

Prozessbewertung und -verbesserung nach ITIL im Kontext des betrieblichen Informationsmanagements

von Stephanie Wilke
am 14.08.08

Überblick

Einleitung

Was ist ITIL?

Gegenüberstellung der Prozesse

Neuer Prozess

Ausblick

Überblick

Einleitung

Was ist ITIL?

Gegenüberstellung der Prozesse

Neuer Prozess

Ausblick

Einleitung

Ziel der Diplomarbeit war es, die Prozesse des IT Service Management eines Unternehmens an ITIL anzupassen.

In der Arbeit wurde das IT Service Management der **Lufthansa Systems Berlin (LSB)** für das Produkt **NetLine** betrachtet.

IT Service Management sind Methoden, um die Geschäftsprozessen am laufen zu halten.

Überblick

Einleitung

Was ist ITIL?

Gegenüberstellung der Prozesse

Neuer Prozess

Ausblick

Was ist ITIL?

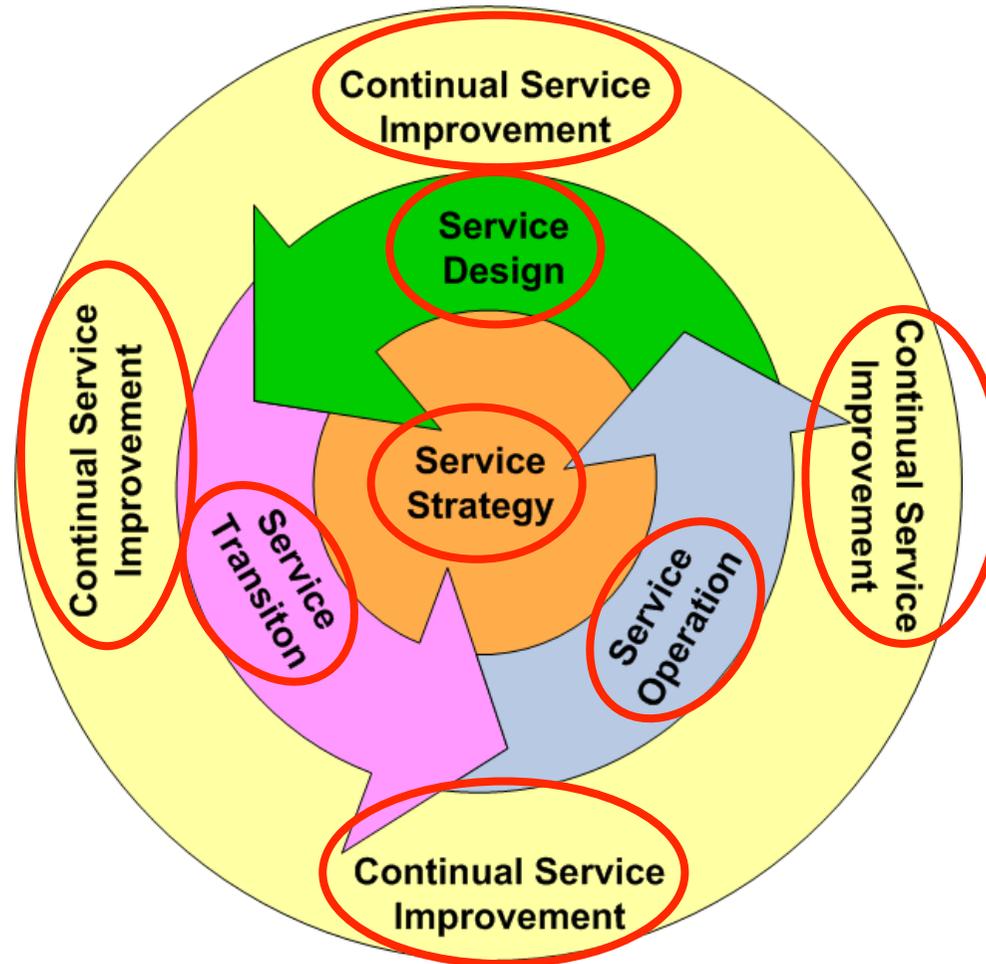
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL ist ein Best-Practices-Leitfaden, der es Unternehmen ermöglicht, aus den Erfahrungen von anderen Firmen zu lernen und zu profitieren.

