

**Version 2.0 unseres ITIL-Templates, erstellt mit der BPM-Software
ABM - Agresso Business Modeller - NAUTILUS**

Auf den folgenden Seiten sind einige Auszüge aus dem ITIL-Referenzmodell, wie es durch SeLCON mit dem System NAUTILUS abgebildet wurde, dargestellt.

Die dargestellten Prozesse, Definitionen, Verfahren und zugehörigen Attribute sind das Ergebnis jahrelanger praktischer Tätigkeit im IT-Bereich. Die eigenen Erfahrungen aus konkreten Führungsaufgaben und einer Vielzahl von Beratungsprojekten im IT-Bereich sind ebenso eingeflossen wie die Ratschläge und Anregungen meiner engagierten Kollegen.

ITIL wird hier als das verwendet, was es von der Intention her ist : ein Rahmenwerk (Framework), dessen konkreter Inhalt für die Praxis ausformuliert werden muß und sich damit gleichzeitig auch an den Bedürfnissen des jeweiligen Unternehmens orientiert.

Das ITIL-Template enthält innerhalb der von ITIL vorgegebenen Struktur mögliche Ausformulierungen und Prozessdefinitionen, Hinweise auf verwendete Verfahren (z.B. SAP-Transaktionen zur Incident-Erfassung), Musterdokumente z.B. für SLA-Vereinbarungen, Checklisten und viele weitere Hinweise, die sich in der Praxis als nützlich erwiesen haben.

Dabei wird teilweise bewusst über den formalen Rahmen von ITIL hinaus gegangen (z.B. Beschaffungsabwicklung für Hard- und Software) um mit dem hier abgebildeten Template eine direkt umsetzbare Vorlage für die Organisation einer leistungsfähigen IT zur Verfügung zu stellen.

Mit freundlicher Empfehlung

SeLCON - Sellmer Consulting
Gesellschaft für Unternehmensberatung mbH

Dipl.-Ing. Uwe Sellmer

Tel.: 0228 0767 921
Mobil : 0171 401 48 65
e-mail : uwe.sellmer@selcon.eu

Auszüge aus dem aus NAUTILUS exportierten HTML-Modell :

Index - Microsoft Internet Explorer

ITIL - Template 2.0 - IT-Governance

ITIL-Template (Modell)

Startgrafik

The diagram illustrates the ITIL-Template (Modell) structure. It is organized into two main horizontal layers: **Strategische Prozesse** (Strategic Processes) at the top and **Operative Prozesse** (Operative Processes) at the bottom.
Strategische Prozesse are divided into three main areas:
 1. **Account Mgmt**: Includes Relationship Management (Strategic business alignment, strategic review, and approval) and Service Level Management (Service catalog creation, review, and service quality improvement).
 2. **Service Development**: Includes Program Management (Service Build & Test, Service Design) and Service Planning & Controlling (Security Mgmt, Continuity Mgmt, Availability Mgmt, Cost Mgmt, Capacity Mgmt).
 3. **Change Management**: Focuses on providing methods for efficient and prompt handling of changes to minimize disruptions.
Operative Prozesse are divided into three main areas:
 1. **User Support**: Includes Service Desk (Single Point of Contact SPOC for customer and internal IT), Incident Management (swift resolution of IT service issues), and Problem Mgt (swift and effective problem resolution, analysis, and prevention of recurrence).
 2. **Configuration Management DB**: Central information source for all configuration elements.
 3. **Release Management**: Responsible for all HW- and SW- releases and changes.
 Below these are **Operative Support** functions: Service Production, Workload Scheduling and Management, Output Management, User Administration, Performance-/ Systems-/ Networkmanagement, Archive and Retrieve Management, Storage Management, and Technical Optimization.
 The diagram is bounded by **Management** at the top, **Kunde** and **Anwender** on the left, and **Externe Dienstleister und Lieferanten** on the right. A **Service** arrow points from the Operative layer to the Customer/Supplier layer.

