

Proof of Concept
einer durchgängigen
Lösung für IT Service Management



Inhalt

Risikominimierung bei der Einführung von Lösungen für IT Service Management	3
Service Strategy	4
01 Service Portfolio Management	4
Service Design	4
02 Service Catalogue Management	4
03 Service Modell	4
04 Knowledge Management System	5
05 Servicequalität definieren	5
Service Transition	6
06 Neuen Service in Produktion übernehmen	6
07 Knowledge Management System	6
08 Service Vertrag vereinbaren	6
Service Operation	6
09 Störungsmeldung (Incident)	6
10 Zusammenspiel Incident Management und Problem Management	7
11 Change Management und Release Management	8
12 Request Fulfillment (Antragswesen)	8
Continual Service Improvement	9
13 Kennzahlen und Trends	9
14 Configuration Management Database und Change Reconciliation	9
15 CMDB – Qualitätssicherung durch Validierung	10
16 License Management	10
17 Erweiterung der Tabellenstruktur und der Oberflächen	10
18 Datenimport	11
Dokumentation der Ergebnisse	11

Risikominimierung bei der Einführung von Lösungen für IT Service Management

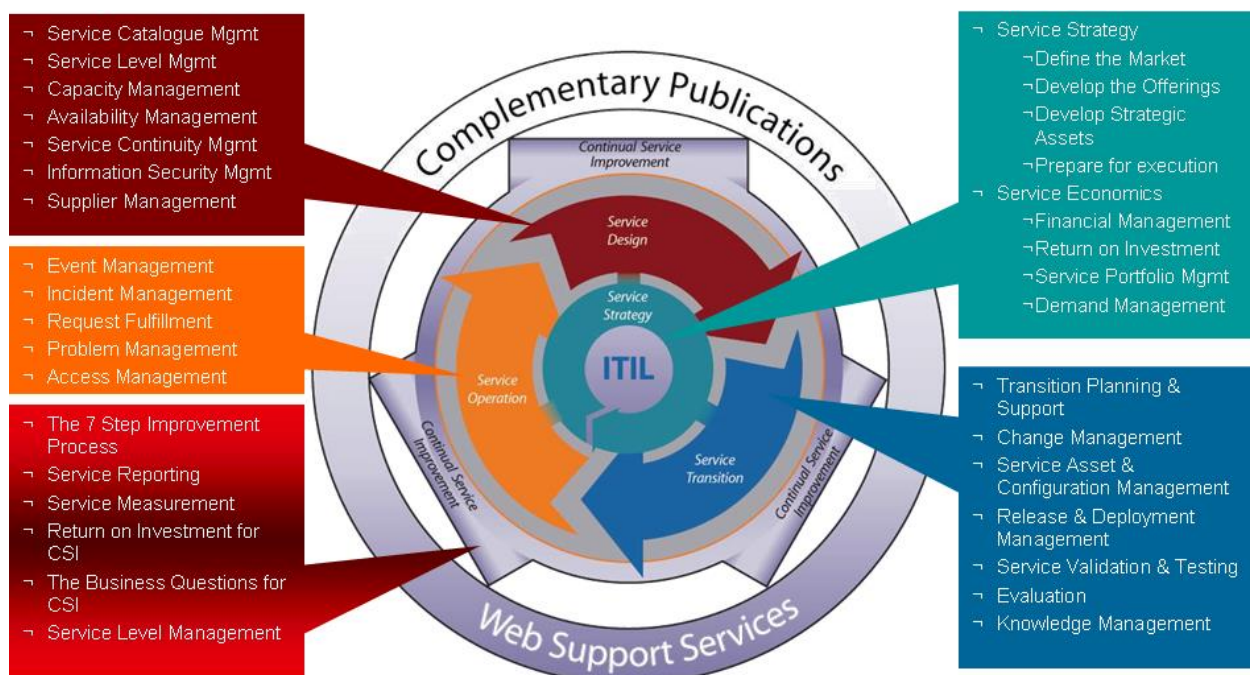
Über eine Teststellung (Proof of Concept) kann bei der Einführung eines neuen Systems die technische Machbarkeit geprüft und die Zusammenarbeit mit dem Hersteller sowie Partnern und Lieferanten getestet werden. Der Proof of Concept bietet außerdem die Möglichkeit, den Aufwand für Installation und Integration abzuschätzen und zu planen.

