

ITIL in der Praxis

4. Secure Linux Administration Conference, 10.12.2009



Dipl.-Inform. Johannes Plötner

clara.net

Johannes Plötner

- **Diplom Informatiker, Uni Karlsruhe (TH)**
Schwerpunkte Telematik, Kryptographie und Sicherheit

- **Fachautor (Linux, IT-Sicherheit)**



- **Wichtige Stationen**

- 2001 - 2003 Programmierer
xebec mediafactory GmbH
- 2003 - 2008 IT-Berater, Administrator, Programmierer (freiberufl.)
b.i.g. netzwerk management GmbH, Claranet GmbH, u.a.
- seit 2008 Leitung der Systemadministration
Claranet GmbH

Claranet GmbH

Managed Services Provider gegründet 1996, in Deutschland seit 2000

International vernetzt mit starkem lokalen Fokus (3 Niederlassungen in D)

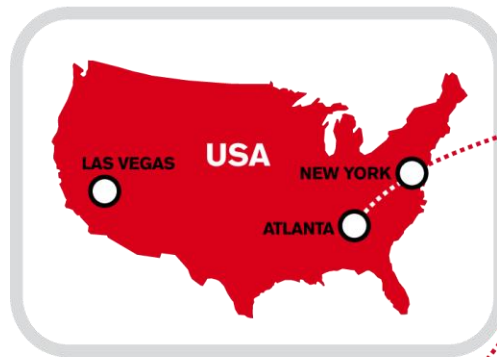
Inhabergeführtes Mittelstandsunternehmen mit ca. 700 Mitarbeitern

Organisches und kontinuierliches Wachstum aus eigener Kraft seit Gründung

Umsatz in 2007/2008: 109 Millionen €, ca. 36.000 Business Kunden

clara.net

Unser Netzwerk



- 500+ Peers
- 16 Rechenzentren
- Datendurchsatz 6 GB/s
- 700 Mitarbeiter
- Eigener Backbone
- 24/7 Support



Ziel des Vortrags

- **Herangehensweise an eine ITIL-Einführung**
 - ...aber keine Einführung in ITIL selbst.
- **Prozessmanagement: Erfahrungen, Einsichten, Empfehlungen**
 - ...ohne die ultimative Weisheit zu verkünden.

Agenda

- **Einführung**
- **Grundlagen des Prozessmanagements**
 - Reifegrade
 - ITIL & Co.
- **ITIL Service Desk**
 - Prozesse des User Supports
 - Lessons learned

Ihre Erwartungshaltung?





Eine etwas plakative
Einführung...

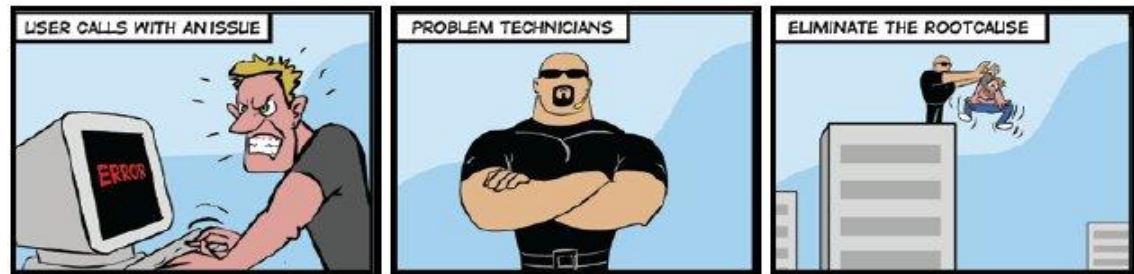
clara.net

Kennen Sie das?

- Bei einem Systemausfall...