Index - Microsoft Internet Explorer

ITIL - Template 2.0 - IT-Governance DEMO

ITIL-Demo (Modell)

Startgrafik

Beschreibung Close

Der Help-Desk (auch : Service Desk, Hotline, 1st-Level-Support, etc) ist der zentrale Ansprechpartner für alle Endnutzer. Er ist die erste Stufe zur Problembeseitigung. Er gibt dem Endanwender Auskunft über Maßnahmen und Zeiträume, weitere Auswirkungen der Problems etc.

Er ist eine Funktion des IT-Servicemanagements bzw. Incident Managements.

Er fungiert als "Single Point of Contact" (SPOC)

Er ist verantwortlich für die Abwicklung der Call-Annahme.

The diagram is identical to the first one, but includes a legend at the bottom:
 - **SPOC**: Single Point of Contact
 - **RIC**: Request for Change
 - **Change Mgmt**: Change Management
 - **ITIL Service Support** and **ITIL Service Delivery** are indicated at the bottom of the diagram.

Index - Microsoft Internet Explorer
 Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras 2
 Adresse http://nb0009/nautilus/modelle/ITIL_Template/3_HTML/ITIL-Template.html

ITIL - Template 2.0 - IT-Governance

Gliederung **Elemente** **Eigenschaften** **Grafik** **Funktionsblatt** **Beziehungen** **Feedback**

ITIL-Template

- ITIL-Template
 - Ablauf
 - Operative Prozesse : User Support
 - Operative Prozesse : Service Desk
 - Help Desk SPOC
 - Operative Prozesse : Incident Management
 - Operative Prozesse : Problem Management
 - Operative Prozesse : Change Management
 - Operative Prozesse : Configuration Management
 - Operative Prozesse : Release Management
 - Operative Prozesse : Service Information Management
 - Strategische Prozesse : Service Planning&Controlling
 - Strategische Prozesse : Account Management
 - Strategische Prozesse : Service Development
 - Aufbau
 - IT-Bereich
 - Betrieb
 - Betrieb Anwendung
 - Betrieb Infrastruktur
 - Betrieb System
 - Entwicklung
 - Entwicklung Anwendung
 - Entwicklung System
 - Service
 - Help Desk
 - Field Service
 - Problem Management
 - Fachbereich
 - Anwender
 - Kunde
 - Anwender

Help Desk SPOC[User Support.Service Desk] (Geschäftsprozess, Variante)

EPK

Lokales Intranet

Index - Microsoft Internet Explorer
 Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras 2
 Adresse http://nb0009/nautilus/modelle/ITIL_Template/3_HTML/ITIL-Template.html

ITIL - Template 2.0 - IT-Governance

Gliederung **Elemente** **Eigenschaften** **Grafik** **Funktionsblatt** **Beziehungen** **Feedback**

ITIL-Template

- ITIL-Template
 - Ablauf
 - Operative Prozesse : User Support
 - Operative Prozesse : Service Desk
 - Help Desk SPOC
 - Incident melden
 - Incident annehmen
 - Erstdiagnose erstellen
 - Status Info mitteilen
 - Lösung erstellen
 - Ergebnis mitteilen
 - Lösung bestätigen
 - Operative Prozesse : Incident Management
 - 2nd Level Support
 - Incident übernehmen
 - Diagnose erstellen
 - Change Request erstellen
 - Lösungskonzept erstellen
 - Lösung erstellen
 - Ergebnis mitteilen
 - Lösung bestätigen
 - Operative Prozesse : Problem Management
 - Operative Prozesse : Change Management
 - Operative Prozesse : Configuration Management
 - Operative Prozesse : Release Management
 - Operative Prozesse : Service Information Management
 - Strategische Prozesse : Service Planning&Controlling
 - Strategische Prozesse : Account Management
 - Strategische Prozesse : Service Development
 - Aufbau

Incident annehmen[User Support.Service Desk.Help Desk SPOC] (Funktion, Variante)

Auslösende Ereignisse

- Incident gemeldet
- Incident melden

Eingehende Informationen

- empfangt
 - Change Request
 - Störfall Beschreibung
 - Support-Ticket

Tätigkeiten

- Incident annehmen

Beziehungen

- erzeugt
 - Support-Ticket
- verwendet
 - SAP Transaktionen : IW51 - Meldung anlegen
 - Support-Ticket

