

Abbildung von Services in der CMDB

Die Konzeption von Service-Modellen

Lothar Buhl
Wendia User-Konferenz, 28. März 2014



Das FCS-Beratungsportfolio

- Reifegradmessung
- Prozessoptimierung auf Basis von ITIL®
- Prozesseinführung
- Unterstützung bei ISO 20000 Zertifizierung
- Optimierung/Einführung von IT Security
- Unterstützung Toolauswahl
- fachliche Formulierung von SLAs
- Unterstützung bei der Erstellung eines Servicekataloges
- Begleitung Outsourcing
- Service Management im Cloud-Umfeld (SLA, Security, Sourcing)
- Coaching von IT-Managern
- Awareness-Maßnahmen (Apollo 13, ABC-Analyse,...)



Das FCS-Ausbildungsportfolio

- ITIL® V3 bis zum ITIL® Expert
 - Offene Seminare
 - Inhouse Seminare
- ISO 20000
 - Foundation Level
 - Professional Level
- ISO 27000
 - Foundation Level
- Kundenspezifische Workshops
 - z.B. Service Level Management
- Individuelle Trainings
 - Teamtrainings
 - ReissProfile™



Vielfältige Erfahrungen in unterschiedlichen Branchen

SIEMENS

BOSCH

NDR

Sparkasse Hannover

BARMER
Deutschlands größte Krankenkasse

Oberfinanzdirektion Hannover

Caritas
ÖSTERREICH

POLIZEI
Niedersachsen

UKT
Eberhard-Karls-Universität
Universitätsklinikum Tübingen

usu

bwin.com
A short cut to new playing fields.

FUJITSU

voestalpine

wüstenrot
württembergische

ITELLIUM
let's do IT

evosoft

MERCK

COLT

Boehringer
Ingelheim

Bayer Business Services

DBV-winterthur



Der Kontext (1)