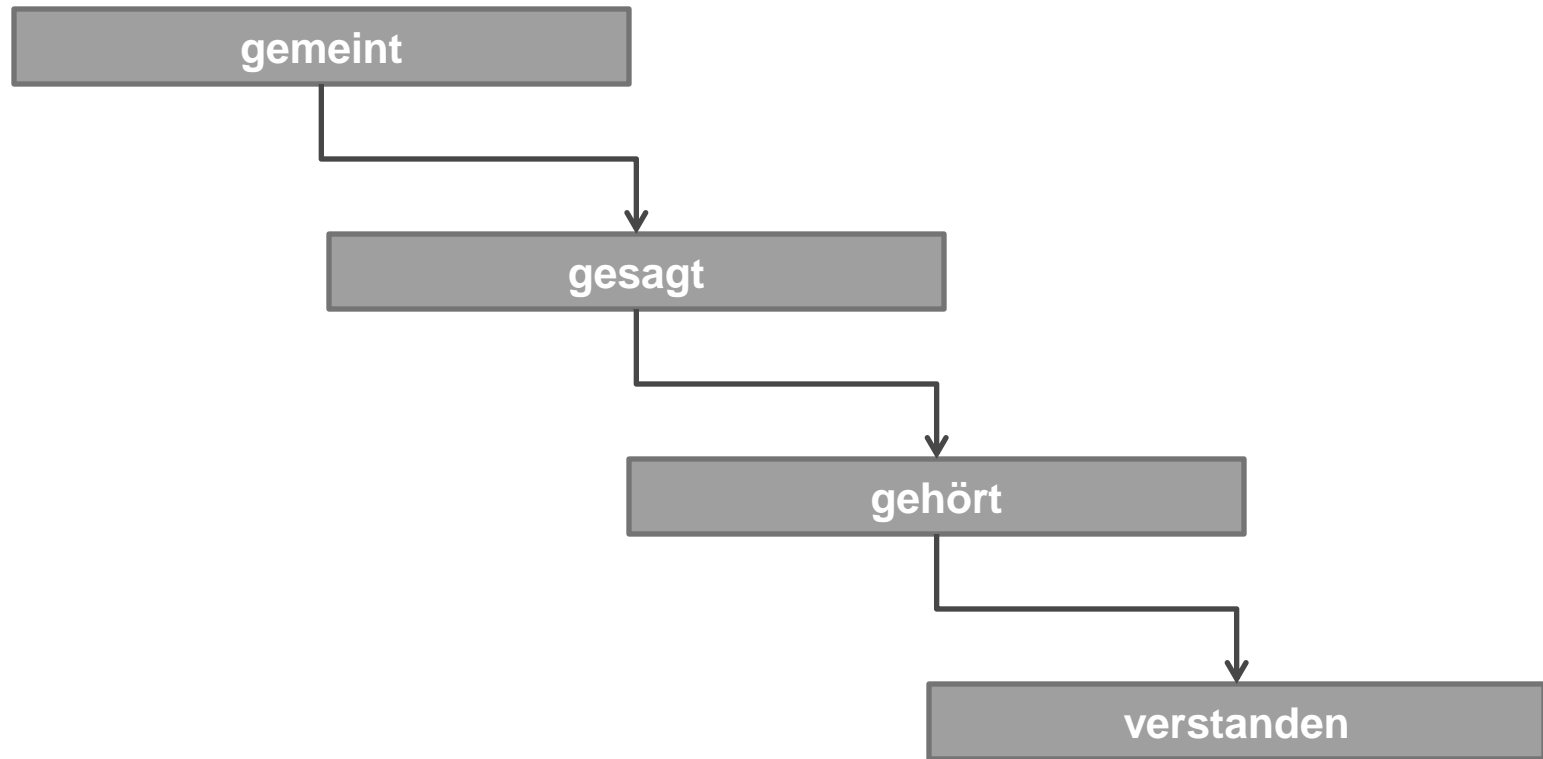
- Auf der Suche nach der Ursache des Problems...



- Bei Änderungen an technischen Systemen...



Oder in der Kommunikation...



Konsequenzen...

- **Was bedeutet das aus Sicht der IT für...**
 - ... die Beauftragung von technischen Änderungen?
 - ... die Schnittstelle zum „Kunden“?
 - ... die Stabilität des IT-Betriebes?

Lösungen...

- Prozesse, ja, aber...

Weitere Gründe für Prozesse

- Sicherstellung eines stabilen IT-Betriebs
- Definierbare, klare Abläufe mit und gegenüber dem Kunden
- Unabhängigkeit von einzelnen Personen
- Ordnung statt Chaos durch Priorisierung
- Messbarkeit von Aktivitäten
- Ermöglichung von SLAs
- ...

Lösungen...

- **Prozesse, ja, aber...**
 - Welche Prozesse brauche ich?
 - Wie könnten die Prozesse aussehen?
 - Wie viel „Prozessoverhead“ brauche ich?



