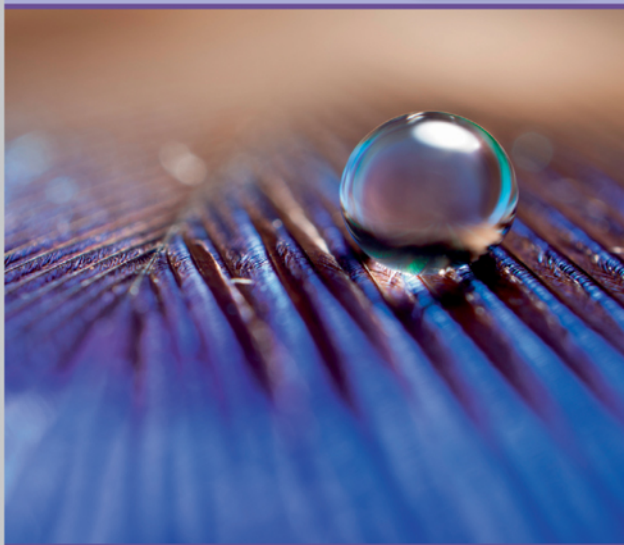


BEST PRACTICE

ITIL® Das Taschenbuch

2011 EDITION



Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

ITIL® 2011 EDITION -
DAS TASCHENBUCH

Other publications by Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) specializes in titles on Best Practices, methods and standards within four domains:

- IT and IT Management
- Architecture (Enterprise and IT)
- Business Management and
- Project Management

Van Haren Publishing offers a wide collection of whitepapers, templates, free e-books, trainer materials etc. in the **Van Haren Publishing Knowledge Base**: www.vanharen.net for more details.

Van Haren Publishing is also publishing on behalf of leading organizations and companies: ASLBiSL Foundation, BRMI, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, IACCM, IAOP, IPMA-NL, ITSq, NAF, Ngi/NGN, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Topics are (per domain):

IT and IT Management

ABC of ICT
ASL®
CATS CM®
CMMI®
COBIT®
e-CF
ISO 20000
ISO 27001/27002
ISPL
IT-CMF™
IT Service CMM
ITIL®
MOF
MSF
SABSA

Architecture (Enterprise and IT)

ArchiMate®
GEA®
Novius Architectuur Methode
TOGAF®

Business Management

BABOK® Guide
BiSL®
BRMBOK™
EFQM
eSCM
IACCM
ISA-95
ISO 9000/9001
Novius B&IP
OPBOK
SAP
SixSigma
SOX
SqEME®

Project, Program and Risk Management

A4-Projectmanagement
DSDM/Atern
ICB / NCB
ISO 21500
MINCE®
M_o_R®
MSP™
P3O®
PMBOK® Guide
PRINCE2®

For the latest information on VHP publications, visit our website: www.vanharen.net.



ITIL® 2011 Edition – Das Taschenbuch



Kolophon

Titel:	ITIL® 2011 Edition - Das Taschenbuch
Englischer Autor:	Jan van Bon
Review Englische Version:	Rob van der Burg, Microsoft, Netherlands John Deland, Sierra Systems, itSMF Canada Peter van Gijn, Logica, Netherlands Jan Heunks, ICT Partners, Netherlands Kevin Holland, NHS, UK Steve Mann, Opsys-sm2, itSMF Belgium Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Japan
Deutsche Übersetzung:	Monika Dauer
Review Deutsche Version:	Ralf J. Asche (SMG) Hans-Peter Fröschle
Verlag:	Van Haren Publishing, Zaltbommel, www.vanharen.net
Layout und Satz:	CO2 Premedia bv, Amersfoort – NL
ISBN Hard copy:	978 90 8753 705 0
ISBN eBook:	978 90 8753 799 9
Druck:	Erste Ausgabe, erste Auflage, Juli 2012 Erste Ausgabe, zweite Auflage, December 2012 Erste Ausgabe, dritte Auflage, September 2013 Erste Ausgabe, vierte Auflage, Oktober 2015

© 2011, 2012 Van Haren Publishing

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf in irgendeiner Form reproduziert werden, weder gedruckt, auf Mikrofilm oder mit anderen Mitteln ohne vorherige schriftliche Autorisierung des Verlages. Obwohl diese Publikation mit großer Sorgfalt verfasst wurde, können weder Autoren noch Herausgeber oder der Verlag Haftung für verursachten Schäden bei möglichen Irrtümern und /oder Unvollständigkeit übernehmen.

© AXELOS 2011. Diagrams 2.1, 3.1, 3.2, 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 7.3

HANDELSMARKEN NOTIZEN

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS.

The ITIL Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS.

PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS.

COBIT® is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control

Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

PMBOK® Guide is a registered trademark of the Project Management Institute (PMI).

Vorwort

Die vorliegende prägnante Zusammenfassung bietet eine praktische Einführung in die Zusammenhänge der fünf ITIL-Kernbücher. Sie basiert auf der Version von ITIL 2011 und erläutert die Struktur des Servicelebenszyklus sowie die Prozesse und Funktionen der einzelnen Phasen. Sie bietet auch eine Hilfestellung für alle Anwender, die bereits mit den vorherigen ITIL-Versionen vertraut sind und Unterstützung für den Übergang zur neuen Version benötigen.

In der Aktualisierung von 2011 wurden Fehler und Inkonsistenzen behoben, und Verbesserungen in Bezug auf Erläuterungen, Konsistenz, Richtigkeit und Vollständigkeit vorgenommen. Die Konzepte im Buch zu Service Strategy wurden im Hinblick auf Verständnis, Genauigkeit und Praxisnähe überarbeitet.

Das daraus resultierende Taschenbuch liefert dem Leser einen schnellen Bezug zu den Basiskonzepten von ITIL. Die Leser können die Publikation „Grundlagen des IT Service Management basierend auf ITIL“ oder die ITIL-Kernpublikationen (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement) für ein detaillierteres Verständnis und zur Orientierung nutzen.

Dieses Taschenbuch wurde auf demselben Weg produziert, wie die anderen Publikationen der Van Haren Publishing: Ein großes Team an Experten, darunter Herausgeber, Autoren und Rezensenten trugen zu einem umfassenden Text bei und es wurde ein großer Aufwand in die Entwicklung und Überprüfung des Manuskriptes investiert.

Über viele Jahre wurde das ITIL-Taschenbuch als sehr handliches Begleitbuch für ITIL genutzt. Ich bin überzeugt, dass dieses neue Taschenbuch wieder sehr gute Dienste leisten wird, für alle Anwender, Studenten und andere, die ITIL in ihrer Tasche bei sich tragen wollen.

Jan van Bon

Danksagungen

Auf Grundlage der offiziellen ITIL-Publikationen wurde dieses Taschenbuch als knappe und präzise Zusammenfassung der ITILV3-Kernbücher, geschrieben und von den Autoren der Publikation „Foundations of ITIL“ entwickelt. Der Text ist eine Aktualisierung des ITILV3-Taschenbuchs, das von den Herausgebern und Reviewern der ITIL-Foundation-Publikation erstellt wurde. Zusätzlich wurden alle Mitglieder des IPESC, itSMF International's Publication Committee, eingeladen, sich am Review zu beteiligen. Darüber hinaus beteiligten sich 13 itSMF-Verbände aktiv am Review.