Idealerweise wird für den Proof of Concept die Funktionalität ausgewählt, von welcher sich das Unternehmen den größten Nutzen verspricht. Darauf basierend wird dann ein Prototyp erstellt, mit welchem ausgewählte Anwender anhand von Use Cases Prozesse bearbeiten. So werden die Bedienbarkeit und Anwender-Akzeptanz bereits in einem sehr frühen Stadium geprüft.

Der Proof of Concept erlaubt Aussagen darüber, ob der erwartete Nutzen später tatsächlich realisiert werden kann und minimiert das Risiko von Fehlentscheidungen bei der Systemeinführung.

Dieses Dokument beschreibt die Inhalte und die Durchführung einer Teststellung, um eine durchgängige Lösung für IT Service Management zu evaluieren. Dabei orientiert sich der hier vorgestellte Proof of Concept am gesamten Service Lifecycle nach ITIL® Version 3, wie in der Grafik unten dargestellt.

Diese Beschreibung des Proof of Concepts ist umfangreich und erfordert einen Zeitraum von mindestens zwei Tagen, um alle beschriebenen Aufgaben durchzuführen.



© Crown Copyright 2007 Reproduced under License from OGC

Service Strategy

01 Service Portfolio Management

Nach Gesprächen der IT-Abteilung mit der Vertriebsabteilung wird ein neuer Service in das Serviceportfolio aufgenommen. Der neue Service soll den mobilen Datenzugriff der Vertriebsmitarbeiter auf die Kundendaten des Unternehmens ermöglichen. Der Service wird im Folgenden „mobile CRM“ genannt.

Der neue Service „mobile CRM“ durchläuft den Lebenszyklus nach ITIL®. Dies wird in diesem Dokument in Auszügen exemplarisch dargestellt.

Aufgaben:

- A0101
Hinterlegen Sie den Service im Service Portfolio Management.
- A0102
Stellen Sie den Lebenszyklus des Services und die Historisierung dar.
- A0103
Verlinken Sie den Service zu anderen Prozessen, die damit in Verbindung stehen.

Service Design

02 Service Catalogue Management

Um den Service „mobile CRM“ bereitzustellen, sind weitere IT-Services sowie technische Services notwendig.

Aufgaben:

- A0201
Zeigen Sie den Unterschied zwischen Serviceportfolio sowie Servicekatalog und den verschiedenen Servicetypen auf.

03 Service Modell

Mit dem Service „mobile CRM“ werden die notwendigen Configuration Items (CI) in der Configuration Management Database (CMDB) verknüpft. Die Verknüpfungen und deren mögliche Auswirkungen auf die Serviceverfügbarkeit werden in der CMDB ebenfalls hinterlegt.

Das Servicemodell für „mobile CRM“ besteht aus den folgenden Komponenten:

- Server A mit Betriebssystem Windows Server 2003 und MS SQL 2005 Datenbank
- Server B, ebenfalls mit Windows Server 2003 und MS SQL 2005 Datenbank
- Server A und Server B bilden einen Microsoft Cluster. Die Datenbank MS SQL 2005 ist dort als hochverfügbare Applikation konfiguriert.
- Beide Server haben jeweils 2 Dual-Core CPUs und 4 GB RAM.
- Anschaffungsdatum, Preis und monatliche Wartungskosten sollen hinterlegt werden können.
- Server C mit Applikationsserver JBOSS, Betriebssystem Sun Solaris
- Server D als VMWARE Host
- Netzwerk Switch C

Aufgaben:

- A0301
Hinterlegen Sie verschiedene Typen von Configuration Items.