Erzeugte Ereignisse

- Incident angenommen
- entweder oder
 - Störung gemeldet
 - Erstdiagnose erstellen
 - Change Request gemeldet
 - Change Request annehmen

Nachfolgende Informationen

Fertig Lokales Intranet

Index - Microsoft Internet Explorer

Adresse: http://nb0009/nautilus/modelle/ITIL_Template/3_HTML/ITIL-Template.html

ITIL - Template 2.0 - IT-Governance

Gliederung | **Elemente** | **Eigenschaften** | **Grafik** | **Funktionsblatt** | **Beziehungen** | **Feedback**

- ITIL-Template
 - Ablauf
 - Operative Prozesse : User Support
 - Service Desk
 - Help Desk SPOC
 - Operative Prozesse : Incident Management
 - Operative Prozesse : Problem Management
 - Operative Prozesse : Change Management
 - Operative Prozesse : Configuration Management
 - Operative Prozesse : Release Management
 - Operative Prozesse : Service Information Management
 - Strategische Prozesse : Service Planning&Controlling
 - Strategische Prozesse : Account Management
 - Strategische Prozesse : Service Development
 - Aufbau
 - IT-Bereich
 - Fachbereich
 - Kunde

Service Desk[User Support] (Gliederungselement, Variante)

Name: Service Desk
Beschreibung: Innerhalb des User Support (ITIL = Incident Management) hat der Service-Desk die Schlüsselfunktion.

Als zentrale Anlaufstelle (SPOC - single point of contact) ist der Service Desk die wichtigste Funktion für den Kunden (Endanwender, Nutzer von IT-Leistungen [Services]).

Unabhängig vom jeweiligen Anliegen werden alle Kontakte (Anrufe, Emails, Internet...) als Incidents (= Geschehnisse, Ereignisse) vom Service-Desk aufgenommen.

Er übernimmt die Dokumentation sowie die Kontrolle des korrekten Durchlaufs der Zyklusreihe und die Aufrechterhaltung der Verantwortlichkeit bei Störungen.

Er behandelt alle Meldungen des Kunden in Bezug auf einen Service, wie z.B. Beeinträchtigungen des Services als auch Wünsche des Kunden zum Service.

Darunter fallen z.B.:

- Störungsmeldungen (zentrale Störungsannahme)
- Beschwerden
- Anfragen
- Beschaffungsanforderungen für Hard- und Software
- Entwicklungsanfragen
- Bemerkungen, ...

Index - Microsoft Internet Explorer

Adresse: http://nb0009/nautilus/modelle/ITIL_Template/3_HTML/ITIL-Template.html

ITIL - Template 2.0 - IT-Governance

Gliederung | **Elemente** | **Eigenschaften** | **Grafik** | **Funktionsblatt** | **Beziehungen** | **Feedback**

- ITIL-Template
 - Ablauf
 - Operative Prozesse : User Support
 - Service Desk
 - Help Desk SPOC
 - Operative Prozesse : Incident Management
 - Operative Prozesse : Problem Management
 - Operative Prozesse : Change Management
 - Operative Prozesse : Configuration Management
 - Operative Prozesse : Release Management
 - Operative Prozesse : Service Information Management
 - Strategische Prozesse : Service Planning&Controlling
 - Strategische Prozesse : Account Management
 - Strategische Prozesse : Relationship Management
 - Strategische Prozesse : Service Level Management
 - Aufbau
 - IT-Bereich
 - Fachbereich
 - Kunde

Account Management[ITIL-Template] (Gliederungselement, Variante)

Name: Account Management
Beschreibung: Das Account-Management ist kein definierter ITIL Prozess. Es wird hier als Zusammenfassung der ITIL-Prozesse Relationship Management und Service Level Management mit seinen übergeordneten Informationen verstanden.

Das Account-Management umfasst die Administration der Kunden-, Partner- und Lieferantenstammdaten für interne und externe Geschäftspartner. Hierunter fallen z.B. Ansprechpartner, Standortinformationen, Vertriebsbeauftragte, Beziehungen zwischen einzelnen Partner (Beteiligungsverhältnisse, Abhängigkeiten), etc.