Das Review Team setzte sich zusammen aus:

- Rob van der Burg, Microsoft, Netherlands
- Judith Cremers, Getronics PinkRocade Educational Services, Netherlands
- Dani Danyluk, Burntsand, itSMF Canada
- John Deland, Sierra Systems, itSMF Canada
- Robert Falkowitz, Concentric Circle Consulting, itSMF Switzerland
- Karen Ferris, itSMF Australia

- Peter van Gijn, Logica, Netherlands
- Jan Heunks, ICT Partners, Netherlands
- Kevin Holland, NHS, UK
- Ton van der Hoogen, Tot Z Diensten BV, Netherlands
- Matiss Horodishtiano, Amdocs, itSMF Israel
- Wim Hoving, BHVB, Netherlands
- Brian Johnson, CA, USA
- Steve Mann, Opsys-sm2, itSMF Belgium
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Japan
- Ingrid Ouwerkerk, Getronics PinkRocade Educational Services, Netherlands
- Ton Sleutjes, Capgemini Academy, Netherlands
- Maxime Sottini, iCONS – Innovative Consulting S.r.l., itSMF Italy

Da nur ein geringer Teil geändert wurde, wurde die Aktualisierung von 2011 des ITIL-Taschenbuchs von einer kleineren Gruppe dieses Review Teams überprüft:

- Rob van der Burg, Microsoft, Netherlands
- John Deland, Sierra Systems, itSMF Canada
- Peter van Gijn, Logica, Netherlands
- Jan Heunks, ICT Partners, Netherlands
- Kevin Holland, NHS, UK
- Steve Mann, Opsys-sm2, itSMF Belgium
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Japan

Alle Reviewer verbrachten ihre wertvollen Stunden mit der detaillierten Bewertung des Textes, indem sie sich die Frage stellten „Ist der Inhalt eine korrekte Wiedergabe der ITIL-Kerninhalte unter besonderer Berücksichtigung des eingeschränkten Umfangs eines Taschenbuches?“. Sie leisteten einen erheblichen Beitrag zur Qualität dieses Taschenbuches,

indem sie hunderte wertvolle Verbesserungsthemen vorschlugen, und dafür möchten wir ihnen danken.

Der Review-Prozess wurde von den Herausgebern, von Managing Editor bei Inform-IT, The Knowledge Center for Service Management, gesteuert. Sie steuerten die Entwicklung dieses Taschenbuches, indem sie sicherstellten, dass alle Verfahren sorgfältig beachtet und alle Themen zur vollen Zufriedenheit aller Reviewer weiter bearbeitet wurden.

Aufgrund der fachkundigen Leistungen des Review Teams und der professionellen Unterstützung der Redakteure stellt das Ergebnis dieses Taschenbuches ein neues großartiges Asset dar und ermöglicht damit einen exzellenten Einstieg in die ITIL-Kernbücher. Wir sind sehr zufrieden mit dem Ergebnis. Das Taschenbuch wird für alle, die ein Verständnis auf höchster Ebene, um was es sich bei ITIL handelt, erlangen wollen, von sehr großem Wert sein.

Inhalt

Vorwort	5
Danksagungen	6
1 Einführung	13
1.1 Was ist ITIL?	13
1.2 Worauf stützt sich der Erfolg von ITIL?	14
1.3 ITIL-Examen	14
1.4 Aufbau dieses Taschenbuchs	16
1.5 Wie man dieses Taschenbuch nutzt	17
2 Einführung in den Servicelebenszyklus	19
2.1 Definition von Service Management	19
2.2 Interne und externe Kunden	20
2.3 Interne und externe Services	20
2.4 Überblick über den Servicelebenszyklus	20
2.5 Funktionen und Prozesse	23
2.6 Organisationsstruktur	24
2.7 ITIL Lebenszyklus-Cluster	27
2.8 Das Prozessmodell und die Merkmale von Prozessen	30
2.9 Glossar zu den ITIL-Schlüsselkonzepten	31
3 Lebenszyklusphase: Service Strategy	45
3.1 Einführung	45
3.2 Grundlegende Konzepte	45
3.3 Prozesse und andere Aktivitäten	47
3.4 Strategy Management for IT Services	48
3.5 Service Portfolio Management	50
3.6 Financial Management for IT Services	54
3.7 Demand Management	65
3.8 Business Relationship Management	69

3.9	Governance	70
3.10	Organisation	71
3.11	Methoden, Techniken und Tools	73
3.12	Implementierung und Betrieb	74
4	Lebenszyklusphase: Service Design	79
4.1	Einführung	79
4.2	Grundbegriffe	79
4.3	Prozesse und andere Aktivitäten	83
4.4	Design Coordination	84
4.5	Service Catalogue Management	87
4.6	Service Level Management	90
4.7	Availability Management	94
4.8	Capacity Management	98
4.9	IT Service Continuity Management	101
4.10	Information Security Management	104
4.11	Supplier Management	107
4.12	Aktivitäten im Service Design mit Technologiebezug	111
4.13	Organisation	116
4.14	Methoden, Techniken und Tools	117
4.15	Implementierung und Betrieb	117
5	Lebenszyklusphase: Service Transition	121
5.1	Einführung	121
5.2	Grundbegriffe	121
5.3	Prozesse und andere Aktivitäten	122
5.4	Transition Planning and Support	124
5.5	Change Management	126
5.6	Service Asset and Configuration Management	131
5.7	Release and Deployment Management	136
5.8	Service Validation and Testing	139
5.9	Change Evaluation	142

5.10 Knowledge Management	144
5.11 Organisation	147
5.12 Methoden, Techniken und Tools	148
5.13 Implementierung und Betrieb	148
6 Lebenszyklusphase: Service Operation	151
6.1 Einführung	151
6.2 Grundbegriffe	151
6.3 Prozesse und andere Aktivitäten	153
6.4 Event Management	155
6.5 Incident Management	159
6.6 Request Fulfilment	163
6.7 Problem Management	167
6.8 Access Management	171
6.9 Allgemeine Service-Operation-Aktivitäten	174
6.10 Organisation	183
6.11 Methoden, Techniken und Tools	189
6.12 Implementierung und Betrieb	190
7 Lebenszyklusphase: Continual Service Improvement	193
7.1 Einführung	193
7.2 Grundbegriffe	193
7.3 Prozesse und andere Aktivitäten	198
7.4 Seven-Step Improvement Process	199
7.5 Organisation	203
7.6 Methoden, Techniken und Tools	203
7.7 Implementierung und Betrieb	208
Abkürzungen	211
Verweise	215

1 Einführung

Dieses Taschenbuch unterstützt den Leser mit einer Kurzanleitung der Grundbegriffe von ITIL (ITIL 2011 Edition). Die Leser können die Publikation „Grundlagen des IT Service Management basierend auf ITIL“ oder die ITIL-Kernpublikationen (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement) für ein detaillierteres Verständnis und zur weiteren Orientierung nutzen.

