Leseprobe mit reduziertem Umfang

ITSM Rollen und Organisationseinheiten

inklusive detaillierter Stellenbeschreibungen

gemäß

ITIL® 4 und ISO 20000

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, 2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

Dipl.-Ing. Walter Abel
Management Consulting

ITSM Rollen und Organisationseinheiten gemäß ITIL® 4 und ISO 20000

www.itsmprocesses.com

Dieses Rollenglossar basiert auf der bekannten ITSM Prozessbibliothek von Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting. Diese stellt die Prozesse des IT Service Managements in den führenden Prozessmanagement - Werkzeugen SAP Signavio Process Manager und Software AG ARIS sowie als BPMN 2.0 XML für kompatible Systeme in der Notation BPMN 2.0 dar, und ist aus der Erfahrung von mehr als 20 Jahren erfolgreicher Umsetzung von ITSM-Projekten entstanden.

Die notwendigen ITSM Prozesse nach ITIL® 4 und ISO 20000 finden Sie

- als sofort umsetzbare Prozesshandbücher unter https://www.itsmprocesses.com
- als editierbares, an die Erfordernisse Ihres Unternehmens anpassbare Prozessmanagement-lösung unter https://www.walter-abel.at/Deutsch/Business%20Intelligence/ITSM%20Prozessbibliothek.htm

Und damit wünsche ich Ihnen eine nutzbringende und interessante Lektüre!

Ihr

Dipl.-Ing. Walter Abel

Rechtliche Hinweise

Sollten Inhalte anderer Medien durch diese Publikation unrechtmäßig berührt sein, ist dies unverzüglich dem Autor schriftlich, ohne vorherige Abmahnung mitzuteilen. Dieser prüft dann sorgfältig den Sachverhalt und wird, bei begründeten Einwänden, die entsprechenden Textpassagen überarbeiten. Der Autor übernimmt keine Haftung für den Inhalt der Seiten, auf die man auf Grund der vom Autor empfohlenen Links geleitet wird. Für die Inhalte sind ausschließlich die Betreiber der jeweiligen Website verantwortlich. Dieses Ebook unterliegt dem Copyright. Sie dürfen selbstverständlich dieses Ebook für den persönlichen Gebrauch ausdrucken, eine Weitergabe gedruckter Exemplare ist nicht zulässig.

Copyright, Marken- und Schutzrechte

„SAP Signavio“ und „SAP Signavio Process Manager“ sind Marken der SAP Signavio Gmbh, Kurfürstenstraße 111, D-10787 Berlin
„ITIL®“ ist eingetragenes Warenzeichen der AXELOS Ltd. 17 Rochester Row, London SW1P 1QT
„ARIS“ ist ein eingetragenes Warenzeichen der Software AG, Uhlandstrasse 12, D-64297 Darmstadt
„ITSM Prozessbibliothek“ ist eine Marke der Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Hauptplatz 34/8A, A-2070 Retz

Inhalt

Inhalt 3
1 Die Neuheiten in der ITIL® 4 4
2 Rollen im Detail 9
1st Level Support 9
Solution Architect 11

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, A-2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

