



Zweck

Planung und Steuerungen der Ressourcen zur Sicherstellung der Transition eines neuen oder geänderten Service in der Produktion
Sicherstellung des geschäftlichen Nutzens und Minimierung des Risikos

Grundsätze

Formale Transition Policy
Umsetzung aller Services Changes durch den Service Transition Prozess
Durchsetzung eines allgemeinverbindlichen Standards
Maximale Wiederverwendbarkeit
Abstimmen der Transition mit dem Business Plan
Sicherstellen des Know-How Transfers
Proaktive Qualitätssicherung
Einrichten effektiver Kontrollziele

Service Transition Übersicht

V-Model

Level 1: Business Requirements:
Testvorgaben: Service Package Angebot und Verträge/SLA validieren

Level 2: Service Requirements:
Testvorgaben: Service Acceptance Test

Level 3 : Service Solution:
Testvorgaben: Service Betriebsbereitschaft

Level 4: Service Releases:
Testvorgaben : Service Release Package Test

Level 5: Develop Service Solution
Testvorgabe: Komponenten und Aufbau Test

Change Management

Ziel

Changes wirtschaftlich, termingerecht und mit minimalen Risiken umsetzen.

Einsatz von Standardisierte Methoden und Verfahren

- Weniger Incidents
- Risiken sind bekannt
- Nachvollziehbarkeit
- Keine nicht autorisierten Changes
- Bewusstes Hinterfragen von Changes
- Höhere Qualität durch systematische Tests
- Bessere Planbarkeit von Zeit und Budgets für Changes

Nutzen

- Abwickeln von Changes
- Erstellung der Aufzeichnung von RFC's
- Überprüfen von RFC's
- Beurteilung & Bewertung der Risiken
- Formale Autorisierung
- Planung (Change Schedule)
- Koordination und Freigabe
- Review & Abschluss
- Führen des Change Advisory Board (CACB)
- Handhabung von Notfall-Changes

Aufgaben

Typen von Changes

- Normal Change: geplant, getestet, autorisiert
- Standard Change: Normal Change mit Vorautorisierung
- Emergency Change: umgeht den Normalfall, Einführung mit nachträglicher Autorisierung oder durch das eCAB.

Die 7 R des Change Management

- who raised
- what reason
- what return
- what risk
- what resources
- who's responsible
- what relationship

Release & Deployment

Ziel

Gesicherte und wirtschaftliche Ausbreitung des Service im Zeitplan

Anstoss durch den Change Schedule

- Dokumentation / Release Notes
- Releases Plan (big bang / push-pull / automatic/manual)
- Releases Naming / Version
- Formelles Vorgehen
- Frequenz
- Deadlines
- Freeze Perioden
- Release Units

Gesteuert durch die Release Policy