1.1 Was ist ITIL?

Die Information Technology Infrastructure Library™ (ITIL) bietet eine systematische Einführung in die Förderung der Qualität von IT-Services. ITIL wurde in den 1980ern und 1990ern von der CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) im Auftrag des UK Government entwickelt. Seit damals liefert ITIL nicht nur ein auf Best Practice basierendes Framework, sondern auch die Einstellung und Philosophie, die die Menschen teilen, die damit praktisch arbeiten. ITIL wurde bisher dreimal aktualisiert, das erste Mal 2000-2002 (V2), das zweite Mal 2007 (V3) und schließlich das dritte Mal 2011. Ab 2011 werden die neuen Versionen nach dem Jahr ihres Release benannt („ITIL 2011“).

Mehrere Organisationen sind in die Pflege der Best-Practice-Dokumentation in ITIL involviert:

- *AXELOS* – Eigentümer von ITIL, Förderer der Best Practices auf zahlreichen Gebieten inklusive des IT Service Management.
- *itSMF (IT Service Management Forum)* – Eine globale, unabhängige, international anerkannte Non-Profit-

Organisation, die sich der Unterstützung der Entwicklung des IT Service Management widmet, z. B. durch Publikationen der Serie der ITSM-Bibliothek. Das itSMF setzt sich aus einer wachsenden Zahl von nationalen Verbänden (50+), mit dem itSMF International als Dachverband zusammen.

- *Examinierungsinstitute* – Um die weltweite Lieferung der ITIL-Examen zu unterstützen, hat AXELOS eine Reihe von Examinierungsinstitute bevollmächtigt: BCS-ISEB, CERT-IT, CSME, DANSK IT, DF Certifiering AB, EXIN, Loyalist Certification Services, PEOPLECERT Group, and TÜV SÜD Akademie. Siehe www.itsmf-officialsite.com für neueste Informationen.

1.2 Worauf stützt sich der Erfolg von ITIL?

ITIL kombiniert eine Reihe von Eigenschaften und ist damit ein wertvolles und effektives Instrument, das ein wirklich wichtiges Ziel verfolgt: Schaffung von Mehrwert für das Business. Es ist anbieterneutral und ist damit für alle IT-Organisationen relevant, unabhängig von deren eingesetzten Produkten. Es enthält keine Vorschriften, so dass es in allen Organisationen in jedem beliebigen Geschäftskontext eingesetzt werden kann. Es gilt für private Organisationen ebenso wie für öffentliche, für interne ebenso wie für externe, für kleine ebenso wie für große Organisationen. Und schließlich bietet es Best Practices: Es stellt die Erfahrungen der erfolgreichsten Organisationen im Geschäftsbereich der IT-Services von heute dar.

1.3 ITIL-Examen

2007 hat der Akkreditierer (APM Group) ein neues Qualifizierungsschema für ITIL basierend auf ITIL V3 eingeführt. Die ITILV2-Zertifizierung lief Mitte 2011 aus. Kandidaten, die für ITIL V3 zertifiziert sind, benötigen

keine erneute Zertifizierung für die Aktualisierung von ITIL 2011. Der Akkreditierer plant keine Übergangsexamen für diese anstehende Aktualisierung, da keine grundlegenden Änderungen in den Kernprozessbereiche und Prinzipien von ITIL vorgenommen wurden.

ITIL V2 hat Qualifikationen auf drei Ebenen:

- *Foundation Certificate* in IT Service Management
- *Practitioner's Certificate* in IT Service Management
- *Manager's Certificate* in IT Service Management

Die ITILV2-Examen bewährten sich mit großem Erfolg. Bis zum Jahr 2000 wurden etwa 60.000 Zertifikate ausgehändigt. In den folgenden Jahren ist die Zahl hochgeschossen und hat im Jahr 2006 die 500.000-Marke erreicht.

Für ITIL V3 wurde ein komplett neues System für die Qualifikationen aufgebaut.

Es gibt vier Qualifikationsebenen:

- Foundation Level
- Intermediate Level (Lifecycle Stream & Capability Stream)
- ITIL Expert Level
- ITIL Master Qualification

Jede der Phasen im Servicelebenszyklus erfordert entsprechende Fertigkeiten und Erfahrungen der beteiligten Personen, um effektiv und effizient im gesamten Lebenszyklus zusammenzuarbeiten. Zu den Kernkompetenzen, -attributen und -fertigkeiten gehören Business Awareness, ein grundlegendes Verständnis dazu, welchen Beitrag die IT zum Business leisten kann, Kompetenzen im Bereich Kundenservice sowie die Fähigkeit, Best Practices und Richtlinien in der Arbeit

einzusetzen. Als Referenzmodell für IT-Organisationen wird häufig das Skills Framework for the Information Age (SFIA) herangezogen. Das SFIA definiert standardisierte Strukturen für Fertigkeiten in Bezug auf Aufgaben und Kernkompetenzen.

Weitere Informationen zum aktuellen Status dieses Systems können auf der ITIL-Website eingesehen werden:

<http://www.itil-officialsite.com/qualifications>. Weitere

Informationen zu SFIA sind unter der folgenden Adresse zu finden: www.sfia.org.uk.

1.4 Aufbau dieses Taschenbuchs

Kapitel 2 bietet eine Einführung in den Servicelebenszyklus, und stellt diesen in einen Kontext mit den IT-Service-Management-Grundprinzipien. Es erläutert die Funktionen und Prozesse, die in Zusammenhang mit jeder der Lebenszyklusphasen stehen. Dieses Kapitel bietet grundlegende Informationen zu Prinzipien der Prozesse, Teams, Rollen, Funktionen, Werkzeugen und anderen Elementen von Bedeutung. Es zeigt ebenfalls, wie die Prozesse, allgemeinen Aktivitäten und Funktionen in den fünf ITIL-Kernpublikationen gebündelt sind.

In Kapitel 3 bis 7 werden die einzelnen Phasen des Servicelebenszyklus im Detail erläutert, gefolgt von einer standardisierten Struktur: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement. Für die einzelnen Prozesse und Funktionen werden folgende Inhalte angegeben:

- Einführung
- Grundbegriffe
- Aktivitäten

1.5 Wie man dieses Taschenbuch nutzt

Leser, die hauptsächlich daran interessiert sind, ein schnelles Verständnis des Servicelebenszyklus zu erhalten, sollten sich auf die Einführungskapitel des Taschenbuches konzentrieren und die weiteren spezifischeren Informationen und Prozessen zu Funktionen und Prozessen aus den spezifischen Kapiteln entnehmen.

2 Einführung in den Servicelebenszyklus

2.1 Definition von Service Management

ITIL wird als *Best Practice* angesehen. Best Practice ist ein Ansatz oder eine Methode, der bzw. die sich selbst in der Praxis bewährt hat. Best Practices können eine solide Unterstützung für Organisationen sein, die ihre IT-Services verbessern möchten.

Der ITIL Servicelebenszyklus basiert auf ITIL's Kernkonzept des „Service Management“ und dem zugehörigen Konzepten „Service“ und „Value“. Diese Kernbegriffe im Service Management werden wie folgt erklärt:

- *Service Management* – Service Management ist ein Set von spezialisierten, organisatorischen Fähigkeiten, dem Kunden einen Wert (Value) in Form von Services liefern.
- *Service* – Ein Service ist eine Möglichkeit, einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen. Ergebnisse werden durch Leistung erreicht und sind einer Reihe von Beschränkungen unterworfen. Services erhöhen die Performance und reduzieren die Beschränkungen. Dies erhöht die Chance das gewünschte Ergebnis zu erreichen.
- *Wert (Value)* – Der Wert ist der Kern des Konzeptes. Aus Kundensicht, besteht der Wert aus zwei Kernkomponenten: Utility und Warranty. Utility ist was der Kunde erhalten möchte, und Warranty ist, wie es geliefert wird. Die Konzepte „Utility“ und „Warranty“ sind im Abschnitt zu Service Strategy beschrieben.