Was ist eigentlich ...

Prozessmanagement Grundlagen

clara.net

Lösungen...

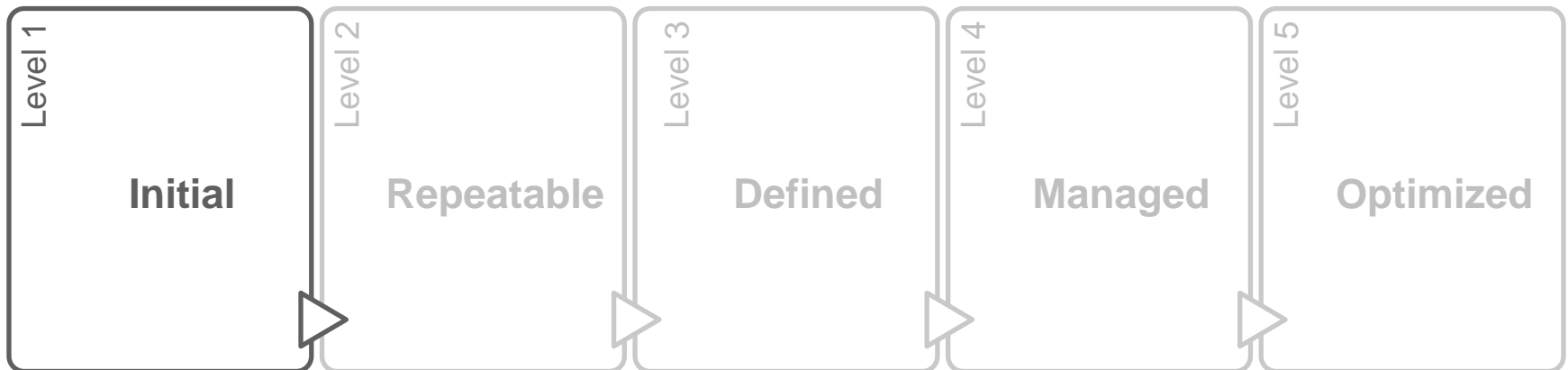
- **Prozesse, ja, aber...**
 - Welche Prozesse brauche ich?
 - Wie könnten die Prozesse aussehen?
 - **Wie viel „Prozessoverhead“ brauche ich?**

Reifegradmodell für Prozesse

- **Reifegradmodelle (CMMI, SPICE, ...)**
 - ... bewerten die Reife (Institutionalisierung) der Prozesse.
 - ... sind erstmal abstrakt von den Prozessen selbst.
 - ... unterstützen bei Zieldefinition und Bestandsaufnahme.
 - ... sind ein Werkzeug zur Prozessverbesserung.