Kunden

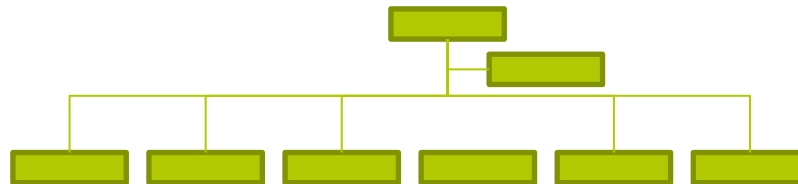
bietet/liefert
Services

Servicekatalog

bucht/nutzt
Services

Serviceportfolio

IT Service Provider



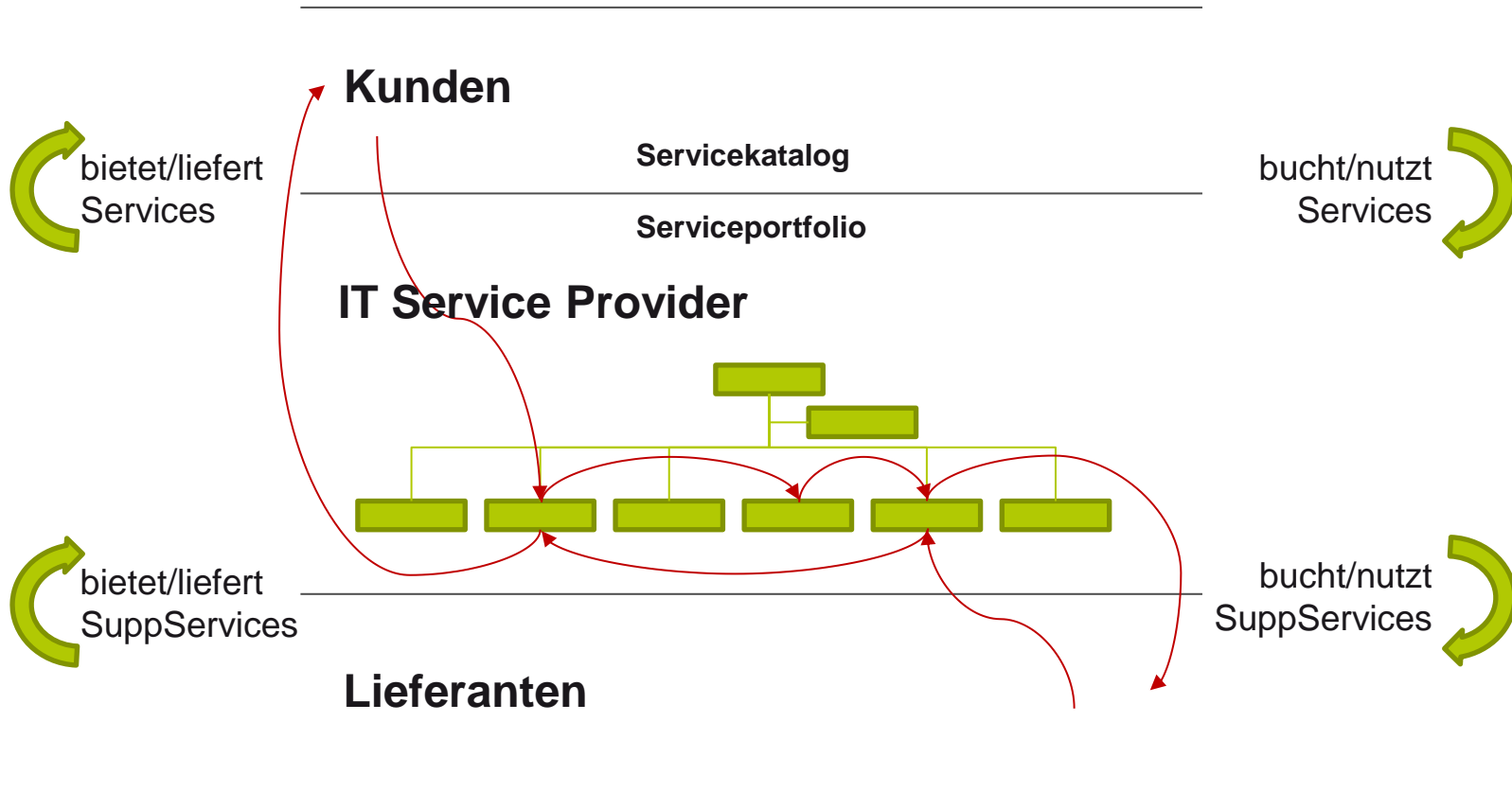
bietet/liefert
SuppServices

bucht/nutzt
SuppServices

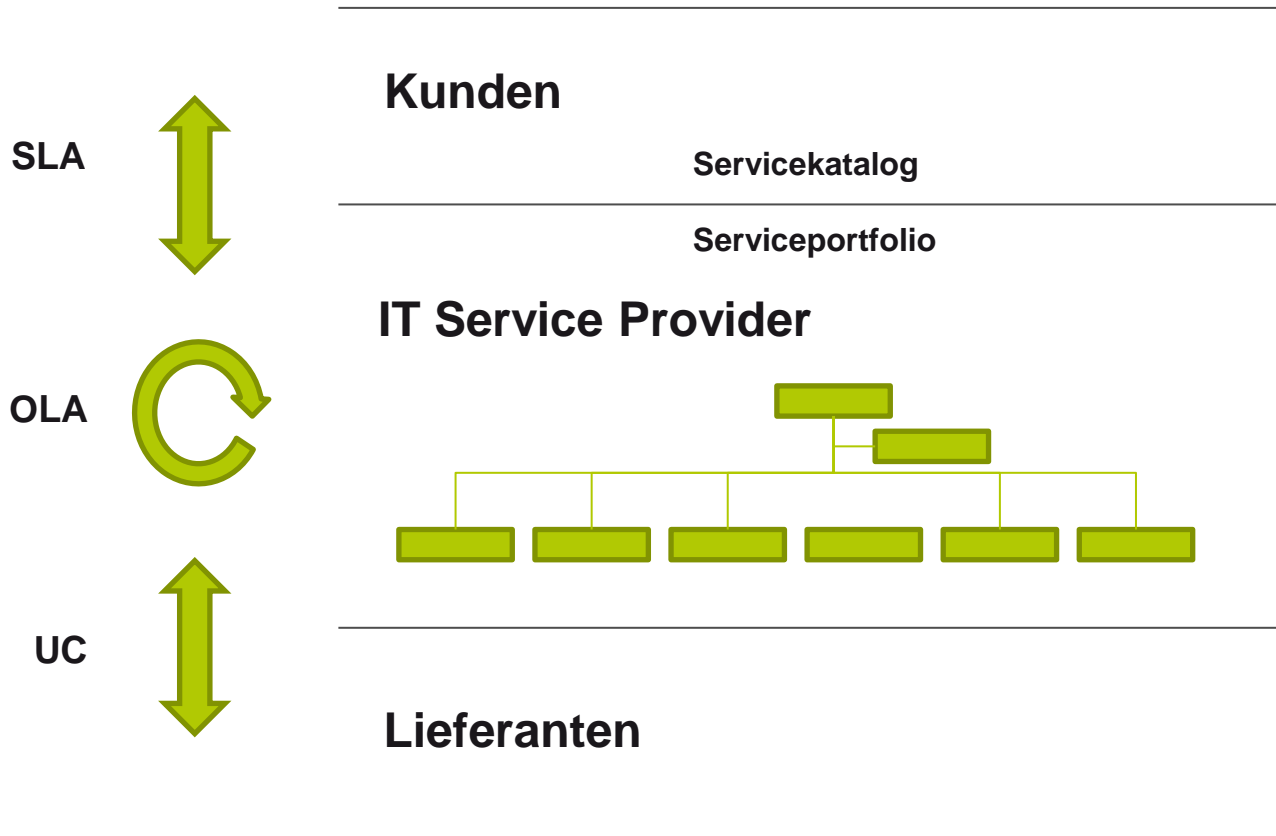
Lieferanten



Der Kontext (2)



Der Kontext (3)