2.2 Interne und externe Kunden

Interne Kunden sind Personen oder Abteilungen, die Teil derselben Organisation sind wie der Service Provider. Diese Kunden können Geschäftsbereiche, Abteilungen, Teams oder eine beliebige andere Organisationseinheit sein.

Externe Kunden sind Personen, die keine Angestellten der Organisation sind, oder Organisationen, die separate juristische Einheiten darstellen. Die Vereinbarungen zwischen einem Service Provider und externen Kunden sind rechtsverbindliche Verträge. Externe Kunden zahlen mit „echtem“ Geld (oder Gegenleistungen in Form von Waren).

Sowohl für interne als auch für externe Kunden muss derselbe vereinbarte Service Level mit demselben Maß an Kundenservice erbracht werden.

2.3 Interne und externe Services

Darüber hinaus gibt es interne und externe Services. Interne Services werden für Kunden in derselben Organisation erbracht. Externe Services werden für externe Kunden erbracht.

2.4 Überblick über den Servicelebenszyklus

ITIL behandelt Service Management vom Lebenszyklusaspekt eines Service. Der Servicelebenszyklus ist ein organisatorisches Modell, welches Einblick gewährt in:

- den Weg, wie Service Management strukturiert ist.
- die Art und Weise, wie verschiedene Lebenszykluskomponenten miteinander in Verbindung stehen.
- die Auswirkung, die eine Änderung an einer Komponente auf eine andere Komponente und das ganze Lebenszyklussystem haben kann.

Demnach fokussiert sich ITIL V3 auf den Servicelebenszyklus und den Weg, wie Service Management Komponenten verbunden sind. Prozesse und Funktionen werden ebenso in den Lebenszyklusphasen diskutiert.

Der Servicelebenszyklus besteht aus fünf Phasen. Jeder Band der neuen ITIL-Version beschreibt eine dieser Phasen. Die zugehörigen Prozesse werden im Detail in der jeweiligen Phase beschrieben, in welchem sie ihren Haupteinsatzbereich finden. Die fünf Phasen (Domains des Kernbuches) sind:

1. *Service Strategy* – Die Phase, die die Anforderungen für einen Service Provider definiert, um die Geschäftsanforderungen zu unterstützen. Aus der Perspektive der Wertschöpfung für den Kunden – das Business beschreibt sie die Strategie für die Erbringung und das Management von Services an den Kunden.
2. *Service Design* – Die Phase, in der Services für die Einführung in die Servicebereitstellungsumgebung entworfen und geplant werden. Sie umfasst mehrere Methoden, mit denen sichergestellt wird, dass die Services unter Berücksichtigung der Geschäftsziele entworfen werden.
3. *Service Transition* – Nach den Phasen Service Strategy und Service Design im Lebenszyklus stellen die Aktivitäten in dieser Phase sicher, dass Service Releases erfolgreich in den unterstützten Umgebungen implementiert werden. Darüber hinaus sorgt diese Phase dafür, dass neue, geänderte oder stillgelegte Services den Erwartungen des Business gerecht werden, während zugleich die Risiken eines Fehlschlags und daraus folgende Unterbrechungen gesteuert werden.
4. *Service Operation* – In dieser Phase erfolgt die Koordination und Ausführung der Aktivitäten und Prozesse, die für die Bereitstellung und das Management von Services, gemäß

vereinbarter Service Levels, für Business-Anwender und Kunden erforderlich sind.

5. *Continual Service Improvement* – Die fünfte Phase beschreibt Best Practices, um schrittweise und umfassende Verbesserungen in der Servicequalität, operativen Effizienz und Business Continuity zu erreichen und sicherzustellen, dass das Serviceportfolio stets auf die Anforderungen des Unternehmens abgestimmt ist.

Service Strategy ist die Achse des Servicelebenszyklus (Abbildung 2.1), welche alle anderen Phasen antreibt; es ist die Phase, die Richtlinien und Ziele setzt. Die Phasen Service Design, Service Transition und Service Operation werden von dieser Strategie geführt. Ihr fortwährendes Motiv ist Anpassung und Veränderung. Die Phase Continual Service

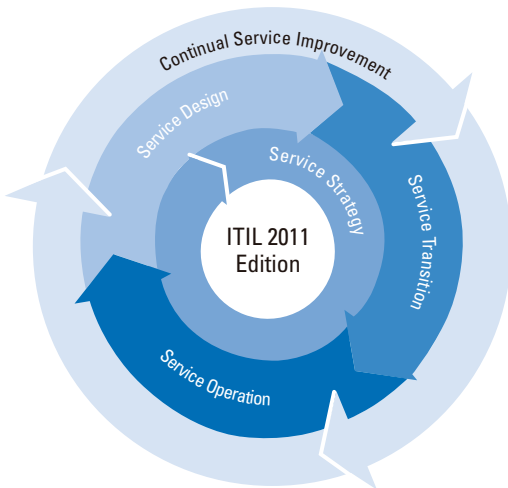


Abbildung 2.1 Der Servicelebenszyklus

Quelle: AXELOS

Improvement steht für Lernen und Verbesserung und umschließt alle anderen Lebenszyklusphasen. Diese Phase initiiert Verbesserungsprogramme und -projekte und priorisiert diese, basierend auf den strategischen Zielen der Organisation.

2.5 Funktionen und Prozesse

Jeder der Lebenszyklen beschreibt eine Reihe von Prozessen und Funktionen. Prozesse und Funktionen werden wie folgt definiert:

- *Prozess* – Ein strukturierter Satz an Aktivitäten, entwickelt um ein definiertes Ziel zu erreichen. Prozesse haben Inputs und Outputs, führen zu zielorientierten Veränderungen und nutzen Feedback für eigenständige Verbesserungs- und Korrekturaktionen. Prozesse sind messbar, liefern Ergebnisse für Kunden und Stakeholder, sind kontinuierlich und iterativ und starten immer aus einem bestimmten Ereignis heraus. Prozesse können mehrere organisatorische Einheiten abdecken. Ein Beispiel eines Prozesses ist Change Management.
- *Funktion* – Ein Team oder eine Gruppe von Personen und die Tools, die genutzt werden, um einen oder mehrere Prozesse oder Aktivitäten auszuführen, spezialisiert auf die Erfüllung einer speziellen Art von Tätigkeit und verantwortlich für spezifische Endresultate. Funktionen haben ihre eigenen Praktiken und ihren eigenen Wissensbestand. Funktionen können von verschiedenen Prozessen Gebrauch machen. Ein Beispiel einer Funktion ist der Service Desk. (Berücksichtigen Sie bitte: „Funktion“ kann ebenso „Funktionalität“, „Arbeitsweise“ oder „Job“ bedeuteten.)

