

Servicearten und Serviceanforderungen im IT-Bereich beschreiben

2. Servicemanagementarten unterscheiden

IT-Service-Management (ITSM)

Gesamtheit aller Maßnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch IT zu erreichen.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

ITIL ist ein Best-Practice-Leitfaden (Erfolgsrezept) und ein Standard im Bereich IT-Service-Management.

Das ITIL teilt sich auf in folgende fünf Bereiche:



Zu jedem Bereich gehören bestimmte Maßnahmen und Methoden, sogenannte Service-Management-Arten.

Service-Management-Arten in der IT

Handlungsauftrag 1: Beschreiben Sie die einzelnen Managementarten kurz mit eigenen Worten (max. 1-2 Sätze). Recherchieren Sie dazu im Internet.

Service-Management-Art	Beschreibung
1. Strategie	
Business-Relationship-Management	(BRM) ist eine Disziplin, die darauf abzielt, die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen verschiedenen Geschäftsbereichen und ihren Partnern zu verbessern. Das Hauptziel von BRM ist es, den Wert für das Unternehmen zu maximieren und langfristige, erfolgreiche Partnerschaften aufzubauen.

Service-Portfolio-Management	Service Portfolio Management verwaltet alle Dienstleistungen eines Unternehmens, um sicherzustellen, dass sie den strategischen Zielen und Kundenbedürfnissen entsprechen
2. Design	
Service-Level-Management	Service Level Management (SLM) stellt sicher, dass IT-Dienstleistungen den geschäftlichen Anforderungen entsprechen, indem es Service Level Agreements (SLAs) definiert, überwacht, optimiert und die Kommunikation zwischen IT und Kunden klar strukturiert. Es ist zusätzlich zuständig für das Abschließen von SLAs.
Service-Capacity-Management	Kapazitätsmanagement bezeichnet die Maßnahme, die sicherstellt, dass ein Unternehmen seine potenziellen Aktivitäten und seine Produktionsleistung maximiert – jederzeit und unter allen Bedingungen . (Ressourcen müssen ausreichen.)
Service-Availability-Management	Das Availability Management ist zur ITIL-Phase des Service Designs zu zählen und dient der Definition, Analyse, Planung, Messung und Verbesserung aller Maßnahmen, die zur Gewährleistung der Verfügbarkeit der definierten Services notwendig sind.
Service-Continuity-Management	In ITIL 4 ist das Service Continuity Management ein Prozess, der das Business Continuity Management (BCM) unterstützt. Mithilfe des Prozesses soll sichergestellt werden, dass die Services innerhalb des vereinbarten Geschäftszeitrahmens nach größeren Serviceunterbrechungen wieder ausgeführt werden.
Service-Catalogue-Management	Service Catalogue Management stellt sicher, dass ein Servicekatalog entwickelt und gepflegt wird, der präzise Informationen zu allen in Betrieb befindlichen und geplanten Services enthält. Dieser Prozess versorgt alle weiteren ITIL Service-Management-Prozesse mit wesentlichen Informationen: Dabei handelt es sich um Angaben zu den Details der Services, ihrem aktuellem Status sowie zu ihren wechselseitigen Abhängigkeiten.
Information-Security-Management	Ein Information Security Managementsystem (ISMS) hilft Unternehmen, die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit ihrer Informationen zu gewährleisten. Darüber hinaus ermöglicht es, die Einhaltung der Forderungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) nachzuweisen.