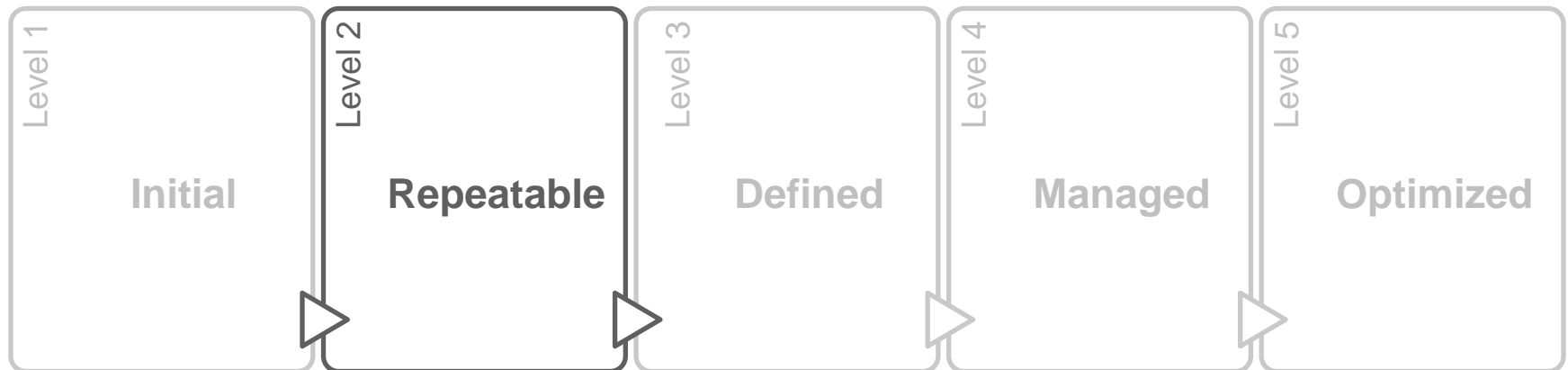
Reifegrade

- **Level 1: Initial**
 - Arbeit wird „ad hoc“ erledigt, es gibt keinen Prozess
 - Qualität und Zeitpunkt des Ergebnisses nicht vorhersagbar
 - Erfolg abhängig von einzelnen Mitarbeitern („Helden“)



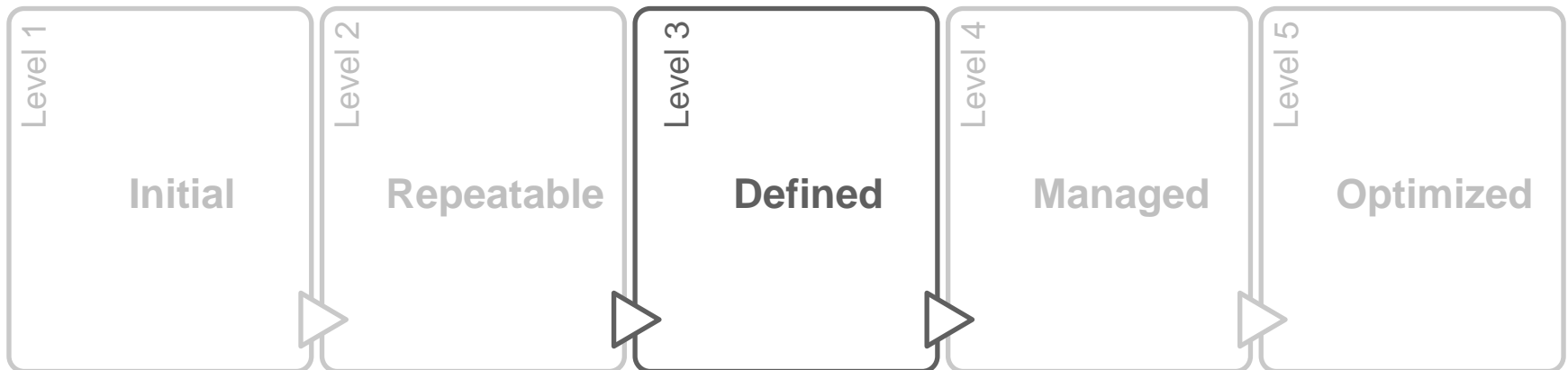
Reifegrade

- **Level 2: Repeatable**
 - informeller, ggf. unvollständiger Prozess
 - Erfolge aus der Vergangenheit können wiederholt werden