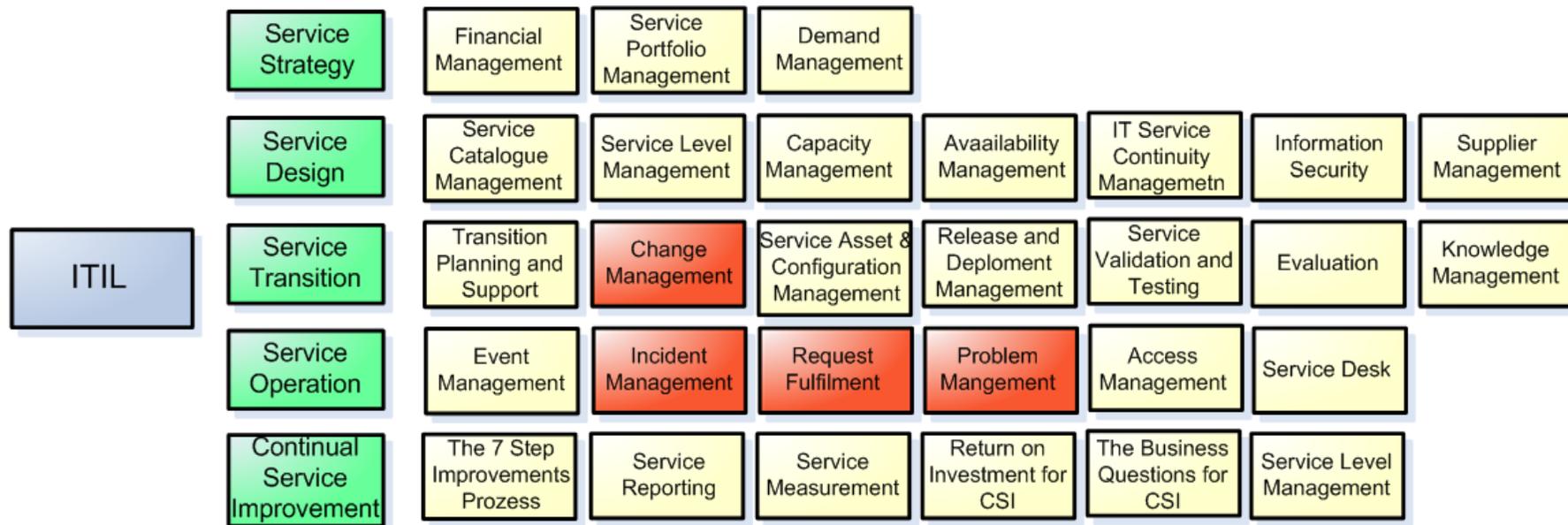
ITIL fasst seine Prozesse in so genannte Publikationen zusammen:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition*
- Service Operation*
- Continual Service Improvement.

Was ist ITIL?



Was ist ITIL?



Was ist ITIL?

Im Rahmen von ITIL wurden nur die folgenden Prozesse betrachtet:

Incident Management

- Ein Prozess, welcher alle Aktivitäten bei einer Störung steuern soll. Es hat das Ziel den vereinbarten Services so schnell wie möglich wieder herzustellen.

Request Fulfilment

- Ein Prozess, der die Annahme und Umsetzung von Serviceanfragen steuern soll.

Was ist ITIL?

Problem Management

- Hat die Aufgabe, die Ursache eines Problems zu finden, es zu klassifizieren und eine Lösung zur Behebung des Problems bereitzustellen.

Change Management

- Ein Prozess, der alle Änderungen steuern soll.

Was ist ITIL?

ITIL richtet sich in der aktuellen Version V3 mehr an Business-Anforderungen.

Es wurde erkannt, dass durch die ständige Veränderung der Anforderungen die Prozesse ebenfalls angepasst werden müssen.

In Folge dessen wurden die Prozesse zueinander in Beziehung gesetzt und eine ständige Verbesserung eingeführt.

Überblick

Einleitung

Was ist ITIL?

Gegenüberstellung der Prozesse

Neuer Prozess

Ausblick

Gegenüberstellung der Prozesse

ITIL / NetLine:

Eine Besonderheit ist die unterschiedliche Betrachtung:

- ITIL definiert eine betrieblich orientierte Prozessbeschreibung für Software- und Hardwareentwicklung.
- Bei der NetLine dagegen liegt der Schwerpunkt auf der Entwicklung von Software.