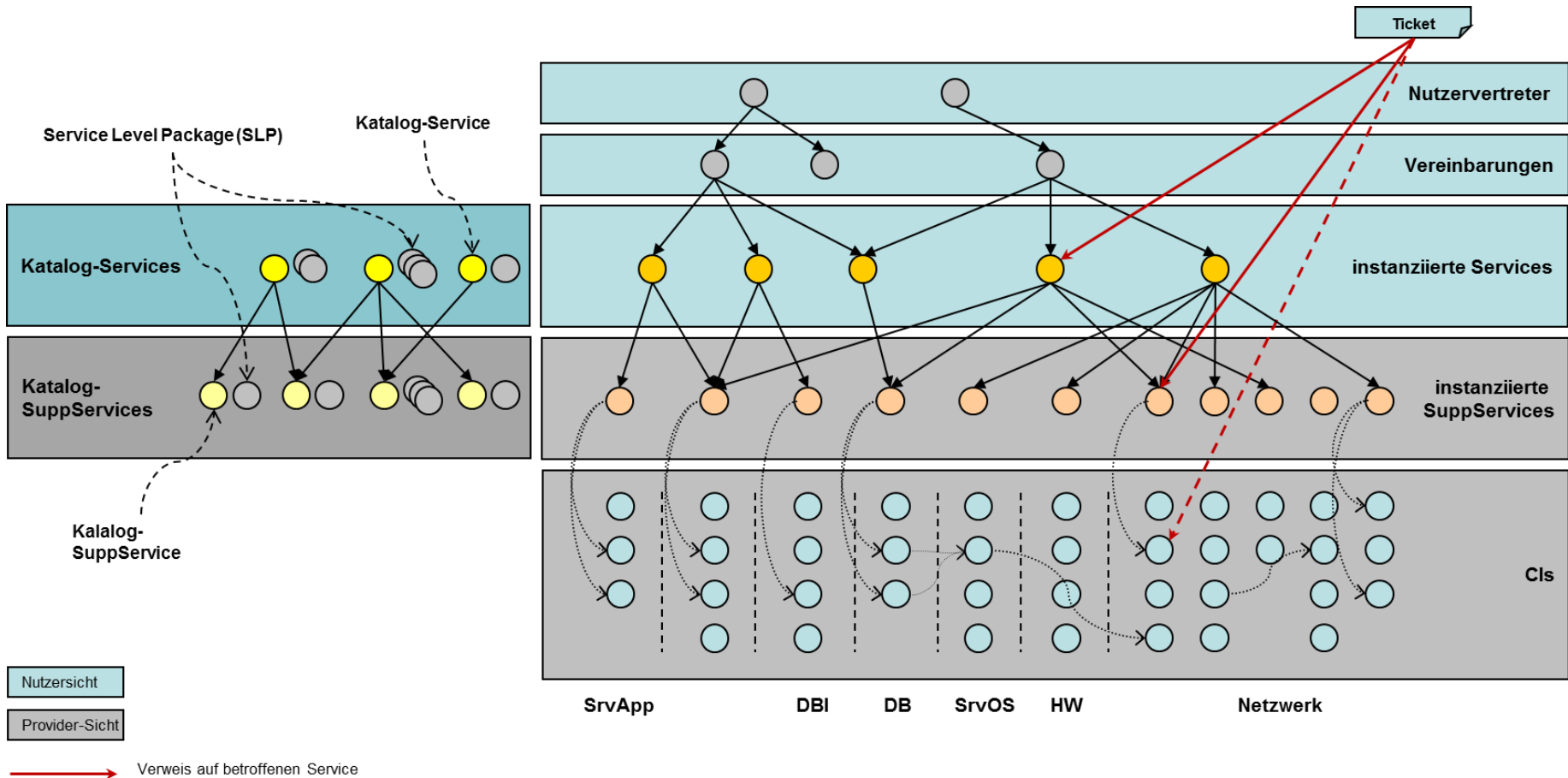


Was ist ein Servicemodell?

- Ein Servicemodell bildet die Abhängigkeiten zwischen einem Service und den zu seiner Lieferung benötigten Service Assets strukturiert ab.
- Es schlägt also insbesondere eine Brücke zwischen dem, was der Kunde geliefert bekommt und den dafür benötigten technischen Komponenten.
- Gesucht wird ein Konzept, das für alle Services, die ein IT Service Provider anbietet, anwendbar ist.
- Dabei wird zwischen angebotenen (Katalog) und tatsächlich gebuchten (instanziierten) Services unterschieden.



Ein Vorschlag für ein Servicemodell



Das Regelwerk

- zu jedem Service und jedem SuppService gibt es einen Verantwortlichen
- jeder instanziierte Service hat ein eindeutiges Set an Service Levels
- jeder SuppService wird von genau einer Organisationseinheit geliefert
- es werden keine Abhängigkeiten zwischen Services abgebildet
- es werden keine Abhängigkeiten zwischen SuppServices abgebildet
- welche technischen CIs in der CMDB geführt werden, entscheiden die SuppService-Verantwortlichen
- ein Ticket ist vom Service Desk genau einem Service und genau einem SuppService zuzuordnen
- es werden nur gerichtete Beziehungen verwendet
- der Verantwortliche für einen Service oder SuppService ist für die Aktualität der Informationen über seinen Service sowie der ausgehenden Beziehungen zuständig