- A0302
Hinterlegen Sie verschiedene Relationstypen (installiert auf, verbunden mit...), insbesondere sollen das Betriebssystem und die Datenbank (bzw. Applikation JBOSS) als eigene Configuration Items gepflegt werden.
- A0303
Hinterlegen Sie verschiedene Auswirkungen auf die Serviceverfügbarkeit.

04 Knowledge Management System

Bereits zum Zeitpunkt des Service Designs werden wertvolle Erkenntnisse für den späteren Betrieb gewonnen, welche in der Wissensdatenbank hinterlegt werden. Diese Informationen stehen anschließend im Betrieb zur Verfügung.

Aufgaben

- A0401
Erstellen Sie für den Service „mobile CRM“ einen neuen Eintrag in der Wissensdatenbank.

Beispiel für einen Eintrag in die Wissensdatenbank

- Die Anmeldung am Service „mobile CRM“ liefert die Fehlermeldung 3008.
- Fehlerbeschreibung:
Der Anwender ist nach dreimaliger Falscheingabe des Passworts gesperrt.
- Lösungsbeschreibung:
Ein Entsperren des Passworts ist notwendig.
- Erforderliche Lösungsschritte sind:
 - „Schritt 1“
 - „Schritt 2“
 - „Schritt 3“

05 Servicequalität definieren

Für den Service „mobile CRM“ wird definiert, in welcher Qualität dieser Service erbracht werden soll.

Aufgaben:

- A0501
Hinterlegen Sie ein Service Level Agreement (SLA) für „mobile CRM“.

Beispiel für den Inhalt eines SLAs

- Das Service Level Agreement hat folgenden Umfang:
 - Betriebszeiten: Montag – Freitag von 08:00 – 18:00 Uhr
 - Antwortzeit:
 - 1 Stunde bei Priorität „Hoch“
 - 2 Stunden bei Priorität „Mittel“
 - 4 Stunden bei Priorität „Gering“
- Lösungszeit:
 - 4 Stunden bei Priorität „Hoch“
 - 8 Stunden bei Priorität „Mittel“
 - 24 Stunden bei Priorität „Gering“
- Hinterlegen Sie außerdem Eskalationszeiten und Benachrichtigungszeiten.
- Der Service hat eine definierte Verfügbarkeit von 99%. Dies wird monatlich gemessen und dem Kunden berichtet. Hinterlegen Sie den entsprechenden Prozess.

Service Transition

06 Neuen Service in Produktion übernehmen

Der Service „mobile CRM“ wird in die Produktion übernommen. Der Service Lifecycle wird über einen Change abgebildet.

Aufgaben

- A0601
Setzen Sie „mobile CRM“ im Rahmen eines Change-Prozesses auf „In Produktion“.

07 Knowledge Management System

Im Rahmen des Test-Prozesses werden weitere Erkenntnisse gewonnen, die für den späteren Betrieb wichtig sind. Diese werden in die Wissensdatenbank aufgenommen.

Aufgaben

- A0701
Nehmen Sie einen weiteren Eintrag in die Wissensdatenbank vor.

08 Servicevertrag vereinbaren

Der Service wird wie in *Punkt 05 Servicequalität* beschrieben, mit einem Kunden bzw. einer Organisationseinheit vereinbart und im System hinterlegt. Des Weiteren wird der Servicevertrag zum Service Level Agreement hinterlegt. Zur Sicherstellung der Einhaltung des SLAs wird dieser mit einem Underpinning Contract verknüpft.

Aufgaben

- A0801
Vereinbaren und hinterlegen Sie einen Servicevertrag.
- A0802
Definieren und hinterlegen Sie einen Underpinning Contract.