Im folgenden wird nur der Prozess des Problem Managements betrachtet.

Gegenüberstellung der Prozesse

Ist-Prozess	Veränderungsbedarf
Bewertung und Ticket Eröffnung	
Klassifikation	
Auswirkungen des Problems untersuchen	Wird im Teilschritt Analyse umgesetzt
Kunden Informieren	Wird vom Incident Management Prozess übernommen
Überprüfen ob es ein Known Error ist	Wird auch in der Analyse umgesetzt
Eventuell Eskalieren	Wird vom Incident Management Prozess übernommen
Untersuchung der Ursache	Wird auch in der Analyse umgesetzt
QS Circle	Wird vom Software Change Management Prozess übernommen, statt dessen wird hier das Problem nur dem Software Change Prozess übergeben
Noch nicht definiert	Der Teilschritt Lösungsskizze oder Workaround muss neu eingefügt werden
Behebung des Problems	Wird vom Software Change Management Prozess übernommen
Schließen	

Überblick

Einleitung

Was ist ITIL?

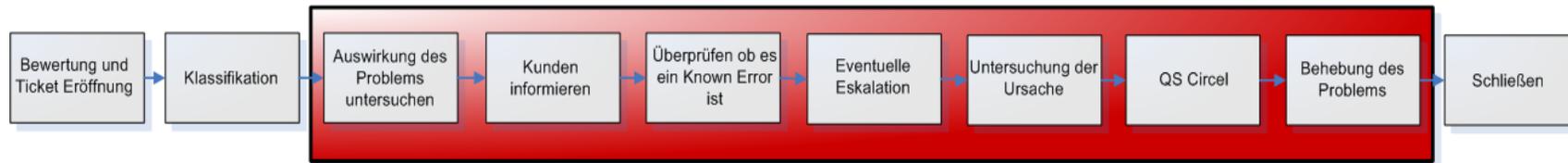
Gegenüberstellung der Prozesse

Neuer Prozess

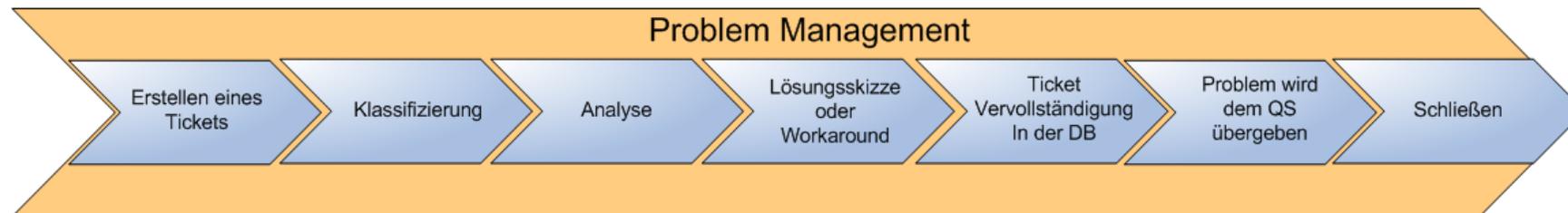
Ausblick

Neuer Prozess

Alte Prozess



Neuer Prozess nach ITIL



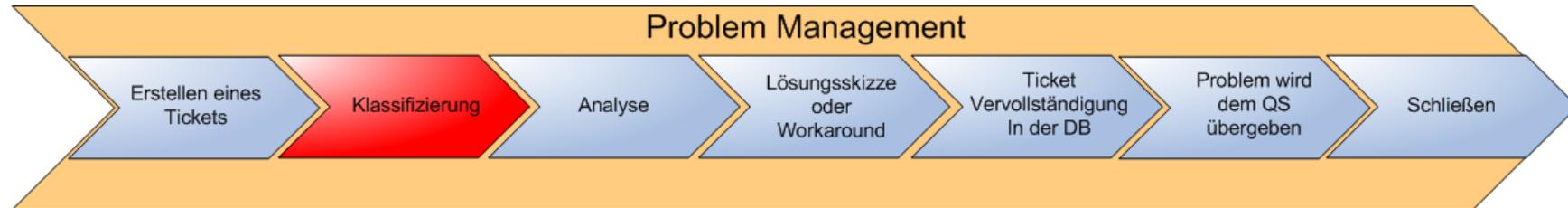
Neuer Prozess



Erstellen eines Tickets:

Alle relevanten Informationen über dieses Problem werden dokumentiert.