Requirements Engineering	Anforderungsanalyse für das zu entwickelnde System <ul style="list-style-type: none"> – Ermitteln von Anforderungen – Dokumentieren von Anforderungen – Sicherstellungen der Qualität der Anforderungen (Validierung) – Verwaltung (von Rollen für Anforderungen)
Data-Management	<ul style="list-style-type: none"> – Aufnahme, Verarbeitung, Sicherung und Speicherung der Daten eines Unternehmens – Einsatz der Daten für strategische Entscheidungen zur Verbesserung der Geschäftsergebnisse
3. Transition	
Release- / Configuration-Management	Systementwicklungsprozess zur Erzielung konsistenter Produktattribute während des gesamten Lebenszyklus eines Produkts
Knowledge-Management	<i>Ist ein strukturierter Prozess um Wissen und Informationen systematisch zu erfassen, zu strukturieren, zu speichern, zu teilen und zu nutzen. Mithilfe einer Wissensdatenbank (FAQs)</i>
Change-Management	<i>Verwaltung von Änderungen innerhalb einer Organisation. Umfasst Implementierung von Ansätzen zur Vorbereitung & Unterstützung von Einzelpersonen, Teams und Führungskräften</i>
4. Operation	
Incident-Management	Verwaltung aller Incidents (Störungen) über ihren gesamten Lebenszyklus. kategorisiert nach Dringlichkeit Ziel: IT Service für den Anwender so schnell wie möglich wieder herzustellen
Request Fulfillment	Formale Anfrage eines Anwenders für verschiedene Aufgaben als auch Informationen oder z. B. Beratung.
Problem-Management	Verwaltung aller Probleme innerhalb eines Lebenszyklus, dient zur Vorbeugung von sich wiederholenden Incidents (Störungen) Unterschied: Probleme sind sich wiederholende Störungen

Access-Management (IAM)	Befasst sich mit der Verwaltung von Benutzerkonten und Zugriffsrechten in einer Organisation. Stellt sicher, dass Mitarbeiter Zugang zu allen benötigten Ressourcen bekommen, während sensible Daten vor unerwünschten Zugriffen geschützt bleiben.
5. Improvement	
Continual-Service-Improvement-Management	kontinuierliche Serviceverbesserung, was bedeutet Messwerte zu ermitteln, Reviews durchzuführen und Maßnahmen einzuleiten, um Verbesserungen beim Bereitstellen von Services zu identifizieren und umzusetzen. Beispiel: Kundenumfrage, KPI-Analyse

Handlungsauftrag 2: Überlegen Sie sich zu jeder Kundenbeschwerde eine geeignete Maßnahme zur Problemlösung. Ordnen Sie Ihre Maßnahme der passenden Managementart zu.

Kundenbeschwerde	Mögliche Maßnahme	Service-Management-Art
ABC AG: In unseren Großraumbüros fielen die Netzwerkdrucker aus. Erst nach mehrmaligem Kontaktieren des Kundendienstes kamen nach zwei Wochen die Techniker, um das Problem zu beheben.		
Kunststoff Nord KG: Wir haben mit der IT-Service Franken GmbH einen Wartungsvertrag für unsere Server abgeschlossen. Alle paar Monate ist leider ein Server gestört. Jedes Mal kommt ein anderer Techniker und braucht sehr lange bis er letztlich dieselben Änderung an der Konfiguration vornimmt wie die Kollegen bei den letzten Störungen. Können die Techniker sich vielleicht nicht mal austauschen, damit die Störungsbehebung schneller geht?		

XYZ-Versicherungen: Wir sind dabei unsere Großraumbüros schrittweise mit neuer Hardware auszustatten. In den letzten drei Monaten haben wir vier Anfragen gestellt. Bei zwei Anfragen erhielten wir am nächsten Tag bereits ein Angebot und bei zwei anderen Anfragen erst nach mehrmaligem telefonischem Nachhaken. Nervig ist das!		
trendshop.de: Wir haben einen Großteil der Datenverwaltung in die Cloud der IT-Service Franken GmbH ausgelagert. 10 TB haben wir angemietet. Seit einer Woche erscheint immer wieder die Meldung „Kein Speicherplatz mehr frei“, obwohl wir nur 3,5 TB Daten aktuell in der Cloud gespeichert haben. Wie kann sowas sein?		

Die einzelnen Geschäftsprozesse der IT-Service Franken GmbH wurden nun nach ITIL gestaltet und optimiert.

Das folgende noch nicht fertige Schaubild, soll die Einbindung des **Helpdesks** in bestimmte Managementbereiche veranschaulichen.

Bonus-Aufgabe:

Vervollständigen Sie dazu das Schaubild, in dem Sie in alle leeren Kästchen die passende Managementart eintragen.