Service Operation

09 Störungsmeldung (Incident)

Von der Vertriebsabteilung, die den Service „mobile CRM“ nutzt, wird eine Störung (Incident) gemeldet. Die Priorität wird auf „Mittel“ gesetzt.

Aufgaben: Störungsbehandlung und Service Level Management

- A0901
Zeigen Sie auf, wie die Lösungszeiten (SLA-Zeiten) visualisiert werden.
- A0902
Zeigen Sie auf, wie mögliche Lösungen für diesen Service angezeigt werden.
- A0903
Zeigen Sie auf, welche Bearbeitungsgruppe zur Behebung von Störungen an diesem Service vorgeschlagen wird.
- A0904
Zeigen Sie auf, wie die zuständigen Mitarbeiter benachrichtigt werden (Benachrichtigung via E-Mail, visuelle Darstellung über Dashboards etc.).

- A0905
Zeigen Sie auf, wie die Sicht des Rechenzentrums auf die Komponenten (Configuration Items) aussieht.

Im Rahmen der Incident-Bearbeitung wird erkannt, dass der Server C nicht verfügbar ist.

- A0906
Dokumentieren Sie, dass der Server C nicht verfügbar ist.
- A0907
Stellen Sie dar, wie andere Mitarbeiter im Service Desk sehen, dass der Server C nicht zur Verfügung steht.
- A0908
Zeigen Sie auf, was die Nicht-Verfügbarkeit des CIs für andere damit verbundene Configuration Items bedeutet.
- A0909
Visualisieren Sie die Zusammenhänge der Configuration Items grafisch.

Im Rahmen der Incident-Bearbeitung wird vermerkt, dass der Server C einen Ausfall von zwei Stunden hat.

- A0910
Zeigen Sie auf, inwieweit sich der Ausfall auf die Serviceverfügbarkeit über den Gesamtberichtszeitraum auswirkt.
- A0911
Stellen Sie aussagekräftige Reports dar.

Aufgrund des Serverausfalls werden weitere Incidents gemeldet.

- A0912
Verknüpfen Sie die neuen Incidents mit dem ursprünglichen Incident.

Der ursprüngliche Incident wird gelöst.

- A0913
Zeigen Sie auf, wie sich diese Tatsache auf die verknüpften Incidents auswirkt.

10 Zusammenspiel Incident Management und Problem Management

Basierend auf den Incidents, die für den Service „mobile CRM“ gemeldet wurden, wird ein Problem eröffnet, um die Ursache der Incidents zu analysieren und zu beheben.

Aufgaben

- A1001
Erzeugen Sie einen neuen Incident für „mobile CRM“.
- A1002
Definieren Sie ein Problem und übernehmen Sie bestimmte Informationen aus dem Incident automatisch. Verknüpfen Sie das Problem mit dem Incident.

Die Ursache des Problems ist nicht offensichtlich. Zwei Teams (z. B. „Datenbank-Team“ und „Server-Team“) sollen gleichzeitig an einer Problemanalyse arbeiten, um diese zu beschleunigen.

- A1003
Zeigen Sie auf, wie die gleichzeitige Arbeit der beiden Teams abgebildet wird.

Im Rahmen der Problem-Bearbeitung wird ein Workaround gefunden und dokumentiert.

- A1004
Stellen Sie dar, wie der Service Desk Kenntnis von diesem Workaround erhält und die Information nutzen kann.

Im Rahmen der Problem-Bearbeitung wird erkannt, dass eine Änderung in der IT-Infrastruktur notwendig ist.

- A1005
Eröffnen Sie aus dem Problem heraus einen neuen Change, sodass Problem und Change miteinander verknüpft sind.

11 Change Management und Release Management

Die Prozesse Change- und Release Management gehören laut dem Service Lifecycle nach ITIL® in den Bereich der Service Transition. Sie werden wegen des durchgängigen Ablaufs unseres Beispiels in diesem Dokument jedoch im Kapitel Service Operation aufgeführt.