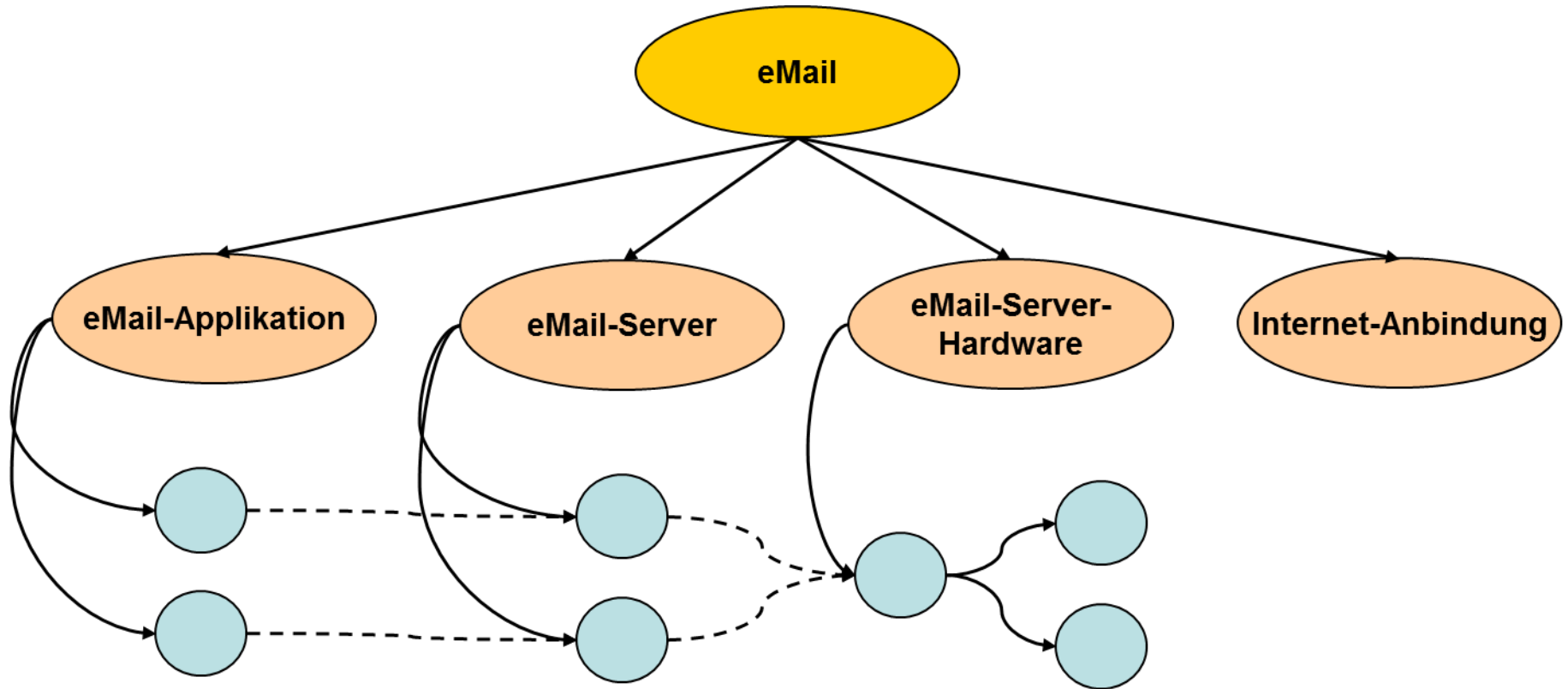


Welchen Nutzen hat ein Servicemodell?