Neuer Prozess



Klassifizierung:

Es wird zuerst festgestellt, um welche Komponente es sich handelt, da hiervon auch die Priorität abhängt. Weiter wird festgelegt, welche Priorität für das Problem vorliegt.

Hierbei muss auch die Wahrscheinlichkeit dafür betrachtet werden, dass das Problem vielleicht erneut auftreten kann.

Neuer Prozess



Analyse:

Die Analyse der Ursache ist eine interaktive Phase, in der versucht wird, den oder die Auslöser des Problems zu finden. Hierbei wird zum Beispiel versucht, den Fehler auf dem Testsystem zu rekonstruieren, um ihn besser verstehen zu können.

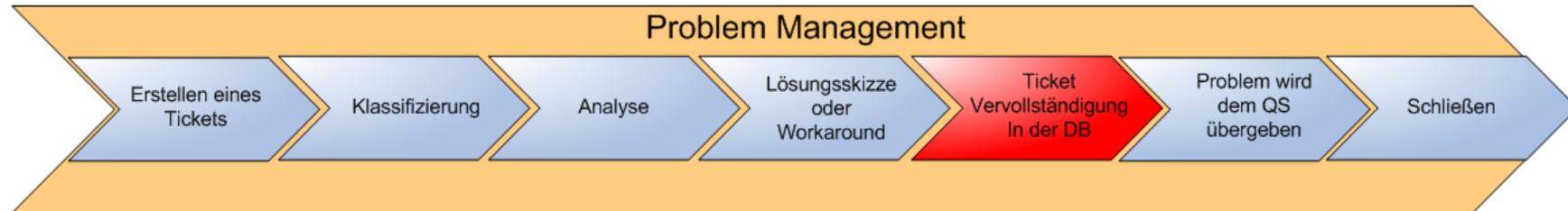
Neuer Prozess



Lösungsskizze oder Workaround:

In diesem Teil werden Workarounds erarbeitet. Diese Workarounds werden dem Incident Management zur Verfügung gestellt.

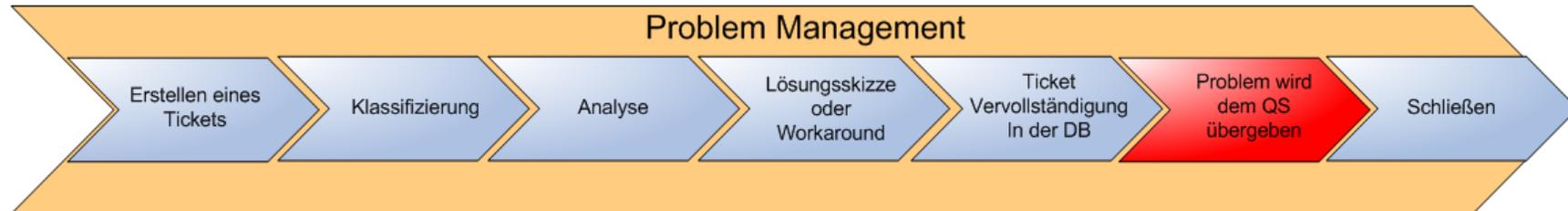
Neuer Prozess



Ticket Vervollständigung in der DB:

Nach abgeschlossener Analyse werden alle Informationen insbesondere mit dem Workaround und der Ursache dokumentiert.

Neuer Prozess



Problem wird dem Qualitäts-Sicherungs-Gremium übergeben:

Der erarbeitete Lösungsvorschlag wird als Bugfix-RfC dem Software Change Management übergeben.

Neuer Prozess



Schließen:

Das Ticket kann geschlossen werden, wenn der Bugfix Change im Software Change Management erfolgreich durchgeführt wurde.

Überblick

Einleitung

Was ist ITIL?

Gegenüberstellung der Prozesse

Neuer Prozess

Ausblick

Ausblick

Um NetLine in der Praxis an ITIL anzupassen, müssen die neuen Funktionalitäten in dem Tool ClearQuest eingeführt werden.

Dazu gehört unter Anderem das Erstellen der Use Cases.

Anschließend muss eine Spezifikation geschrieben werden, damit die neuen Funktionalitäten umgesetzt werden können.

Zum Schluss muss das Tool entsprechend angepasst werden.

Danke

Fragen