Aufgaben für das Change Management

- A1101
Zeigen Sie, wie die einzelnen Phasen im Autorisierungsprozess hinterlegt werden.
- A1102
Nach dem Öffnen des Changes muss der Change Manager diesen autorisieren. Hierfür wird eine elektronische Signatur benötigt. Legen Sie dar, wie die Überprüfung und Dokumentation erfolgt.
- A1103
Nach der Autorisierung wird der Change implementiert. Dies erfolgt in mehreren, teilweise parallel ablaufenden Schritten. Dokumentieren Sie die einzelnen Aktionen.
- A1104
Stellen Sie dar, wie der Change Manager weitere anstehende Changes einsehen und überprüfen kann (Forward Schedule of Change).
- A1105
Der Change wird geschlossen. Zeigen Sie auf, wie sich dies auf das verknüpfte Problem auswirkt.
- A1106
Zeigen Sie, wie sich das Schließen des Changes auf die mit dem Problem verknüpften Incidents auswirkt.
- A1107
Führen Sie einen Post Implementation Review durch.

Aufgabe für das Release Management

- A1108
Zeigen Sie die Planung und Durchführung eines Releases wie z. B. das Update des Services „mobile CRM“ auf.

12 Request Fulfillment (Antragswesen)

Ein neuer IT-Mitarbeiter beantragt Zugriff auf den Server C. Die Bestellung des Zugriffsrechts soll über den Service Request bzw. über den Self-Service dargestellt werden.

Aufgaben

- A1201
Zeigen Sie, wie Sie einen entsprechenden Eintrag in den Order-Katalog übernehmen.
- A1202
Zeigen Sie, wie der Order-Katalog mit dem Serviceportfolio verlinkt ist.

- A1203
Stellen Sie den kompletten Prozess des Antrags dar:
 - Autorisieren Sie den Antrag des IT-Mitarbeiters auf Serverzugriff.
 - Bilden Sie die notwendigen Schritte des Antrags einzeln ab.
 - Dokumentieren Sie das Zugriffsrecht in der CMDB.

Continual Service Improvement

13 Kennzahlen und Trends

Der Prozess "mobile CRM" ist seit sechs Monaten in Produktion und der kontinuierliche Verbesserungsprozess soll nun angestoßen werden.

Aufgaben

- A1301
Zeigen Sie, wie sich Kennzahlen visualisieren lassen und wie Sie interaktiv eine multidimensionale Analyse durchführen können, um Schwachstellen und Kostentreiber zu identifizieren.
- A1302
Visualisieren Sie Trends.
- A1303
Hinterlegen Sie Planzahlen im System.
- A1304
Weisen Sie nach, dass getroffene Maßnahmen zur Verbesserung nachhaltig wirken.
- A1305
Stellen Sie den tatsächlichen Prozessverlauf von „mobile CRM“ grafisch dar.

Weitere Funktionen

14 Configuration Management Database und Change Reconciliation

Die Configuration Management Database soll regelmäßig mit der tatsächlichen IT-Infrastruktur abgeglichen werden, um eventuelle Fehler aufzudecken.

Aufgaben

- A1401
Zeigen Sie, wie die CMDB mit der tatsächlichen Infrastruktur abgeglichen wird. Hierfür steht Ihnen eine XML- oder CSV-Datei als Ergebnis eines Inventory Scans zur Verfügung. Dieses Ergebnis soll mit verschiedenen CMDB-Typen verknüpft werden und zur Erstbefüllung der CMDB dienen.
- A1402
Als Ergebnis eines zweiten Scans erhalten Sie eine zweite XML-/CSV-Datei mit derselben Struktur. Der zweite Scan enthält Änderungen an Attributen und Relationen. Zeigen Sie, wie der Configuration Manager erkennt, dass sich Änderungen zwischen der CMDB und dem aktuellen Scan ergeben.
- A1403
Stellen Sie dar, ob es zu den Änderungen Changes gibt, bei denen vergessen wurde, diese Änderungen zu dokumentieren.

