

# V3 Prozesse

- Kontinuierliche Ausrichtung und Wiederausrichtung (nach Veränderungen oder bei Verbesserungsbedarf) der IT Services an geänderte Business-Anforderungen durch Planung und Umsetzung geeigneter Verbesserungsmaßnahmen.

Zweck:

- SIP: Service Improvement Plan
- PIP: Process Improvement Plan
- Deming Cycle: P D C A
- Vorgaben: Recht, Regulation 4 Governance / Compliance
- CSI Management & Service Level Management
- Service-Messung: KPI, Service Reporting, Benchmarking
- Warum messen? Validierung, Steuerung, Rechtfertigung, Eingreifen

Grundsätze:

- 1 What ist the vision
- 2 Where are we now
- 3 where we want to be?
- 4 How do we get there?
- 5 Did we get there?
6. How do we keep the momentum going?

Model

1. Definiere was du messen willst
2. Definiere was du messen kannst
3. Sammle die Daten. Wo? Wie? Wann? Integrität der Daten
4. Wie akkurat muss die frequenz sein? Format? System? Genauigkeit?
5. Analyse der Datenrelationen Trends? Abstimmung mit dem Plan? Ziele erreicht? Korrekturarbeiten?
6. Präsentiere die Zielerreichung und benutze die informationen , Aktionpläne setzen, Korrektur der Pläne und Ziele
7. Implementation der Korrekturen

7 Schritte Verbesserungsprozess

- 1 Strategy Generation Marktdefinition, Offertentwicklung, etc.
- 2 Service Portfolio wie kann das Angebot den grösstmöglichen Mehrwert erzeugen?
- 3 Demand Management : Vorhersage des Bedarfs und Abgleich mit Ressourcen
- 4 Financial Management Informationen für die Gewährleistung einer effizienten und kosteneffektiven Dienstbereitstellung

Service Katalog Management: wie soll das Service-Angebot strukturiert werden?

- Service Level Management** Einhaltung der vereinbarten Qualität
- Lieferanten Management** systematische und konsistente Bewirtschaftung aller Lieferanten und Verträge
- Capacity Management** Abgleich der Ressourcen mit aktuellen/künftigen Workload Anforderungen
- Availability Management** Gewährleistung der vereinbarten verfügbarkeit
- IT Service Continuity Management** benötigte Dienste auch im Krisenfall zur Verfügung stellen
- Information Security Management** Erkennung und Abwehr von Sicherheitsrisiken für die IT Service

**Asset & Configuration Management:** aktuelle und gesicherte Daten über die IT Betriebsmittel

**Change Management:** wirtschaftlich, termingerecht und risikogerecht Durchführung von Änderungen

**Release and Deployment** wirtschaftliche, termingerechte und gesicherte Ausbreitung von Services

**Transition Planung and Support** Planung der Betriebsübergabe und Unterstützungsleistung

**Validation and Testing** reproduzierbare, aussagekräftige Abnahmetests (fit for purpose / fit for use)

**Evaluation Management** Leistungsfähigkeit eines Service gegenüber definierten Vorgaben bestimmen

**Knowledge Management** Aufbau und Bereitstellung des erforderlichen Betriebs-Know-hows

## Service Strategie Phase

Prozesse

## Service Design

## Service Transition

## Transition

## CSI

**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 allgemeinerbindlichen Standards  
Maximale Wiederverwendbarkeit  
Abstimmen der Transition mit dem Busienss Plan  
Sicherstellen des Know-How Transfers  
Proaktive Qualitätssicherung  
Einrichten effektiver Kontrollziele

**Service Transition Übersicht**  
V-Model  
Level 1: Business Rquirements:  
Testvorgaben: Service Package Angebot und Verträge/SLA validieren  
Level 2: Service Requirements:  
Testvorgaben: Service Acceptance Test  
Level 3 : Service Solution:  
Testvorgaben: Serive Betriebsbereitschaf  
Level 4: Servie 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.
- Nutzen**  
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
- Aufgaben**  
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

## Service Operation

- Event Management** systematische Behandlung aller Ausnahmesituation im IT Betrieb und Triage
- Incident Management** Wiederherstellung des Betriebs innerhalb der vereinbarten First und Minimierung negativer Auswirkungen
- Request Fulfillment** systematische Reaktoin auf Änderungsanforderungen
- Problem Management** nachhaltige Lösung eines Problems erarbeiten und bereitstellen
- Access Management** Rollen und Regeln für den Zugriff auf IT Betriebsmittel und Services