Diese Stammdaten dienen als Grundlage für das Relationship Management und Service Level Management.

Kategorie: Strategische Prozesse
Erstellt am: 26.04.2006 23:12:13
Erstellt von: NB0009\uwe
Geändert am: 01.05.2006 16:49:29
Geändert von: NB0009\uwe

Beschreibung **Clos**
 Das Service-Level Management besitzt eine zentrale Bedeutung im IT-Service Management. Hier werden die zu erbringenden Services anhand von SLAs (Service Level Agreements) definiert, formuliert und überwacht.
 Das Modul hat den Zweck eine zufrieden stellende Qualität der IT Service-Bereitstellung, durch Festsetzung realistischer und vereinbarter Ziele zwischen Anbieter und Kunden, zu garantieren (SLAs). Ein Überwachungs-, Reporting- und Kontrollprozess der aktuellen Service Levels erkennt rechtzeitig Problembereiche und ermöglicht eine kontinuierliche Serviceverbesserung (KVP).
 Damit wird eine transparent Schnittstelle zum

Auszüge aus der NAUTILUS Modellierung :

Nautilus [Modell: ITIL-Template, Deutsch (Deutschland)]

Beziehungsansicht: <Standard> Bearbeiten

Organisations-Explorer

- ITIL-Template
 - Aufbauorganisation
 - IT-Bereich
 - Betrieb
 - Betrieb Anwendung
 - Betrieb Infrastruktur
 - Betrieb System
 - Entwicklung
 - Entwicklung Anwendung
 - Entwicklung System
 - Service
 - Help Desk
 - Field Service
 - Problem Management
 - Fachbereich
 - Anwender
 - Anwender
 - Kunde
 - Anwender
 - Projektorganisation

Ablauf-Explorer

- ITIL-Template
 - User Support
 - Service Desk
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Change Management
 - Configuration Management
 - Release Management
 - Service Information Management
 - Service Planning&Controlling
 - Security Management
 - Continuity Management
 - Availability Management
 - Cost Management
 - Capacity Management
 - Account Management
 - Relationship Management
 - Service Level Management
 - Service Development
 - Program Management
 - Service Build and Test
 - Service Design

"ITIL-Template" (Modell)

Strategische Prozesse

- Account Mgmt
 - Relationship Management
 - Service Level Management
- Service Development
 - Program Management
 - Service Build & Test
 - Service Design
- Service Planning & Controlling
 - Security Mgmt
 - Continuity Mgmt
 - Capacity Mgmt
 - Cost Mgmt
- Change Management
 - Change Management
 - Configuration Management DB
 - Release Management

Operative Prozesse

- User Support
 - Service Desk
 - Incident Management
 - Problem Mgt.
 - Service Information Management
- Service Production
 - Performance-/ Systems-/ Networkmanagement
 - Workload Scheduling and Management
 - Archive and Retrieve Management
 - Output Management
 - User Administration
 - Storage Management
 - Technical Optimization

ITIL Service Support ITIL Service Delivery

RIC = Request for Change *) = Contingency + Notfallmanagement

Nautilus [Modell: ITIL-Template, Deutsch (Deutschland)]

Beziehungsansicht: <Standard> Bearbeiten

Element-Explorer

- ITIL-Template
 - Arbeitsmittel
 - Configuration Database
 - MS-Office Excel
 - MS-Office Powerpoint
 - MS-Office Word
 - MS-Outlook
 - MS-Project
 - SAP R/3
 - SAP Solution-Manager
 - Solution Database
 - Begriffe
 - Belege
 - Dokumente
 - Ereignisse
 - Fragen
 - Funktionen
 - Geschäftsprozesse
 - Gliederungselemente
 - Grafiken
 - Informationen
 - Medien
 - Mitarbeiter
 - Objekte
 - Operatoren
 - Ordnung
 - Organisationseinheiten
 - Potenziale
 - Projekte
 - Reports
 - Stellen
 - Tätigkeiten
 - Verben
 - Verfahren
 - Waren
 - Ziele
 - Zustände

Ablauf-Explorer

- ITIL-Template
 - User Support
 - Service Desk
 - Help Desk SPOC
 - Incident Management
 - 2nd Level Support
 - Problem Management
 - Change Management
 - Configuration Management
 - Release Management
 - Service Information Management
 - Service Planning&Controlling
 - Account Management
 - Service Development

"Change Management [ITIL-Template]" (Gliederungselement, Variante)

Allgemein Verknüpfungen Attribute

Name: Change Management

Kategorie: Operative Prozesse

Beschreibung

Veränderungen sind in der IT aus unterschiedlichen Gründen permanent erforderlich.

