

# ITIL Service Delivery

**Service Level Management**

**Input**

- Kunden / Service Management Prozesse
- Financial Management
- Continuity Management
- Kundenanforderungen
- Informationen über die Kundenzufriedenheit
- Reports über die erbrachten Leistungen
- Kosten der Leistungserstellung
- Notfallplan

**Ziel**

- Sicherstellen der Übereinstimmung zwischen der erbrachten und der vereinbarten Leistung

**Aufgaben**

- Kundenanforderungen aufnehmen (SLR)
- Leistungserstellung absichern (OLAs, UCs)
- Verträge vereinbaren (SLAs)
- Servicequalität verbessern (SIP)
- Servicekatalog erstellen und pflegen

**Output**

- Servicekatalog
- SLA's, OLA's, UC's
- Service Level Reports
- Verfügbarkeits- und Leistungsanforderungen
- Impacts
- Service Improvement Programme (SIP)
- Kunden, Organisation
- Interne/externe Leistungsersteller
- Management

**Metriken**

- Kundennutzen: Einhaltung der Vereinbarungen
- Wirtschaftlichkeit
- Zufriedenheit, Vertrauen, Kontinuität
- Qualität: Abdeckungsgrad SLA//OLA/UC
- Kosten: Preis-/Kostenentwicklung der Services

© Mario Roten OptiOrg Roten www.102.ch info@102.ch

**Capacity Management**

**Ziel**

- Sicherstellen der vereinbarten Leistung zu wirtschaftlichen Bedingungen

**Aufgaben**

- Anforderungen ermitteln, planen und steuern
- Ressourcen zur Leistungserstellung bereitstellen
- Leistung überwachen und Feinabstimmungen durchführen
- Verbesserungen zur Erreichung der vereinbarten Service Levels planen und durchführen
- Kapazitätsplan erstellen und pflegen

**Metriken**

- Kundennutzen: Leistung (Antwortzeiten, Durchsatz) und Auslastung
- Qualität: Performance-/kapazitätsbedingte Störung/Probleme
- Kosten: Kosten je Leistungseinheit

**Input**

- Geschäftsentwicklung
- Leistungsanforderungen
- Performance Informationen
- Informationen über Konfigurationselemente
- Capacity Problems/Event/Alerts
- Incident Reports
- Change-/Releasepläne
- Kunden, Businesspläne
- Service Level Management
- Lieferanten

**Output**

- Requests for Change (RFC's)
- Kapazitätsplan
- Schwellenwerte/Checkpoints
- Performance- und Kapazitätstrends
- Ressourcen- und Risikoprofile
- Leistungsmessung Report
- Availability/Continity Management
- Problem Management
- Service Level Management

**Continuity Management**

**Ziel**

- Sicherstellen der Serviceleistung in Ausnahmesituationen

**Aufgaben**

- Anforderungen im Rahmen des Business Continuity Management ermitteln und Strategie festlegen
- Massnahmen festlegen und Continuity-Pläne für die IT Services erstellen
- Betrieb managen (Training, Test, Review, Change Management, kontinuierliche Verbesserung)
- Ernstfall bewältigen
- Kundennutzen
- Abdeckungsgrad der Risiken

**Metriken**

- Qualität: Festgestellte Mängel der Verfahren/Test
- Kosten: Kosten der Verfahren

**Input**

- Kritische Geschäftsprozesse
- Business Continuity
- Informationen über Konfigurationselemente
- Management der Geschäftsbereiche/Kunden
- Schwachstellenanalysen
- Capacity/Availability
- Ressourcen- und Risikoprofile
- Change Plan (FSC)

**Output**

- IT Service Continuity Plan
- Testpläne
- Management Reports
- IT Management Gesamtorganisaition

**Ziel**

- Bereitstellenvon betriebswirtschaftlichen Informationenzur Steuerung der Organisation

**Aufgaben**

- Budget planen
- Standardkosten kalkulieren
- Budget überwachen
- Kosten und Erlöse kontrollieren (soll-/Ist-Rechnung)
- Ist-Kosten ermitteln (Kostenarten/Kostenstellen)
- Servicekosten berechnen (Kostenträger)
- Aufwendungen nach Kostenstellen überwachen
- Zahlungseingang/-ausgang überwachen
- Verrechnungsmodalitäten festlegen
- Preisliste erstellen und pflegen
- Rechnungen erstellen
- Kundennutzen
- Seriöse Rechnungsstellung (vollständig, korrekt, rechtzeitig)
- Wirtschaftlichkeit
- Kostenbewusstsein

**Metriken**

- Qualität: Servicekostenprofile (Abdeckungsgrad)
- Datenqualität (vollständig, transparent, aktuell, rechtzeitig)
- Geschäftsleitung
- Organisation
- SLM
- Aufgaben
- Kosten: Soll-/Ist-Rechnung

**Input**

- Unternehmensziele und Finavorgaben/Bugets
- Finanzinformationen
- Informationen aus Vereinbarungen/Verträge (SLA, OLA, UC)
- Planvorgaben, Budgets
- Servicekostenprofil, Preisliste
- Rechnungen
- Finanzinformation

**Output**

- Organisation
- Management
- Kunde

**Availability Management**

**Ziel**

- Gewährleisten der vereinbarten Serviceverfügbarkeit

**Aufgaben**

- Anforderungen an die Verfügbarkeit festlegen
- Verfügbarkeitsprognosen erstellen und Massnahmen planen
- Verfügbarkeitsplan erstellen
- Tatsächliche Verfügbarkeit ermitteln
- Verfügbarkeit verbessern

**Metriken**

- Kundennutzen: Verfügbarkeit der Services
- Qualität: Häufigkeit/Impact der Ausfälle
- Kosten: Kosten der Nichtverfügbarkeit
- Prozesskosten

**Input**

- Verfügbarkeitsanforderungen
- Availability Events/Alerts
- Incident Reports
- Release Plan
- Change Plan (FSC)
- Angaben zu Zuverlässigkeit, Wartbarkeit und Servicefähigkeit von Komponenten
- Kunde
- SLM
- Lieferanten
- Incident Management
- Service Desk

**Output**

- Verfügbarkeitsplan
- Wartungspläne
- Schwellenwerte/Chekcpoints
- Ressourcen- und Risikoprofile
- Schwachstellenanalysen
- SLM
- Capacity und Continuity Management
- Change Management
- Financial Management

© Mario Roten OptiOrg Roten www.102.ch info@102.ch

Effektive Betriebszeit:  $tB = \text{Betriebszeiten} - \text{Wartungszeiten}$

verfügbarkeit :  $V = \frac{tB - \sum \text{Ausfallzeit}}{t} \cdot 100\%$