1 Die Neuheiten in der ITIL® 4

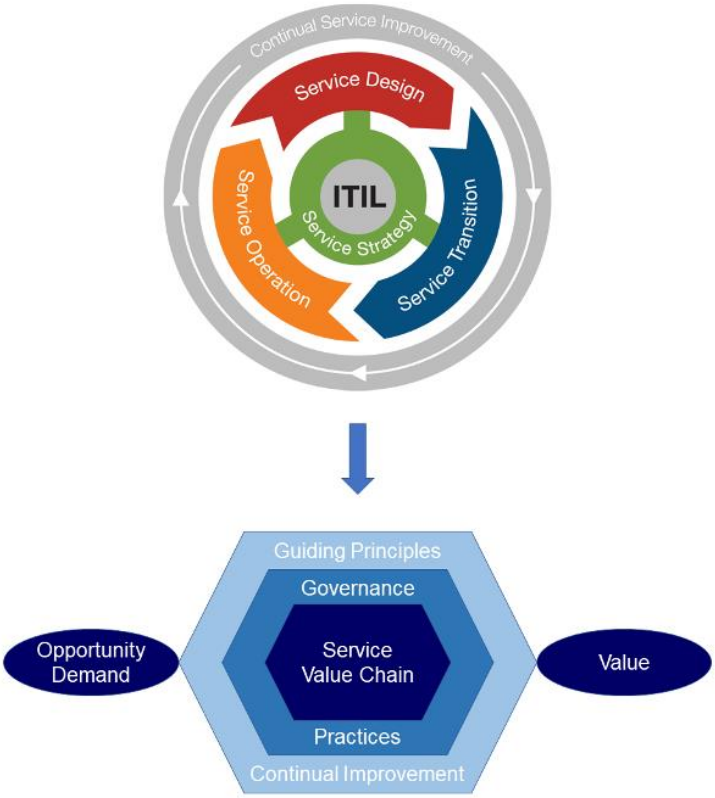
Zuerst einmal - die Grundprinzipien, Funktionen und Prozesse der ITIL® 2011 bleiben prinzipiell erhalten. Der wesentliche Grund für die Überarbeitung des ITIL® Standards ist die Anpassung an aktuelle Marktentwicklungen, wie:

- die bereits bekannten Lean-Prinzipien (Reduzierung vermeidbaren Tuns)
- die Umsetzung agiler Vorgehensmodelle wie z.B. Scrum (flexible Reaktion auf Veränderungen - Embrace Change)
- die inzwischen etablierten Ansätze von DevOps, wie Test Driven Development, Continuous Integration und Disciplined Agile Delivery

um so den Anforderungen der New Digitalized Economy zu entsprechen.

Die Änderungen im Detail

Der "Service Lifecycle" wurde zum "Service Value System" erweitert - weg vom Service als Ziel des Tuns und hin zur Schaffung von Wert mit Hilfe von Services (und damit auch die Möglichkeit, das ITIL® Framework aus der IT zu heben und als generelles Service Management System im gesamten Unternehmen zu etablieren).



© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, A-2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

ITIL® spricht jetzt von 34 "Praktiken" anstelle der früheren "Funktionen" und "Prozesse", wobei unter Praktiken Vorgehensweisen zu verstehen sind, die Wertbeitrag, Prozesse und Methoden kombinieren.

Die Anforderungen der New Digitalized Economy

Die New Digitalized Economy ist dabei, die Herausforderungen und die Märkte entscheidend zu verändern. Dazu gehören:

Anforderungsdynamik (Volatility)

Die Dynamik der Märkte führt zu (teilweise) unvorhersehbaren Schwankungen der Anforderungen an IT Services.

Anforderungsunsicherheit (Uncertainity)

Die Martktentwicklungen werden trotz verbesserter Analysetechniken (Big Data, etc.) immer schwerer vorherzusehen.

Anforderungskomplexität (Complexity)

Die Komplexität der Anforderungen an IT Services nimmt zufolge der Marktdynamik, aber auch der rapiden Technologieentwicklung dramatisch zu.

Lösungsvielfalt (Ambiguity)

Rapide Beschleunigung der Innovation im Technologiesektor und damit (teilweise) unvorhersehbare Lebenszyklen von Technologien erschweren die Auswahl dedizierter Lösungsstrategien.

Prozesse versus Praktiken

Die Kernprozesse der ITIL® werden den genannten Anforderungen angepasst, bleiben aber im Wesentlichen erhalten. Jedoch kommen einige hinzu bzw. wurden verändert.