- Änderungen der Anforderungen durch veränderte Geschäftsprozesse des Unternehmens
- neue Technologien
- Optimierung bestehender Lösungen / Beseitigung von Schwachstellen

Das Change Management soll Veränderungen in der IT eines Unternehmens planen und begleiten.

Ziel des Change-Managements ist es sicherzustellen, dass optimierte und standardisierte Methoden verwendet werden, um Changes durchzuführen. Das Change-Management überwacht den Einsatz der standardisierten Methoden und Verfahren.

Dazu gehört insbesondere die genaue Analyse der Risiken und Auswirkungen und die Ermittlung des Ressourcen-Bedarfs. Auf diese Weise sollen die Auswirkungen (Impacts) so minimiert werden, dass die Service-Qualität und ein funktionierender Tagesbetrieb sichergestellt ist.

Welche Änderungen betreffen das Change-Management?

- die Hardware von Computern, Druckern, ...
- die Kommunikation zwischen Netzkomponenten mit ihrer Hard- und Software, wie Router, Switches, Netzwerk-treiber, Management- und Analysetools, ...
- System- und Applikationssoftware
- die Dokumentation der eingesetzten Systeme und Prozesse, ihrer Software und ihrer Wartung

Change-Management betrifft aber nicht die Software-Entwicklung sondern nur „live“-Software, die beim Unternehmen im produktiven Betrieb ist.

Ergänzend zum ITIL-Standard ist hier dem Change Management auch der Prozess der "operativen Beschaffung" im Rahmen geltender IT- und Unternehmensstandards zugeordnet.

Erstellt am: 14.01.2005 23:07: von NB0009\jwe

Verändert a 01.05.2006 15:22: von NB0009\jwe

Eigenschaften Grafik Funktionsblatt Beziehungen

"Change Management [ITIL-Template]" (Gliederungselement, Variante) 01.05.2006 15:22:15 NB0009\jwe 01.05.2006 17:33:31

Umfang des vollständigen ITIL-Referenzmodells in NAUTILUS (aktueller Stand) :

ITIL-Prozesse	Definition	Prozess-Grafik	Verantwortlichkeit
Strategische Prozesse			
Unternehmenspolitik			
Architekture			
Human Resource Mgmt			
Financial Management			
Account Management	X		
Relationship Management	X	iA	X
Service Level Management	X	X	X
Service Development	X		X
Programm Management	X	iA	iA
Service Design	X	iA	iA
Service Build & Test	X	iA	iA
Service Planning&Controlling	X	iA	iA
Availability Management	X	iA	iA
Continuity Management	X	iA	iA
Capacity Management	X	iA	iA
Cost Management	X		
Security Management	X		
Operative Prozesse			
User Support (Service Management)	X	X	X
Service Desk (1 st Level)	X	X	X
Incident Management (2 nd Level)	X	X	X
Problem Management	X	X	X
3rd Level Support	X	X	X
Problem Control	X	iA	X
Problem Prevention	X	iA	X
Service Information Management			
Change Management (incl. Prozess der operativen Beschaffung)	X	X	X
Configuration Management	X	X	X
<i>Configuration Management DB</i>			
Release Management	X	X	X
Service Production (Leistungserstellung)			
Performance-/ Systems-/ Networkmanagement			
Workload Scheduling and Management			
Output Management			
User Administration			
Archive and Retrieve Management			
Storage Management			
Technical Optimization			

X = Diese Objekte sind im NAUTILUS-Modell beschrieben (Stand : Release 2.0)

iA = Diese Objekte sind z.Zt in Bearbeitung und werden im nächsten Release verfügbar sein