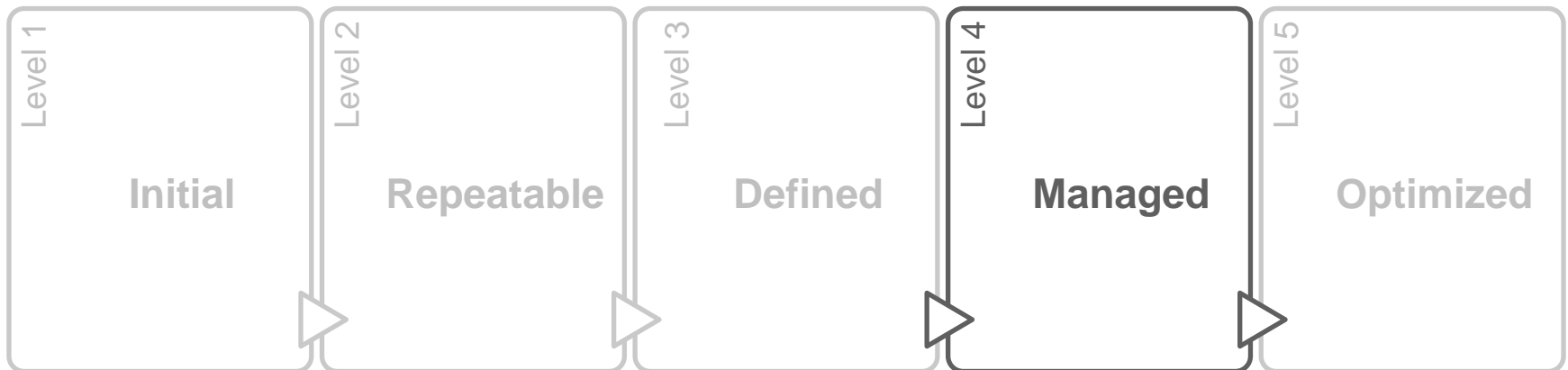
Reifegrade

- **Level 3: Defined**
 - Prozess vollständig dokumentiert und eingeführt
 - Einhaltung des Prozesses wird sichergestellt
 - Überblick und Kontrolle über geführte Aktivitäten



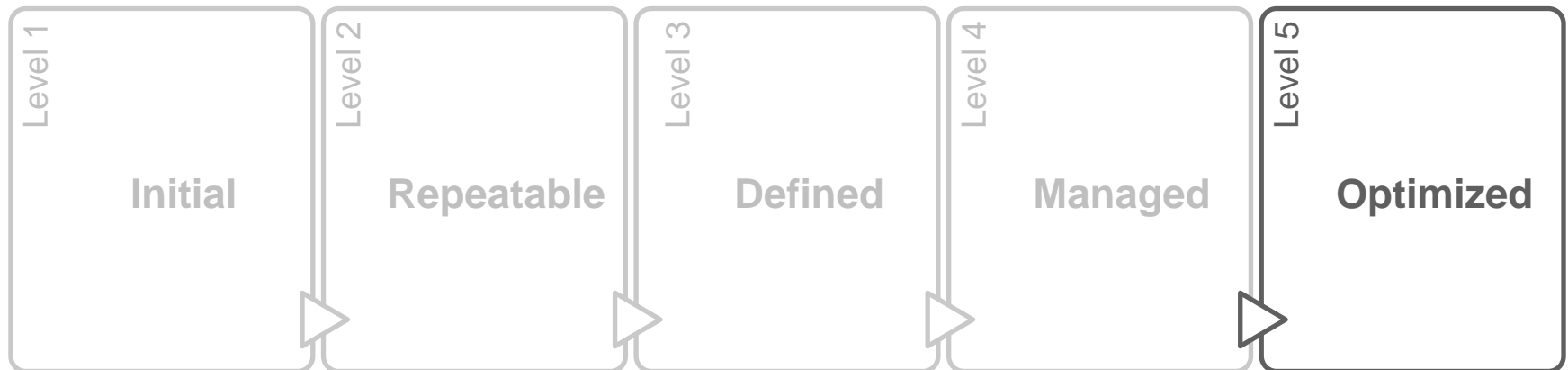
Reifegrade

- **Level 4: Managed**
 - Messung von Effizienz und Effektivität
 - teilw. reaktive Prozessverbesserungen