- **Generelle Management Praktiken:**
  - Architecture Management (neu)
  - Project Management (neu)
  - Risk Management (neu)
  - Workforce & Talent Management (neu)
  - Continual Improvement (verändert)

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, A-2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

- Financial Management (verändert)
- Organizational Change Management (verändert)
- Portfolio Management (verändert)
- Relationship Management (verändert)
- Information Security Management (unverändert)
- Knowledge Management (unverändert)
- Measurement & Reporting (unverändert)
- Strategy Management (unverändert)
- Supplier management (unverändert)

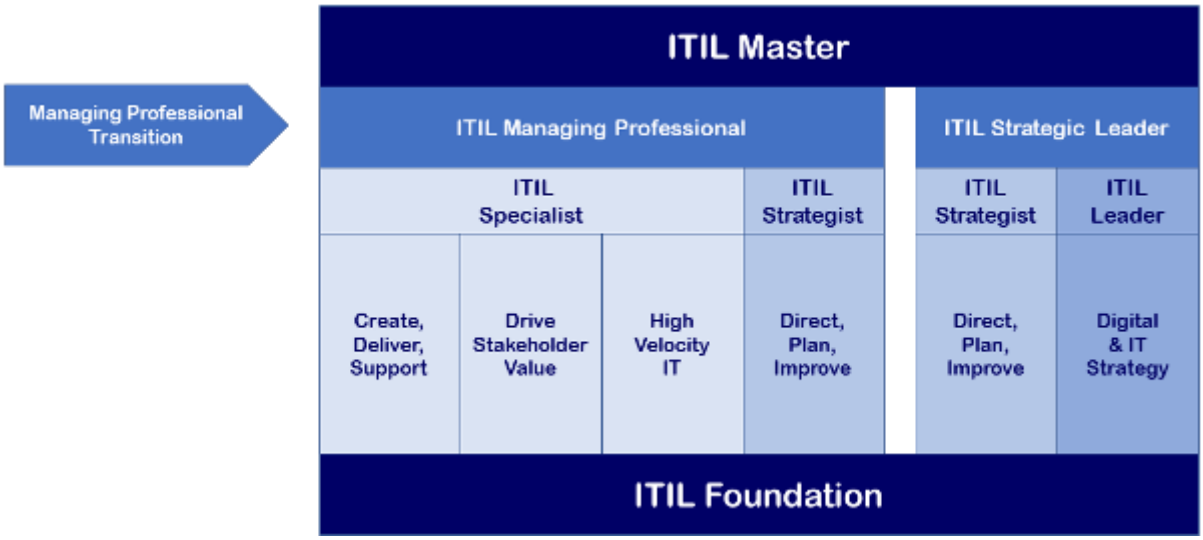
- **Service Management Praktiken:**
  - Business Analysis (neu)
  - Capacity & Performance Management (verändert)
  - Change Control (verändert)
  - IT Asset Management (verändert)
  - Monitoring & Event Management (verändert)
  - Release Management (verändert)
  - Service Configuration Management (verändert)
  - Service Design (verändert)
  - Service Desk (verändert)
  - Availability Management (unverändert)
  - Incident Management (unverändert)
  - Problem Management (unverändert)
  - Service Catalogue Management (unverändert)
  - Service Continuity Management (unverändert)
  - Service Level Management (unverändert)
  - Service Request Management (unverändert)
  - Service Validation & Testing (unverändert)

- **Technical Management Praktiken:**
  - Software Development & Management (neu)
  - Deployment Management (verändert)
  - Infrastructure & Platform Management (unverändert)

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, A-2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

Die Zertifizierungen

Das neue ITIL® 4 - Zertifizierungsschema ist bereits verfügbar und enthält folgende Level:



- ITIL® Foundation (1 Modul)
- ITIL® Specialist (3 Module)
- ITIL® Strategist (1 Modul)
- ITIL® Leader (1 Modul)
- ITIL® Master (1 Modul)

Das neue ITIL® 4 - Zertifizierungssystem besteht jetzt aus zwei verschiedenen Entwicklungs-strömen, die aus den obigen Modulen bestehen:

- Um ein **ITIL® Managing Professional** zu werden, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:
    - ITIL® 4 Foundation
    - ITIL® Specialist (Create, Deliver, Support)
    - ITIL® Specialist (Drive Stakeholder Value)
    - ITIL® Specialist (High Velocity IT)
    - ITIL® Strategist
- Um ein **ITIL® Strategic Leader** zu werden, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:
    - ITIL® 4 Foundation
    - ITIL® Strategist
    - ITIL® Leader

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, A-2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

Für den **ITIL®-Master** sind sowohl ITIL® Managing Professional als auch ITIL® Strategic Leader erforderlich.

