

Service Lifecycle Governance Processes

Continual Service Improvement
Continual Service Improvement beschreibt die kontinuierliche Verbesserung der IT Services und IT Service Management Prozesse durch Steigerung der Effizienz, Maximierung der Effektivität und Optimierung der Kosten.

Service Improvement (7 Step Improvement Process)
Gewährleisten der kontinuierlichen Verbesserung der IT Services und der IT Service Management Prozesse.

Service Reporting
Rapportieren der erreichten Resultate und der Entwicklung der Service Levels.

Service Measurement
Etablieren von Messungen als Basis für die Validierung von Entscheidungen, Lenkung von Aktivitäten, Begründung von Vorgehensweisen und Bestimmung von Interventionen.

Service Strategy
Service Strategy beschreibt die Gestaltung, Entwicklung und Implementation von IT Service Management als organisatorische Fähigkeit und strategischen Wert für die Organisation.

Demand Management
Zeitnahes Prognostizieren der zu erwartenden Servicenachfrage zur Steuerung der Nutzung bestehender und der Einführung neuer IT Services.

Financial Management
Bereitstellen von Finanzinformationen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung der IT Service Organisation.

Strategy Generation
Die IT Organisation verfügt über eine Service Strategie welche ihre Position am Markt festigt und verbessert.

Service Portfolio Management
Erstellen und Pflegen eines auf die aktuellen und zukünftigen Marktbedürfnisse ausgerichteten Serviceportfolios.

Service Design
Service Design beschreibt den Entwurf und die Entwicklung von IT Services und die dazu notwendigen Designgrundsätze und Methoden.

Service Catalogue Management
Bereitstellen von akkuraten und vollständigen Angaben zu allen operativen IT Services.

Service Level Management
Gewährleisten der Erfüllung der vereinbarten IT Serviceleistung.

Capacity Management
Gewährleisten einer wirtschaftlichen Erfüllung der aktuellen und zukünftigen Kapazitätsanforderungen an die IT Services.

Availability Management
Gewährleisten einer wirtschaftlichen Erfüllung der aktuellen und zukünftigen Verfügbarkeitsanforderungen an die IT Services.

IT Service Continuity Management
Gewährleisten des Betriebs geschäftskritischer IT Services in schwerwiegenden Ausnahmesituationen zur Wahrung der Handlungsfähigkeit des Unternehmens.

Service Transition
Service Transition beschreibt die kontrollierte Überführung von neuen und geänderten IT Services in den Betrieb.

Transition Planning & Support
Gewährleisten, dass die für eine erfolgreiche Einführung eines neuen oder geänderten IT Service erforderlichen Ressourcen geplant und aufeinander abgestimmt sind.

Service Validation & Testing
Gewährleisten, dass nur neue und geänderte IT Services in den Betrieb übernommen werden, welche die Anforderungen der Kunden und Stakeholder an die Utility (Fit for Purpose) und Warranty (Fit for Use) erfüllen.

Evaluation
Die beabsichtigten und unbeabsichtigten Auswirkungen und Ergebnisse eines Service Changes sind bekannt, beurteilt und eingeschätzt.

Service Operation
Service Operation beschreibt den effizienten und effektiven Betrieb, Support und Unterhalt der IT Services.

Change Management
Gewährleisten einer termingerechten Abwicklung von Änderungen unter Berücksichtigung der damit verbundenen Risiken.

Service Asset & Configuration Management
Bereitstellen aktueller und konsistenter Informationen über die zur Serviceerbringung erforderlichen Service Assets und Configuration Items.

Release & Deployment Management
Gewährleisten von termingerechten und störungsfreien Rollouts von geprüften und freigegebenen Releases in die Produktion sowie einer effektiven Nutzung der IT Services.

Event Management
Auf tretende Ereignisse werden ihrer Relevanz entsprechend behandelt und bearbeitet.

Incident Management
Gewährleisten der vereinbarten Wiederherstellung der angebotenen IT Services im Falle von ungeplanten Einschränkungen und Unterbrüchen.

Request Fulfilment
Gewährleisten der Abwicklung und Behandlung von einfachen Benutzeranfragen.

Problem Management
Vermeiden und Reduzieren von Störungen an IT Services.

Access Management
Gewährleisten des autorisierten Zugriffs und Verhinderung des nicht autorisierten Zugriffs auf IT Services, Daten, Anlagen und Ressourcen.

Information Security Management
Gewährleisten des Schutzes von Informationen bezüglich ihrer Verfügbarkeit, Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität.

Supplier Management
Gewährleisten, dass Leistungen externer Zulieferer in der geforderten Qualität und zum vereinbarten Preis erbracht werden.

Knowledge Management
Bereitstellen von gesichertem Wissen über den gesamten Service Lebenszyklus als Basis für eine sachkundige Entscheidungsfindung.

Funktionen

Service Operation Funktionen

Service Desk
Der Service Desk ist die zentrale Ansprechstelle (SPOC - Single Point of Contact) für die Anwender der IT Services und stellt die Erreichbarkeit der IT Organisation sicher.

Technical Management
Technical Management ist verantwortlich für die Bereitstellung von technischem Fachwissen und für den Betrieb der IT Infrastruktur.

Application Management
Application Management ist verantwortlich für das Management von Anwendungen während ihres gesamten Lebenszyklus.

Operations Management

Operations Control
Operations Control ist verantwortlich für das Monitoring und die Steuerung der IT Services und der IT Infrastruktur.

Facilities Management
Management der physischen Umgebungen und der Lokationen in welcher sich IT Infrastruktur befindet. Es beinhaltet alle Aspekte der Verwaltung der physischen Umgebung wie Energie und Klima, Zutrittsmanagement und Gebäudeüberwachung.

■ ITIL® V2 - Service Support
 ■ ITIL® V2 - Service Delivery
 ■ ITIL® V2 - Security Management
 ■ ITIL® V2 - Infrastructure Management
 ■ ITIL® V2 - Application Management

CLAVISmap V3
Prozesse und Funktionen der ITIL® Version 3 im Überblick

CLAVIS klw AG, Sperrstrasse 104 B, CH-4057 Basel, +41 (0)61 270 93 43 V1.0.4

ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office