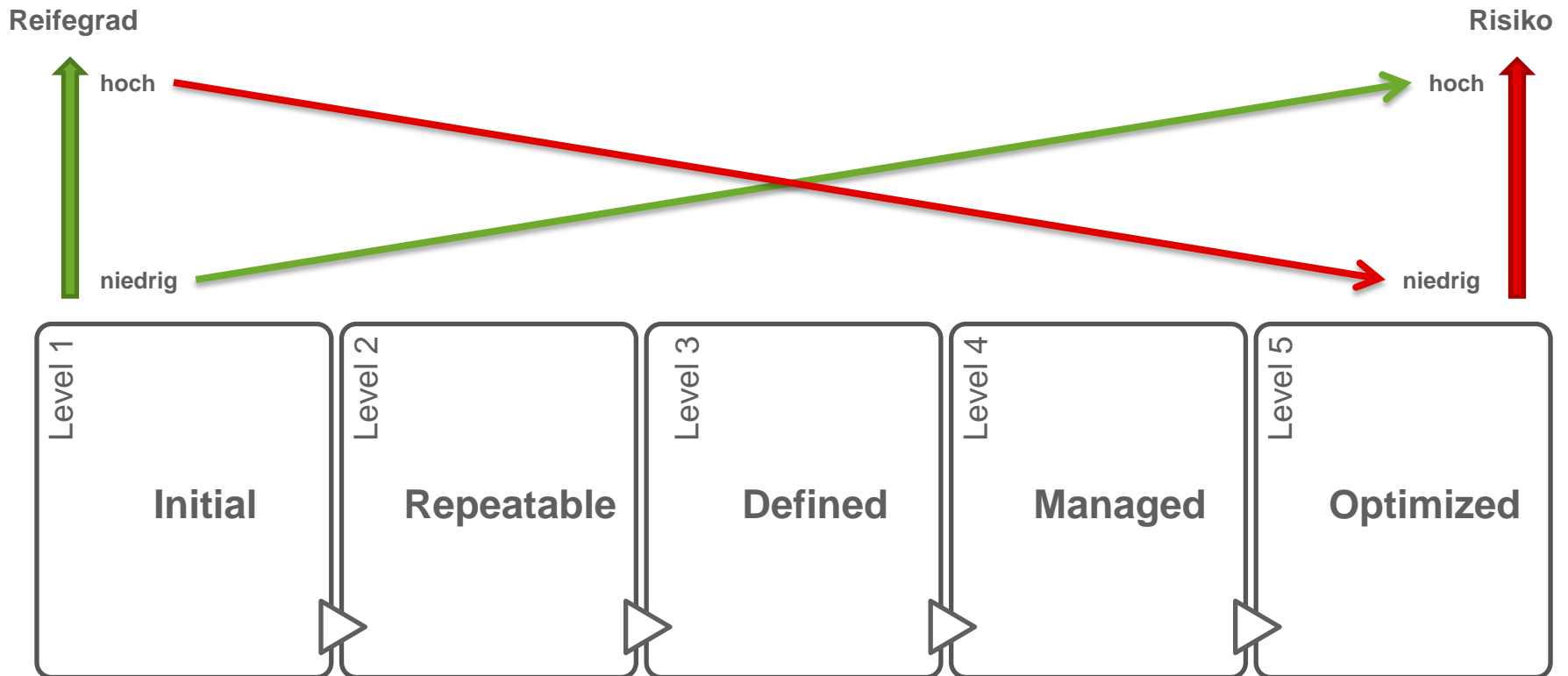


Reifegrade

- **Level 5: Optimized**
 - kontinuierliche, proaktive Verbesserung der Prozesse



Der optimale Reifegrad...



Reifegrad-Assessment

- Durch externe Berater ...



- ... oder im Selbstassessment

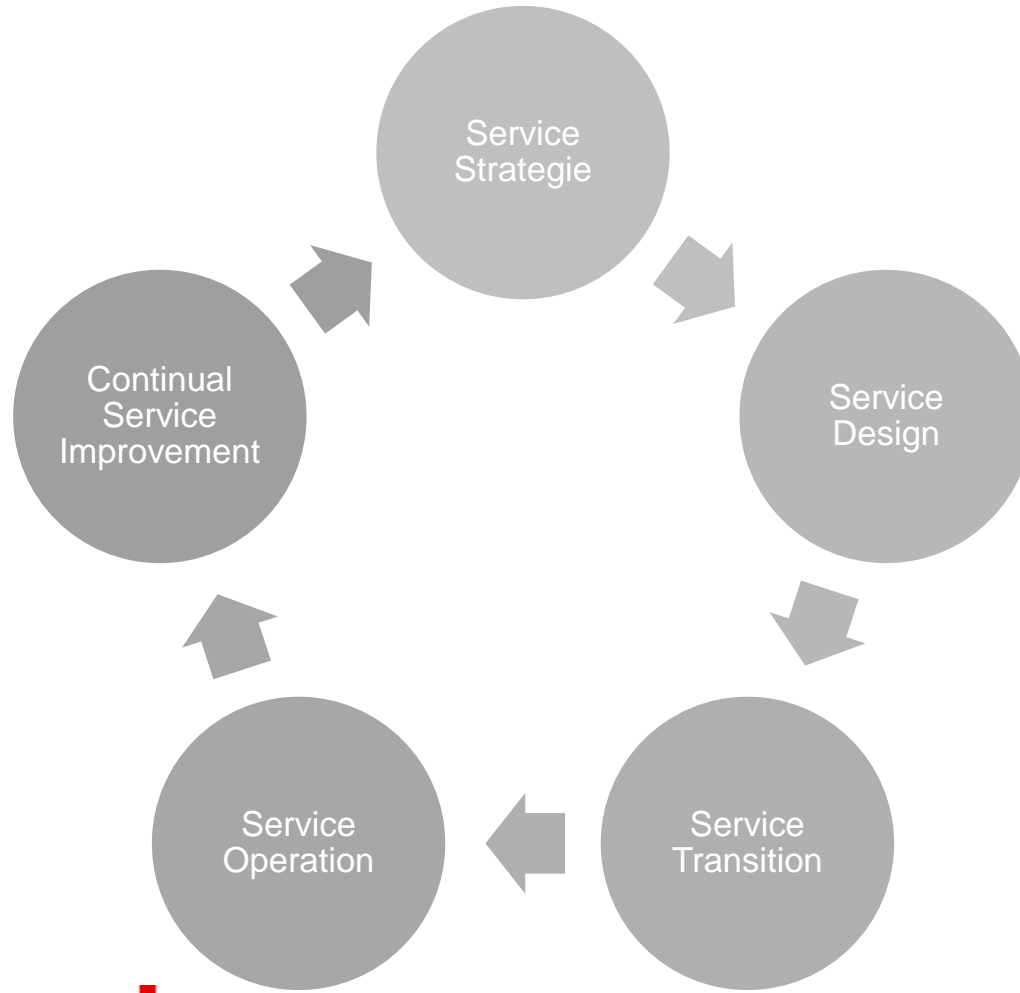
Lösungen...