Alle bisherigen ITIL® 2011-Zertifizierungen behalten vorläufig ihre Gültigkeit, die nun vorgenommenen Anpassungen werden zu einer Upgrade-Zertifizierung führen. Details dazu kommen später.

Zufolge der Edition 4 wird es zu Anpassungen in den Schulungsinhalten und Prüfungen kommen.

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, A-2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

2 Rollen im Detail

1st Level Support

Der 1st Level Support sorgt bei eingehenden Meldungen für schnellstmögliche Behebung im Falle von Störungen.

Bei Störungsmeldungen unternimmt er/sie, soweit der Erfolg absehbar ist, einen unmittelbaren Lösungsversuch zur schnellstmöglichen Wiederherstellung des definierten Betriebszustands der betroffenen IT Services. Ist dies nicht möglich, leitet er/sie die Störung an die zuständige Bearbeitergruppen im 2nd Level Support weiter. Neben Störungen werden auch Anfragen (Service Requests) der Anwender bearbeitet.

Die Rollenbeschreibung im Detail:

Zweck der Rolle:

- Der 1st Level Support sorgt bei eingehenden Meldungen für schnellstmögliche Behebung im Falle von Störungen.

Verantwortlichkeiten der Rolle:

- unmittelbare Information des Security Managements im Falle sicherheitsrelevanter Meldungen
- schnellstmögliche Wiederherstellung des definierten Betriebszustandes betroffener IT Services im Störungsfall
- Aktivierung des 2nd Level Supports im Falle einer nicht möglichen unmittelbaren Wiederherstellung der betroffenen IT Services
- Sicherstellung der Umsetzung von berechtigten Service Requests

Aufgaben der Rolle:

- Umsetzung von unmittelbar durchführbaren Störungsbehebungen und Service Requests
- Anwenderinformation
- Dokumentation der durchgeführten Störungsbehebungen und unmittelbar umgesetzten Service Requests zur Knowhow-Sicherung

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, 2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

Entscheidungsbefugnis der Rolle:

- Zuordnung von Kategorie und Priorität von eingehenden Meldungen
- Festlegung der unmittelbaren Umsetzung durch den 1st Level Support soweit möglich bzw. der Weitergabe an den 2nd Level Support
- **Außerhalb der Entscheidungsbefugnis:**
  - Festlegung von Workarounds zu Störungen

Key Performance Indicators für die Rolle:

- Anteil der unmittelbar vom 1st Level Support gelösten Incidents in %
- Anteil der zeitgerecht gelösten Incidents in %
- Anzahl der Eskalationen wegen unzureichender oder nicht zeitgerechter Lösung eines Incidents
- Anzahl der Wiederholfehler (Incident tritt nach Behebung wieder auf) je Kategorie
- Anzahl der Folgefehler (Ticket muss wieder geöffnet werden)
- Durchschnittliche Störungsbehebungszeit in Stunden

Stakeholders der Rolle:

- CIO
- IT Operations Manager
- Service Owner
- Service Level Manager
- Application Manager
- Incident Manager
- 2nd Level Support
- Anwender
- Knowledge Manager

Erforderliche Qualifikationen und Kompetenzen:

- Mindestens 3 Jahre Erfahrung im Service Desk
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
- Beherrschung der Landessprache des Unternehmens sowie Englisch in Schrift und Sprache

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, 2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

Solution Architect

Der Solution Architect erstellt das Design von IT Systemen und IT Anwendungen zur Bereitstellung von IT Services.