Prozesse werden oft in Form von Verfahren und Arbeitsinstruktionen beschrieben:

- Ein *Verfahren* ist ein spezieller Weg, um Aktivitäten oder Prozesse auszuführen. Ein Verfahren beschreibt das „Wie“ und kann ebenso beschreiben „Wer“ die Aktivitäten durchführt. Ein Verfahren kann Stufen von verschiedenen Prozessen beinhalten. Verfahren können abhängig von der Organisation variieren.
- Eine Zusammenstellung von *Arbeitsinstruktionen* definiert, durch Nutzung von Technologien oder anderer Ressourcen, wie eine oder mehrere Aktivitäten in einem Verfahren im Detail ausgeführt werden sollen.

2.6 Organisationsstruktur

Bei Aufbau einer Organisation, werden Positionen und Rollen in Zusammenhang mit verschiedenen Gruppen (Teams, Abteilungen etc.) vergeben:

- *Rollen* sind Zusammenstellungen von Verantwortungen, Aktivitäten und Berechtigungen, die einer Person oder einem Team zugeschrieben werden. Eine Person oder ein Team kann mehrere Rollen haben; z. B. kann die Rolle Configuration Manager und Change Manager von einer einzigen Person ausgeführt werden.
- *Positionen* sind traditionell Aufgaben und Verantwortungen, die einer bestimmten Person zugewiesen werden. Eine Person in einer jeweiligen Position hat ein klar definiertes Paket an Aufgaben und Verantwortlichkeiten, welches verschiedene Rollen beinhalten kann. Positionen können auch ganz allgemein als logisches Konzept definiert werden, welches auf die Mitarbeiter Bezug nimmt, die einen klar definierten Prozess, eine Aktivität oder eine Kombination aus Prozess

oder Aktivität durchführen. Individuen und Rollen stehen in einem N:N-Verhältnis (Viele-zu-Vielen).

Jeder Prozess kann separat betrachtet werden, um dessen Qualität zu optimieren:

- Der *Process Owner* (Prozessverantwortliche) ist verantwortlich für die Prozessergebnisse.
- Der *Prozessmanager* ist für die Realisierung und Struktur des Prozesses verantwortlich und erstattet dem Process Owner Bericht.
- Die *praktischen Prozessanwender* sind für die definierten Aktivitäten verantwortlich. Über diese Aktivitäten wird dem Prozessmanager Bericht erstattet.

Auf Grundlage der Daten aus den einzelnen Prozessen kann das Management einer Organisation Kontrolle ausüben. In den meisten Fällen wurden die Leistungsindikatoren und Standards bereits vereinbart und die Prozessmanager können ihrer routinemäßigen, täglichen Kontrolle des Prozesses nachgehen. Der Process Owner wägt die Resultate, die auf Berichten der Leistungsindikatoren basieren, ab und überprüft, ob die Ergebnisse den vereinbarten Standards entsprechen. Ohne klare Indikatoren ist es für einen Process Owner schwer zu bestimmen, ob der Prozess unter Kontrolle ist und ob geplante Verbesserungen eingeführt worden sind.

Bei der Festlegung von Services oder Prozessen müssen alle Rollen eindeutig definiert sein, und es muss klar sein, wer welche Aufgaben ausführt. Dafür kann ein Zuständigkeitsmodell wie RACI eingesetzt werden. RACI bietet eine „Kompetenzmatrix“ zur Definition von Rollen und Zuständigkeiten in Verbindung mit Prozessen und Aktivitäten.

RACI ist eine Abkürzung für die folgenden vier wichtigen Rollen:

- *Responsible (zuständig für die Durchführung)* – die Person oder der Personenkreis, die/der für die korrekte Ausführung verantwortlich ist (d. h. die Aufgabe erledigt)
- *Accountable (letztlich verantwortlich für das Ergebnis)* – die Person, die für die Qualität und das Endergebnis verantwortlich ist. Es kann immer nur eine Person für jeweils eine Aufgabe verantwortlich sein.
- *Consulted (muss/soll beteiligt sein, liefert Input)* – der Personenkreis, dessen Ratschlag und Meinung eingeholt wird. Er ist durch Input von Wissen und Informationen beteiligt.
- *Informed (muss über den Fortschritt informiert werden)* – Der Personenkreis, der über die Fortschritte auf dem Laufenden gehalten wird. Er erhält Informationen über die Prozessausführung und -qualität.

Personen, Prozesse, Produkte und Partner (die vier Ps) stellen die Haupt„maschinerie“ vieler Organisationen dar, aber sie arbeiten nur gut, wenn die Maschine geölt ist: *Kommunikation* ist ein wichtiges Element in jeder Organisation. Wenn die Mitarbeiter nichts über die Prozesse wissen oder die falschen Instruktionen oder Programme verwenden, wird der Output nicht wie erwartet sein. Formale Strukturen zur Kommunikation beinhalten:

- *Berichtswesen* – Interne und externe Berichterstattung für das Management oder Kunden, Projektfortschrittsberichte, Alarme (alerts).
- *Meetings* – Formale Projektmeetings, reguläre Meetings mit speziellen Planzielen.
- *Online Facilities* – Email-Systeme, Chat Rooms, Pager, Groupware, Dokumentensysteme, Messenger Facilities, Telefonkonferenzen und virtuelle Meetingräume

- *Notizwände* – Nahe dem Kaffeeautomaten, am Eingang des Gebäudes, in der Kantine.

Es wird empfohlen ein allgemeines Verständnis für Prozesse, Projekte, Programme und Portfolios zu entwickeln. Die folgenden Definitionen können hierfür genutzt werden:

- *Prozess* – Ein Prozess ist ein strukturierter Satz an Aktivitäten, konstruiert, um ein definiertes Ziel zu erreichen.
- *Projekt* – Ein Projekt ist eine temporäre Organisation mit Menschen und anderen Assets, die erforderlich sind, um ein Ziel zu erreichen.
- *Programm* – Ein Programm besteht aus einer Anzahl von Projekten und Aktivitäten, welche zusammen geplant und gesteuert werden, um eine übergeordnete Menge von ähnlichen Zielen zu erreichen.
- *Portfolio* – Ein Portfolio ist eine Zusammenstellung von Projekten und/oder Programmen, die nicht notwendigerweise verwandt sein müssen. Es wird zusammengestellt um der Kontrolle willen und um die Koordination und Optimierung des Portfolio in seiner Gesamtheit zu erreichen. Anmerkung: Ein Serviceportfolio ist die komplette Zusammenstellung der Services, die durch den Service Provider verwaltet werden.

2.7 ITIL Lebenszyklus-Cluster

ITIL V3 beinhaltet fünf Kernbücher – eines für jede Phase des Lebenszyklus. Jede dieser fünf Lebenszyklusphasen beschreibt Prozesse, Funktionen und „verschiedenartige Aktivitäten“. Diese Lebenszyklusklassifikation repräsentiert eine andere Dimension als die Prozessstruktur, welche die Betriebsmethode des Service Providers beschreibt. Als solches kann ein Prozess in mehreren Phasen auftauchen.

Die detaillierte Beschreibung eines Prozesses oder einer Funktion ist jeweils in nur einem der fünf Bücher enthalten, auch wenn der Prozess in anderen Phasen (Büchern) genauso relevant sein kann. In diesem Fall ist die Beschreibung in dem Buch zu finden, in dem der Prozess oder die Funktion den Hauptbeitrag zum Lebenszyklus leistet.