- **Prozesse, ja, aber...**
 - Welche Prozesse brauche ich?
 - **Wie könnten die Prozesse aussehen?**
 - Wie viel „Prozessoverhead“ brauche ich?

IT Infrastructure Library

- **IT Infrastructure Library**
 - „Sammlung von Büchern“
 - enthält „**best practises**“ führender IT-Dienstleister
 - beschreibt **Prozesse, Rollen und Werkzeuge**
 - gibt den „Rahmen“ vor – individuelle Ausgestaltung notwendig

Service-Lebenszyklus nach ITIL



ITIL vs. ISO

- **ITIL ...**
 - ... ist kein Standard, sondern enthält „best practices“
 - ... zertifiziert keine Organisationen, sondern Personen

ITIL vs. ISO

- **ITIL ...**
 - ... ist kein Standard, sondern enthält „best practices“
 - ... zertifiziert keine Organisationen, sondern Personen
- **ISO 20000 ...**
 - ... legt Anforderungen an ein ITSM fest
 - ... ist eine Zertifizierung für Unternehmen
 - ... umfasst und ergänzt ITIL

ITIL vs. ISO

- **ITIL ...**
 - ... ist kein Standard, sondern enthält „best practices“
 - ... zertifiziert keine Organisationen, sondern Personen
- **ISO 20000 ...**
 - ... legt Anforderungen an ein ITSM fest
 - ... ist eine Zertifizierung für Unternehmen
 - ... umfasst und ergänzt ITIL
- **ISO 9001 ...**
 - ... legt Anforderungen an ein „Qualitätsmanagementsystem“ fest
 - ... beschreibt, welche Prozesse wie offengelegt werden müssen
 - ... sagt nichts über die tatsächliche Qualität der Prozesse aus

Lösungen...

- **Prozesse, ja, aber...**
 - Welche Prozesse brauche ich?
 - Wie könnten die Prozesse aussehen?
 - Wie viel „Prozessoverhead“ brauche ich?



clara.net

ITIL Service Desk

- Der ITIL **Service Desk** ist kein Prozess, sondern eine Funktion
- **Aufgaben des Service Desks**
 - Single Point of Contact für Kunden
 - Annahme, Akzeptanz, Kategorisierung und Abwicklung von Störungen, Anfragen und Änderungswünschen
- **Support-Level**
 - 1st Level: Annahme, Klassifikation, Lösungsversuch, ggf. Eskalation
 - 2nd Level: Fachabteilung
 - 3rd Level: ggf. Hersteller

Prozesse des User Supports

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- ...

Prozesse des User Supports

- **Incident Management**
- **Problem Management**
- **Change Management**
- ...