15 CMDB – Qualitätssicherung durch Validierung

Die CMDB soll nur validierte Informationen enthalten. Teilweise sind diese Daten aber manuell zu pflegen.

Zu jedem Server wird manuell die interne Asset-ID hinterlegt. Diese Asset-ID ist wesentlich, um zugehörige Werte wie beispielsweise den Restwert zu bestimmen. Die Liste der noch nicht vergebenen, gültigen Asset-IDs wird in einer Datenbank-Tabelle zur Verfügung gestellt. Dabei erhalten Sie ausschließlich Lesezugriff.

Aufgaben

- A1502
Tragen Sie im Rahmen des Configuration Managements nur eine gültige Asset-ID ein, die in dieser Tabelle steht bzw. zeigen Sie auf, dass nur Werte aus dieser Tabelle ausgewählt werden können.

16 License Management

Für den Service "mobile CRM" werden Lizenzen für fünf neue Vertriebsmitarbeiter benötigt.

Aufgaben

- A1601
Zeigen Sie auf, wie Lizenzen und Nutzungsrechte identifiziert, bewertet und gegebenenfalls umverteilt werden können.
- A1602
Stellen Sie dar, wie eine Über- oder Unterlizenzierung identifiziert und behoben wird.

17 Erweiterung der Tabellenstruktur und der Oberflächen

Im Rahmen des Continual Service Improvements sind Änderungen am IT-Service-Management-System selbst erforderlich.

Aufgaben

- A1701
Erweitern Sie die Oberfläche des Incident-Management-Formulars um zwei weitere Felder.
- A1702
Falls nicht automatisch erfolgt, erweitern Sie auch die Web-Oberfläche für den Enduser (Self-Service) um die gleichen Felder wie für das Incident-Management-Formular.
- A1703
Zeigen Sie im Incident Management die Historie der Abteilungen (Kostenstellen) auf, die der Incident-Melder bereits durchlaufen hat.

Die Historie zu den bereits durchlaufenen Abteilungen wird aus einer Tabelle gezogen und kann pro Incident-Melder beliebig viele Einträge enthalten.

- A1704
Legen Sie die Tabelle und das Pflegeformular an.
- A1705
Zeigen Sie die Limitationen auf, die es für Erweiterungen gibt.

18 Datenimport

Die Marketingabteilung stellt neue Kunden- und Kontaktinformationen für den Vertrieb zur Verfügung. Diese werden als Excel-Datei (100 Datensätze) geliefert.

Aufgaben

- A1801
Importieren Sie alle Kontaktinformationen aus der Excel-Datei.

Dokumentation der Ergebnisse

(Statement of Work)

ÜBER iET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, verfügt über 20 Jahre Branchenerfahrung und ist einer der führenden globalen Anbieter von Lösungen für IT Service Management (ITSM) und Software Asset Management (SAM). Über 51.000 Anwender in 26 Ländern arbeiten mit einer Software-Lösung von iET Solutions, um IT-Betrieb und IT-Infrastruktur optimal zu unterstützen. Das Produktportfolio von iET Solutions richtet sich an mittelständische sowie an Großunternehmen.

Standorte

Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.
UNICOM Global HQ
UNICOM Plaza Suite 310
15535 San Fernando Mission Blvd.
Mission Hills, CA 91345, United States

Telefon: +1 818 838 0606
info@unicomglobal.com
www.unicomglobal.com

Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH
Humboldtstr. 10
85609 Aschheim, Deutschland

Telefon: +49 89 74 85 89 0
info@iet-solutions.de
www.iet-solutions.de

UK Zentrale

iET Solutions
Macro 4 Limited
The Orangery
Turners Hill Road
Worth, Crawley
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

Telefon: +44 12 93 87 23 00
info@iet-solutions.co.uk
www.iet-solutions.co.uk