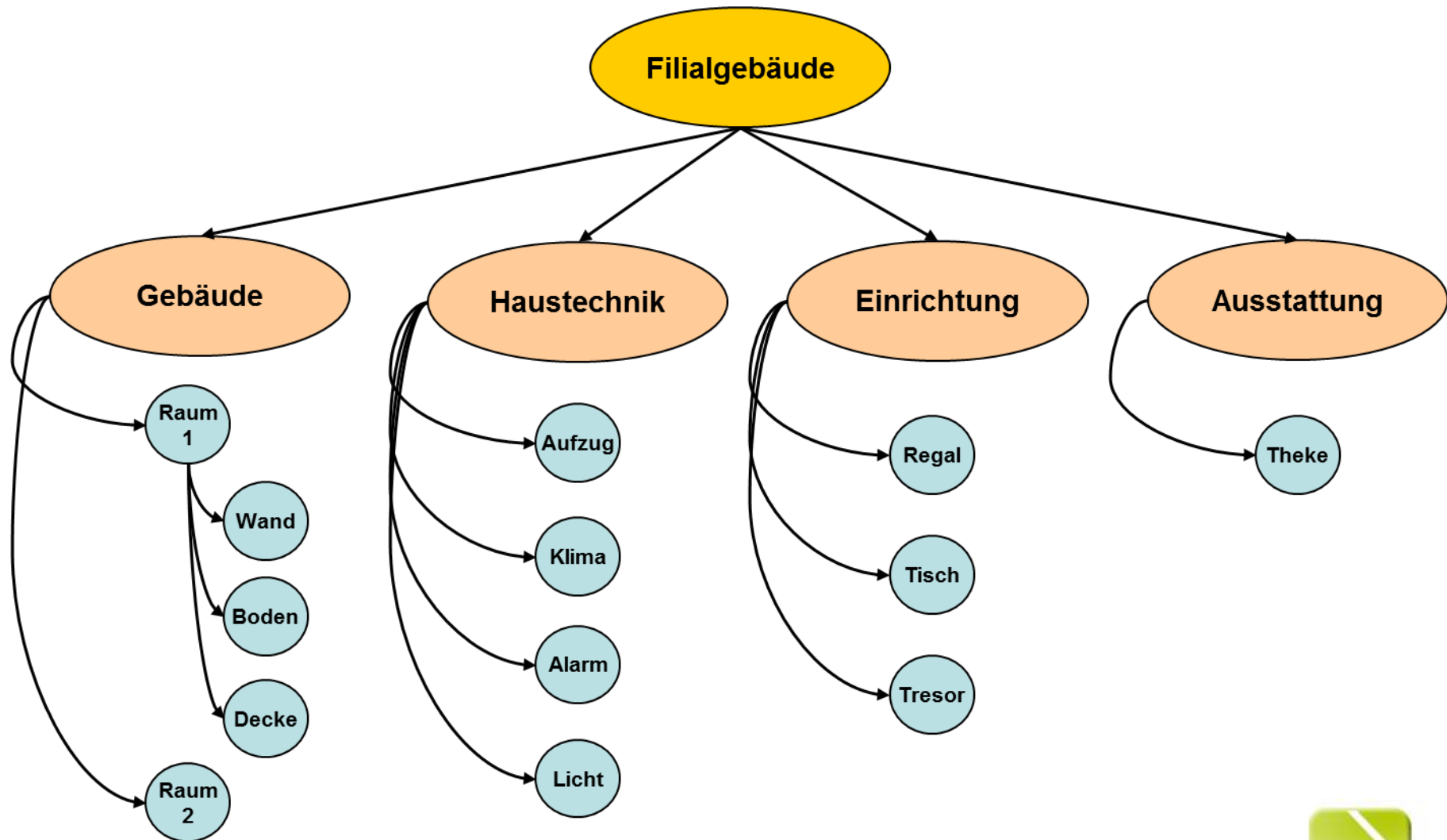
- Schaffung von Transparenz darüber, wie sich die Services zusammensetzen und wo überall welcher Service erbracht wird
- einfache Identifikation von Verantwortlichkeiten und Ansprechpartnern (z. B. für die Beteiligung an Changes)
- ausgehend von einem CI können alle von ihm abhängigen Services und damit auch die betroffenen Service-Nehmer identifiziert werden
- ausgehend von einem Service können alle CIs identifiziert werden, die für seine Lieferung benötigt werden
- Schaffung einer Basis zur Quantifizierung des Aufwands und der Kosten zur Lieferung einzelner Services
- Schaffung einer einfachen Klassifizierung von Incidents
- Schaffung einer Basis für die zielgerichtete Identifikation von Lösungen
- Schaffung einer Basis für jede Art von Service-bezogener Auswertung



Beispiel 1: eMail



Beispiel 2: Filialgebäude



Danke für Ihren guten Geschmack!



www.fcs-consulting.de