Die Prozesse und Funktionen, die in den nächsten Kapiteln beschrieben werden (ITIL-Reihenfolge):

Service-Strategy-Prozesse:

- Strategy Management for IT Services
- Service Portfolio Management
- Financial Management
- Demand Management
- Business Relationship Management

Service-Design-Prozesse:

- Design Coordination
- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Availability Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management (ITSCM)
- Information Security Management
- Supplier Management

Service-Transition-Prozesse:

- Transition Planning and Support
- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management

- Service Validation and Testing
- Change Evaluation
- Knowledge Management

Service-Operation-Prozesse:

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfilment
- Problem Management
- Access Management

Continual-Service-Improvement-Prozesse:

- The Seven-Step Improvement Process (CSI-Verbesserungsprozess).

Aktivitäten im Service Design mit Technologiebezug:

- Techniken zur Anforderungsverwaltung
- Management von Daten und Informationen
- Management von Anwendungen

Allgemeine Aktivitäten der Phase Service Operation:

- Monitoring und Steuerung
- IT-Betrieb
- Management und Support von Servern und Mainframes
- Netzwerkmanagement
- Speichern und Archivieren
- Datenbankadministration
- Management von Directory Services
- Support für Desktops und mobile Geräte
- Middleware Management
- Internet-/Web-Management
- Facilities Management und Rechenzentrumsmanagement

Funktionen aus der Phase Service Operation:

- Service Desk
- Technical Management
- IT Operations Management
- Application Management

Hinweis: Insgesamt gibt es in ITIL mehr als 26 Prozesse, da einige der Prozesse, wie Financial Management for IT Services aus Unterprozessen bestehen.

Die nächsten Kapitel stellen diese Prozesse, Aktivitäten und Funktionen in den unterschiedlichen Lebenszyklusphasen vor.

2.8 Das Prozessmodell und die Merkmale von Prozessen

Ein Prozess ist ein strukturierter Satz an Aktivitäten, mit deren Hilfe ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll. Ein Prozess wandelt einen oder mehrere definierte Inputs in definierte Outputs um. Zu Prozessmerkmalen gehören:

- *Prozesse sind messbar* – Der Prozess kann in einer relevanten und maßgeblichen Weise gemessen werden. Er wird durch die Performance gesteuert. Manager messen die Kosten, Qualität und andere Variablen, während praktische Anwender sich mit der Dauerhaftigkeit und Produktivität befassen.
- *Sie haben spezifische Ergebnisse* – Ein Prozess existiert, um ein bestimmtes Ergebnis bereitzustellen. Dieses Ergebnis muss individuell identifizierbar und zählbar sein.
- *Prozesse verfügen über Kunden* – Jeder Prozess stellt seine primären Ergebnisse für einen Kunden oder Stakeholder bereit. Die Kunden können organisationsintern oder organisationsextern angesiedelt sein. Unabhängig davon

müssen die Prozesse die Erwartungen der Organisationen erfüllen.

- *Sie reagieren immer auf bestimmte Events* – Ein Prozess kann fortlaufend oder schrittweise verlaufen, sollte aber immer auf einen bestimmten Auslöser zurückzuführen sein.

Ein Prozess ist im Hinblick auf bestimmte Ziele organisiert. Die wichtigsten Outputs des Prozesses sollten von den Zielen gesteuert werden und Prozessmessungen (Messgrößen), Berichte und Prozessverbesserungen umfassen.

Wenn der Prozess-Output der operativen Norm entspricht, kann der Prozess als effektiv erachtet werden. Wenn der Prozess mit einem minimalen Ressourcenaufwand ausgeführt wird, gilt der Prozess auch als effizient. Prozesse sollten dokumentiert und gesteuert werden.

2.9 Glossar zu den ITIL-Schlüsselkonzepten

Im ITIL-Glossar sind die in ITIL verwendeten Begriffe definiert. Diese beinhalten folgende Schlüsselkonzepte.

Alarm

Eine Warnung, dass ein Grenzwert erreicht oder eine Änderung vorgenommen wurde bzw. dass ein Ausfall aufgetreten ist. Ein Alarm wird häufig über System Management Tools erstellt und verwaltet; das Management erfolgt im Event-Management-Prozess.

Assets, Ressourcen und Fähigkeiten

Ein Asset ist jedwede Ressource oder Fähigkeit. Die Assets eines Service Providers umfassen alle Elemente, die zur Erbringung eines Service beitragen können. Es werden folgende Asset-Typen

unterschieden: Management, Organisation, Prozess, Wissen, Mitarbeiter, Informationen, Anwendungen, Infrastruktur und finanzielles Kapital.

Ein Kunden-Asset ist eine Ressource oder Fähigkeit des Kunden, um ein Geschäftsergebnis zu erreichen. Ein Service-Asset ist jedwede Ressource oder Fähigkeit eines Service Providers zur Erbringung von Services für einen Kunden. Ressource ist ein allgemeiner Begriff, der die IT-Infrastruktur, Personen, Geld oder andere Elemente umfasst, die zur Erbringung eines IT-Service beitragen können. Ressourcen werden als Assets einer Organisation betrachtet.

Der Begriff „Fähigkeit“ beschreibt die Eigenschaft einer Organisation, einer Person, eines Prozesses, einer Anwendung, eines Configuration Item oder eines IT-Service zur Durchführung einer Aktivität. Fähigkeiten gehören zu den nicht greifbaren Assets einer Organisation.

Business Case

Rechtfertigung für einen umfassenden Ausgabenposten. Beinhaltet Informationen zu Kosten, Nutzen, Optionen, offenen Punkten, Risiken und möglichen Problemen.

Change

Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das Auswirkungen auf die IT-Services haben könnte. Der Umfang sollte Changes an allen Architekturen, Prozessen, Tools, Messgrößen und Dokumentationen genauso einschließen, wie Changes an IT-Services und anderen Configuration Items.

Change-Vorschläge und Change Requests

Ein Request for Change (RFC) ist ein formaler Antrag zur Durchführung eines Change. Er beinhaltet Details zum

beantragten Change und kann auf Papier oder elektronisch erfasst werden. Der Begriff „RFC“ wird häufig fälschlicherweise für einen Change Record oder den Change selbst verwendet. Wenn umfassende Changes angefordert oder neue Services eingeführt werden, kann einem tatsächlichen Change Request ein Change-Vorschlag vorausgehen. Der Change-Vorschlag ist ein Dokument, das eine grobe Beschreibung einer potenziellen Serviceeinführung oder eines gravierenden Change beinhaltet, sowie einen entsprechenden Business Case und die angenommene Zeitplanung für die Umsetzung. Change-Vorschläge werden normalerweise durch den Service-Portfolio-Management-Prozess erstellt und an das Change Management zur Autorisierung geleitet. Das Change Management wird die potenziellen Auswirkungen auf andere Services, gemeinsam genutzte Ressourcen und den Change Schedule insgesamt betrachten. Sobald der Change-Vorschlag autorisiert wurde, wird das Service Portfolio Management den Service erteilen und anhand von RFCs wird der eigentliche Change eingeführt.