Dazu gehört die Festlegung der erforderlichen Technologien, Architekturen und Datenstrukturen für die Anwendungsentwicklung und das Customizing von Anwendungen das technische und organisatorische Realisierungskonzept.

Die Rollenbeschreibung im Detail:

Zweck der Rolle:

- Der Solution Architect trägt die zentrale Verantwortung für die Entwicklung und Pflege des Designs von IT-Services gemäß den definierten Anforderungen der Enterprise Architecture für dedizierte IT-Services einschließlich ihrer Beziehung zu anderen IT-Services

Verantwortlichkeiten der Rolle:

- Der Solution Architect ist verantwortlich für das Design von IT-Systemen und IT-Anwendungen, die für die Bereitstellung eines IT-Service erforderlich sind. Dazu gehören:
  - Die Spezifikation von Technologien, Architekturen und Datenstrukturen als Grundlage für die Anwendungsentwicklung oder -anpassung
  - Ebenso das technische und organisatorische Umsetzungskonzept. Er/sie definiert die Vorgaben an die Arbeit des Solution Developers
- Zusammenarbeit mit dem Portfolio Management, um eine zuverlässige Grundlage für das Service Design zu schaffen
- Unterstützung der Einhaltung der Budgetbasis für die Stilllegung von IT Services
- Teilnahme an Architekturinitiativen
- Unterstützung gängiger Modellierungs-, Design- und Codierungspraktiken
- Sammlung, Generierung und Analyse innovativer Ideen und Technologien für den Einsatz im Service Design
- Ermöglichen der Wiederverwendung bestehender Software, Komponenten und bewährter Vorgehensweisen
- Synchronisation der folgenden Disziplinen innerhalb von dedizierten Lösungen, wann immer dies möglich ist:
  - System- und Datensicherheit, Qualität
  - Produktionsinfrastruktur
  - Benutzerfreundlichkeit der Lösung
  - Skalierbarkeit, Leistung und andere nicht funktionale Anforderungen
- Manager des Enterprise Architecture Prozesses

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, 2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

Aufgaben der Rolle:

- Beitragen zum Überblick über neue und aufkommende Technologien und Methoden des IT-Designs
- Definition der Architektur für neue bzw. geänderte IT Services und Anwendungen unter Berücksichtigung bereits vorhandener Technologien
- Unterstützung bei der Entwicklung neuer bzw. geänderter IT Services und Anwendungen mit Best-in-Class-Praktiken
- Unterstützung der End-of-Life-Phase von IT Services und Anwendungen, bzw. Technologien
- Unterstützung bei der Ablösung veralteter Technologien

Entscheidungsbefugnis der Rolle:

- Architekturentscheidungen bei der Service- und Anwendungsentwicklung
- Architekturentscheidungen im Rahmen der Service- und Applikationsbeschaffung
- **Außerhalb der Entscheidungsbefugnis:**
  - Änderungen der Enterprise Architecture

Key Performance Indicators für die Rolle:

- Einhaltung der Entwicklungsbudgets
- Konformität von IT Services und Anwendungen mit den Anforderungen der IT-Architektur
- Aktualität der IT-Architekturdokumentation
- Performance des Enterprise Architecture Management Prozesses entsprechend den definierten Prozess-KPIs

Stakeholders der Rolle:

- CIO
- Service Portfolio Manager
- Service Owner
- Application Manager
- Information Security Manager
- Supplier Manager
- Change Manager
- Technical Architect
- Solution Developer
- Project Manager
- Enterprise Architect

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, 2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at

Erforderliche Qualifikationen und Kompetenzen:

- Mindestens 5 Jahre Erfahrung im IT Service Management
- TOGAF - Zertifizierung
- Ausgeprägte analytische- und Problemlösungsfähigkeit
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
- Beherrschung der Landessprache des Unternehmens sowie Englisch in Schrift und Sprache

© Dipl.-Ing. Walter Abel Management Consulting, Firmensitz: Hauptplatz 34/8A, 2070 Retz, Tel.: +43 (664) 3088983, Email: office@walter-abel.at, Web: www.walter-abel.at