITIL® optimal, o.O.

itSMF International (Hrsg.) (2008): IT Service Management basierend auf ITIL V3. Das Taschenbuch, o.O.

Kittel, M. / Koerting, T. / Schött, D. (2009): Kompendium für ITIL V3 Projekte. Menschen, Methoden, Meilensteine, Norderstedt

Kinkel, S. / Erceg Jung, P. / Lay, G. (2003): Controlling produktbegleitender Dienstleistungen. Heidelberg

Köhler, P. (2007): ITIL. 2.Auflage, Wachtberg

Kresse, M. u.a. (2008): learn IT!L. Advanced Service Management, 2. Auflage, Bad Homburg

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Literaturverzeichnis

- Nagle, T.T. / Holden, R. K. / Larsen, G. M. (1998): Pricing-Praxis der optimalen Preisfindung. Berlin
- Olbrich, A. (2004): ITIL kompakt und verständlich. Auflage 2, Wiesbaden
- Olbrich, A. (2006): ITIL Kompakt und Verständlich: Effizientes IT Service Management. Den Standard Für IT-Prozesse Kennenlernen, Verstehen und Erfolgreich in Der Praxis Umsetzen, Wiesbaden
- Olbrich, A. (2008): ITIL kompakt und verständlich. 4. Auflage, Wiesbaden
- Schiefer, H. / Schitterer, E. (2006): Prozesse optimieren mit ITIL. Leverkusen
- Schiefer, H. / Schitterer, E. (2008): Prozesse optimieren mit ITIL. 4. Auflage, Wiesbaden
- Schiefer, H. / Schitterer, E. (2008): Prozesse optimieren mit ITIL. Abläufe mittels Prozesslandkarte gestalten. Compliance erreichen und Best Practices nutzen mit ISO 20000, BS 15000 & ISO 9000, 2. Auflage, Wiesbaden
- Sommer, C. / Simon, H. (2003): Interview in Preisfrage. Interview mit Prof. Hermann Simon, In: BRAND EINS 02/2003
- Stych, C. / Zeppenfeld, K. (2009): Informatikkurs ITIL. Berlin und Heidelberg
- Stych, C. / Zeppenfeld, K. (2009): Informatik im Fokus ITIL. Berlin
- The Stationery Office (2011): ITIL Service Strategy/ Service Design/ Service Transition/ Service Operation, Norwich
- Van Bon, J. (2012): ITIL. Das Taschenbuch, o.O.
- Wischki, C. (2009): ITIL V2, ITIL V3 und ISO/ IEC 20000. Gegenüberstellung und Praxisleitfaden für die Einführung oder den Umstieg, o.O.

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Literaturverzeichnis für die Templates

Billion, E. u.a. (2010): Service Level Management in der öffentlichen Verwaltung. o.O.

Buchsein, R. u.a. (2007): IT-Management mit ITIL V3. Wiesbaden

Häusler, O. (2012): Business-Impact-Management von Informationstechnologie im Unternehmen. Wiesbaden

Kleiner, F. (2013): IT Service Management. Aus der Praxis für die Praxis, Wiesbaden

Köhler, P. T. (2007): ITIL. 2. Auflage, Heidelberg

Olbrich, A. (2008): ITil kompakt und verständlich. 4. Auflage, Wiesbaden

Schiefer, H. / Schitterer, E. (2008): Prozesse optimieren mit ITIL. 4. Auflage, Wiesbaden

Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

## Internetquellen

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (Hrsg.) (2005): ITIL und Informationssicherheit. Möglichkeiten und Chancen des Zusammenwirkens von IT-Sicherheit und IT-Service-Management, [http://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Studien/ITIL/itil\\_pdf.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Studien/ITIL/itil_pdf.pdf?__blob=publicationFile); Abruf: 28.11.2014

Clark, J. (2007): Everything you wanted to know about ITIL in less than one thousand words, [http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL\\_White\\_Paper\\_v1.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_White_Paper_v1.pdf); Abruf: 24.11.2014

Gartner IT Lexikon (Hrsg.) (o.J.): <http://www.gartner.com/it-glossary/slo-service-level-objective>; Abruf: 26.11.2014

IBM Corporation (Hrsg.) (o.J.): CI Lebenszyklen verwalten, [http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SVU13\\_7.2.1/com.ibm.ismsaas.doc/config/c\\_lc\\_intro.html?lang=de](http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SVU13_7.2.1/com.ibm.ismsaas.doc/config/c_lc_intro.html?lang=de); Abruf: 26.11.2014

Schwetz Consulting (Hrsg.) (2004): Studie ITIL-Einsatz in deutschen Unternehmen - Mit ITIL den besten IT-Prozessen auf der Spur, <http://www.pressebox.de/inaktiv/schwetz-consulting/Studie-ITIL-Einsatz-in-deutschen-Unternehmen-Mit-ITIL-den-besten-IT-Prozessen-auf-der-Spur/boxid/21596>; Abruf: 24.11.2014

Dokumente

Kontakt



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



## Internetquellen für die Templates

LIENAS GmbH (Hrsg.) (o.J.): Aufbau von Service Level Agreements, <http://www.lienas.de/themen/service-level-agreements/aufbau-von-sla/>; Abruf: 25.11.2014

Quack, K. (2008): Was Sie schon immer über SLAs wissen wollten, <http://www.computerwoche.de/a/was-sie-schon-immer-ueber-slas-wissen-wollten,1866335>; Abruf: 24.11.2014

Schick, H. (2011): In zwanzig Schritten zum SLA, <http://www.computerwoche.de/a/in-zwanzig-schritten-zum-sla,1879547>; Abruf: 28.11.2014

IT SERVICE  
MANAGEMENT  
TOOL



Übersicht

Bedienungsanleitung

Service Level  
Management

Service Desk

Supportprozesse

Incident  
Management

Problem  
Management

Change & Release  
Management

Configuration  
Management

Dokumente

Kontakt



Für weitere Informationen oder  
Hilfe zum Tool kontaktieren Sie bitte

**CONMETHOS GmbH**  
**Im Grund 2**  
**D- 75397 Simmozheim**  
**Deutschland**

**Tel. +49.(0)7033 / 30 64 24**

**Web: [www.conmethos.com](http://www.conmethos.com)**

**E-mail: [info@conmethos.de](mailto:info@conmethos.de)**