Change-Typen

Es gibt drei grundlegende Typen von Service Changes:

- Ein Standard Change ist ein vorab genehmigter Change, der von geringem Risiko ist, relativ häufig eingesetzt wird und einem bestimmten Verfahren oder einer Arbeitsanweisung folgt.
- Ein Notfall-Change ist ein Change, der so bald wie möglich durchgeführt werden muss, beispielsweise um einen Major Incident zu lösen oder ein Sicherheits-Patch zu installieren.
- Ein normaler Change ist ein Change, der kein Notfall-Change und kein Standard-Change ist.

Kommunikation in der Service Operation

In der Phase Service Operation ist eine gute Kommunikation mit anderen IT-Teams und Abteilungen, Anwendern und internen Kunden sowie zwischen den Service Operation Teams und den jeweiligen Abteilungen sehr wichtig. Problematische Situationen können häufig durch eine intensive Kommunikation vermieden oder abgeschwächt werden. Die Kommunikation kann sich auf alle Arten der Kommunikation im Betrieb beziehen: zwischen den Organisationseinheiten, zur Leistung in Bezug auf Changes, zu Ausnahmen, Notfällen etc. Sie kann in formalen Meetings, über soziale Netzwerke oder in anderer Form erfolgen, wie von der Organisationskultur und in den Standard Operating Procedures festgelegt.

Configuration Item (Konfigurationselement, CI)

Alle Komponenten und andere Service Assets, die gemanagt werden müssen, um einen IT-Service bereitstellen zu können. Configuration Items unterstehen der Steuerung und Kontrolle des Change Management. CIs umfassen vor allem IT-Services, Hardware, Software, Gebäude, Personen und formale Dokumentationen, beispielsweise zum Prozess und Service Level Agreements.

Configuration Management System (CMS)

Eine Kombination von Tools, Daten und Informationen, die zur Unterstützung des Service Asset and Configuration Management genutzt werden. Das CMS ist Teil eines übergreifenden Service Knowledge Management Systems und umfasst Tools zum Sammeln, Speichern, Managen, Aktualisieren, Analysieren und zur Präsentation von Daten zu allen Configuration Items und deren Beziehungen. Das CMS kann auch Informationen über Incidents, Probleme, Known Errors, Changes und Releases

enthalten. Das CMS untersteht der Zuständigkeit des Service Asset and Configuration Management und wird von allen IT-Service-Management-Prozessen genutzt.

CSI-Register

Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, die bzw. das zur Erfassung und dem Management von Verbesserungsmöglichkeiten über den gesamten Lebenszyklus genutzt wird.

Kunden und Anwender

Im Service Management stellen Kunden und Anwender zwei unterschiedliche Ebenen dar. Person, die Waren oder Services erwirbt. Der Kunde eines IT Service Providers ist die Person oder Gruppe, mit der die Service Level definiert und vereinbart werden. Es können einer oder mehrere Anwender in einer Kundeorganisation vorhanden sein. Ein Anwender ist eine Person, die einen IT-Service im Rahmen ihrer täglichen Aufgaben einsetzt. Anwender sind von Kunden zu unterscheiden, da manche Kunden die IT-Services nicht unmittelbar nutzen.

Definitive Media Library (Maßgebliche Medienbibliothek, DML)

Ein oder mehrere Standorte, an dem die endgültigen und autorisierten Versionen aller Software Configuration Items sicher gespeichert sind. Die Definitive Media Library kann darüber hinaus zugehörige Configuration Items wie Lizenzen und Dokumentationen beinhalten. Sie ist als einzelner logischer Speicherbereich definiert, auch wenn sie auf verschiedene Speicherorte aufgeteilt sein kann. Sie untersteht der Steuerung des Service Asset and Configuration Management und wird im Configuration Management System erfasst.

Deming Cycle (Plan, Do, Check, Act – Planen, Durchführen, Überprüfen, Handeln)

Ein Zyklus in vier Phasen für das Prozessmanagement, der auf Edward Deming zurückgeführt wird. Der Deming Cycle wird auch als „Plan-Do-Check-Act“ bezeichnet:

- *Plan* (Planen): Design oder Überarbeitung von Prozessen, die die IT-Services unterstützen.
- *Do* (Durchführen): Implementierung des Plans und Management der Prozesse.
- *Check* (Überprüfen): Messung der Prozesse und IT-Services, Vergleich mit den Zielen und Erstellung von Berichten.
- *Act* (Handeln/Eingreifen): Planung und Implementierung von Changes, um die Prozesse zu verbessern.

Event

Eine Statusänderung, die für das Management eines Configuration Item oder IT-Service von Bedeutung ist. Der Begriff „Event“ bezeichnet darüber hinaus einen Alarm oder eine Benachrichtigung durch einen IT-Service, ein Configuration Item oder ein Monitoring Tool. Bei Events müssen in der Regel die Mitarbeiter des IT-Betriebs aktiv werden, und häufig führen Events zur Erfassung von Incidents.

Governance

Die Governance stellt sicher, dass Richtlinien und Strategien auch tatsächlich implementiert werden und die erforderlichen Prozesse korrekt eingehalten werden. Die Governance umfasst die Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten, Maßnahmen und Berichte sowie Aktionen zur Lösung aller identifizierten Anliegen.

Auswirkungen, Dringlichkeit und Prioritäten

Aufgrund eingeschränkter Ressourcen können nicht alle Anrufe und Störungen bei der Serviceerbringung gleichzeitig behandelt werden. Die relative Wichtigkeit eines Incident, Problems oder Change wird durch seine Priorität bestimmt. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln. Ein Service Level Agreement kann beispielsweise angeben, dass Incidents der Priorität 2 innerhalb von 12 Stunden behoben werden müssen. Die Auswirkung ist das Maß für die Folgen eines Incident, Problems oder Change auf Business-Prozesse. Die Auswirkung basiert häufig darauf, inwieweit Service Level betroffen sind. Mithilfe der Auswirkung und der Dringlichkeit erfolgt die Zuweisung einer Priorität. Die Dringlichkeit ist ein Wert, der wiedergibt, wie lange es dauert, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Auswirkungen auf das Business hat. Ein Incident mit erheblichen Auswirkungen kann beispielsweise von geringer Dringlichkeit sein, wenn die Auswirkungen das Business bis zum Ende des Geschäftsjahrs nicht beeinträchtigen. Mithilfe der Auswirkung und der Dringlichkeit erfolgt die Zuweisung einer Priorität.

Incident

Eine nicht geplante Unterbrechung eines IT-Service oder eine Qualitätsminderung eines IT-Service. Auch ein Ausfall eines Configuration Item ohne bisherige Auswirkungen auf einen Service ist ein Incident. Beispiel: Ein Ausfall einer oder mehrerer Festplatten in einer gespiegelten Partition.

Known Error

Ein Known Error ist ein Problem, für das die Ursache und ein Workaround dokumentiert wurden. Das Problem Management

ist verantwortlich für die Erstellung und Verwaltung von Known Errors während ihres gesamten Lebenszyklus. Known Errors können auch von der Entwicklung oder den Suppliern identifiziert werden.

Known Error Database (KEDB)

Eine Datenbank, die Records aller Known Errors enthält. Diese Datenbank wird vom Problem Management erstellt und vom Incident und Problem Management genutzt. Die Known Error Database kann Teil des Configuration Management Systems sein oder an anderer Stelle im Service Knowledge Management System gespeichert werden.