Incident Management

- **Incident:** Ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines IT-Services
- **Ziel des Incident Managements**
 - zeitnahe Wiederherstellung der Servicequalität (Workaround)
- **Umsetzung nach ITIL**
 - Priorisierung
 - Ticketsystem
 - Wissensdatenbank
 - proaktive Kundeninformation / SLA



Incident Management in der Praxis

- **1st Level** – nicht 100%-ig ITIL-konform
 - Erreichbarkeit wichtiger als Lösung
 - „Routing“ der Anfrage
 - Klassifikation, **Priorisierung**, SLAs, Zuständigkeitsmatrix usw
 - anfänglich oft fehlende Infos: Checklisten erstellt
- **2nd Level** – Lösung mit Wissensdatenbank
 - Vorzeitige Eskalation oder „Rumprobieren“
 - Proaktivität durch Monitoring
- **3rd Level** – Kunden- oder Technologieexperten
 - SPOC ist kein Redeverbot
 - „Ticket-Ping-Pong“
 - keine Aktion ohne Ticketupdate

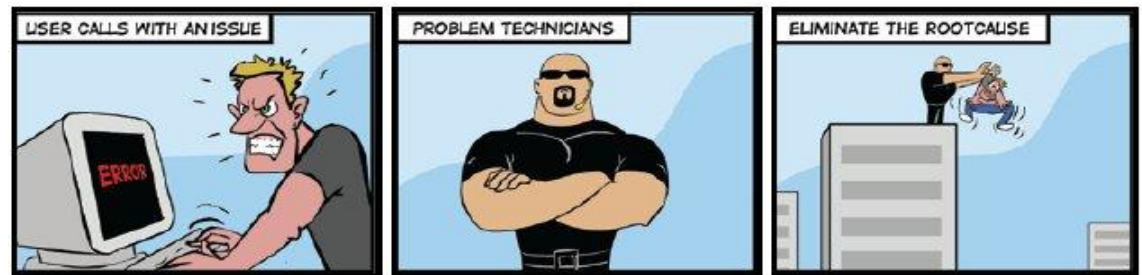
Prozesse des User Supports

- Incident Management
- **Problem Management**
- Change Management
- ...

Problem Management

- **Problem:** Ursache eines (oder mehrerer) Incidents
- **Ziel des Problem Managements**
 - nachhaltige Vermeidung von Störungen
- **Umsetzung nach ITIL**
 - **Reaktiv:**
 - Finden der (unbekannten) Ursache eines Incidents
 - Schnelle und wirksame Behebung
 - **Proaktiv:**
 - Analyse des Performancemonitorings, Logfiles, ...

clara.net



Problem Management in der Praxis

- „**Betreuungsmodell**“
 - Rolle **Delivery Lead**: Verantwortung für die Lieferqualität eines bestimmten technischen Bereichs bzw. für einen Kunden
 - u.a. 3rd Level und Problem Management
 - wichtig: Loslösung vom Tagesgeschäft
- **zu viel vs. zu wenig Problem Management**
 - ggf. Problem Management SLAs
- **genaue Dokumentation**
 - ... der Incidents im Ticketsystem
 - ... der „Known Errors“ samt Workarounds in der Wissensdatenbank

Prozesse des User Supports

- Incident Management
- Problem Management
- **Change Management**
- ...

Change Management

➤ **Ziel:** wirtschaftliche, termintreue und risikoarme Umsetzung von Changes

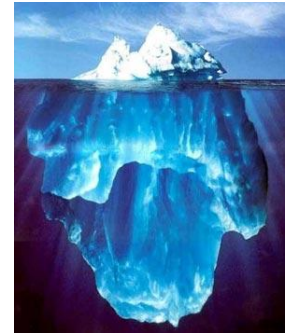
- **Change-Kategorien**

- Routine bzw. Standard Change
- Normal Change
- Emergency Change

- **Request for Change (RfC):** Antrag auf Change-Durchführung

- **(E)CAB:** Gremium, beraten hinsichtlich Change-Requests

- Bewertung, Priorisierung, Planung
- Freigabe oder Zurückweisung



Change Management in der Praxis

- **Vorsicht bei (E)CAB**
 - Haben Sie viele Changes?
 - Integration in Rollenmodell
- **Vorsicht bei RfC – KISS!**
 - Inhalt/Ergebnis, Planung, Risiko, Fallbackplan, Aufwand
 - Genehmigung per E-Mail Ok

Prozesse des User Supports

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- ...

Noch Fragen?



clara.net