Operational Level Agreement (Vereinbarung auf Betriebsebene, OLA)

Eine Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem anderen Teil derselben Organisation. Sie unterstützt die Bereitstellung von IT-Services durch den IT Service Provider für den Kunden und definiert die zu liefernden Waren oder Services und die Verantwortlichkeiten der beiden Parteien.

Ein Operational Level Agreement könnte beispielsweise bestehen zwischen:

- dem IT Service Provider und einer Einkaufsabteilung, um Hardware innerhalb vereinbarter Zeitspannen zu erhalten
- dem Service Desk und einer Support-Gruppe, um eine Incident-Lösung innerhalb der vereinbarten Zeit zu erreichen

Business-Aktivitätsmuster (Pattern of Business Activity, PBA)

Ein Auslastungsprofil einer oder mehrerer Business-Aktivitäten. Business-Aktivitätsmuster werden durch den IT Service Provider genutzt, um unterschiedliche Intensitäten der Business-Aktivität zu verstehen und entsprechend zu planen.

Problem

Die Ursache für einen oder mehrere Incidents. Zum Zeitpunkt der Erstellung eines Problem Record ist die Ursache in der Regel unbekannt. Für die weitere Untersuchung ist der Problem Management Prozess verantwortlich.

Release-Richtlinie

Eine Release-Richtlinie definiert die Kriterien, Rollen, Verantwortlichkeiten, den aggregierten Ansatz und die einzusetzenden Techniken, um aggregierte Changes als Release zu managen. Auf jeden Service wird eine Release-Richtlinie angewendet. Diese wird mit dem Business und allen relevanten Parteien vereinbart.

Risikomanagement

Der Prozess, der für die Identifizierung, Bewertung und Steuerung von Risiken verantwortlich ist. Der Begriff „Risikomanagement“ wird manchmal auch genutzt, um den zweiten Teil des Gesamtprozesses zu bezeichnen, nachdem Risiken identifiziert und bewertet wurden, wie in „Risikobewertung und -management“. Dieser Prozess wird in den ITIL-Kernpublikationen nicht im Detail beschrieben.

Servicekatalog

Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument mit Informationen zu allen Live IT-Services, einschließlich der Services, die für das Deployment verfügbar sind. Der Servicekatalog ist Teil des Serviceportfolios und enthält Angaben zu zwei Arten von IT-Services: Kundengerichtete Services, die für das Business sichtbar sind, und unterstützende Services, die für den Service Provider notwendig sind, um kundengerichtete Services bereitzustellen.

Service Design Package (SDP)

Dokumente, in denen alle Aspekte eines IT-Service einschließlich dessen Anforderungen für jede Phase des Lebenszyklus des IT-Service definiert sind. Ein Service Design Package wird für neue IT-Services, umfassende Changes und die Stilllegung von IT-Services erstellt.

Service Knowledge Management System (SKMS)

Eine Kombination von Tools und Datenbanken, die für das Management von Wissen, Informationen und Daten eingesetzt wird. Das Service Knowledge Management System schließt das Configuration Management System sowie andere Datenbanken und Informationssysteme ein. Das Service Knowledge Management System beinhaltet Tools für das Sammeln, Speichern, Managen, Aktualisieren, Analysieren und Präsentieren allen Wissens, aller Informationen und Daten, die ein Service Provider für das Management des gesamten Lebenszyklus der IT-Services benötigt. Siehe Knowledge Management.

Service Level Agreement (Service-Level-Vereinbarung, SLA)

Eine Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem Kunden. Das SLA beschreibt den jeweiligen IT-Service, dokumentiert Service-Level-Ziele und legt die Verantwortlichkeiten des IT Service Providers und des Kunden fest. Ein einzelnes SLA kann mehrere IT-Services oder mehrere Kunden abdecken.

Serviceportfolio

Die Gesamtheit aller Services, die von einem Service Provider gemanagt werden. Das Serviceportfolio wird für das Management des gesamten Lebenszyklus aller Services genutzt.

Es umfasst drei Kategorien: Service-Pipeline (beantragt oder in der Entwicklung), Servicekatalog (Live oder bereit zum Deployment) und stillgelegte Services.

Service Provider

Eine Organisation, die einem oder mehreren internen Kunden oder externen Kunden Services zur Verfügung stellt. „Service Provider“ wird häufig als Kurzform des Begriffs IT Service Provider verwendet.

Service Request (Serviceantrag)

Eine formale Anfrage eines Anwenders nach etwas, das bereitgestellt werden soll, beispielsweise eine Anfrage nach Informationen oder Beratung, danach ein Passwort zurückzusetzen oder einen Arbeitsplatz für einen neuen Anwender zu installieren. Service Requests werden durch den Request-Fulfilment-Prozess gemanagt, normalerweise in Verbindung mit dem Service Desk. Service Request können mit einem Request for Change als Teil der Erfüllung des Antrags verknüpft sein.

Servicetypen

Alle Services können nach ihrer Beziehung untereinander oder nach ihrer Beziehung zum Kunden klassifiziert werden. Es gibt drei Typen von IT-Services:

- *Core Services* liefern die grundlegenden Ergebnisse, die von einem oder mehreren Kunden gewünscht werden.
- *Ermöglichende Services* sind Services, die notwendig sind, um einen Core Service zu erbringen.
- *Erweiternde Services* sind Services, die zu einem Core Service hinzugefügt werden, um ihn für den Kunden attraktiver zu machen.

Jeder dieser Typen kann als unterstützender Service, interner kundengerichteter Service oder externer kundengerichteter Service genutzt werden.

Supplier

Eine Drittpartei (Zulieferer, Lieferant), die für die Bereitstellung von Waren oder Services verantwortlich ist, die für die Erbringung von IT-Services benötigt werden. Zu Suppliern zählen u. a. Hardware- und Softwareanbieter, Netzwerk- und Telekommunikationsanbieter oder Outsourcing-Organisationen.

Underpinning Contracts (Verträge mit Drittparteien)

Ein Vertrag zwischen einem IT Service Provider und einer Drittpartei. Die Drittpartei stellt Waren oder Services zur Verfügung, die die Bereitstellung eines IT-Service für einen Kunden unterstützen. Der Underpinning Contract definiert Ziele und Verantwortlichkeiten, um die in einem oder mehreren Service Level Agreements vereinbarten Service Level zu erreichen.

Utility und Warranty

Die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einem bestimmten Bedürfnis gerecht zu werden. Utility wird häufig auch bezeichnet als „das, was ein Service tut“, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service in der Lage ist, die erforderlichen Ergebnisse zu liefern, oder anders ausgedrückt, ob er „zweckmäßig“ ist. Warranty wird häufig auch bezeichnet als „die Art und Weise, wie der Service bereitgestellt wird“, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service „einsatzfähig“ ist. Der Wert für das Business aus einem IT-Service setzt sich aus der Kombination von Utility und Warranty zusammen.

Workaround (Übergangslösung)

Eine Maßnahme zur Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen von Incidents oder Problemen, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar ist, z. B. durch den Neustart eines ausgefallenen Configuration Item. Workarounds für Probleme werden in Known Error Records dokumentiert. Workarounds für Incidents, die nicht über zugeordnete Problem Records verfügen, werden in Incident Records dokumentiert.

