

Übung 5.1: Das “Telefonieren” als IT-Service

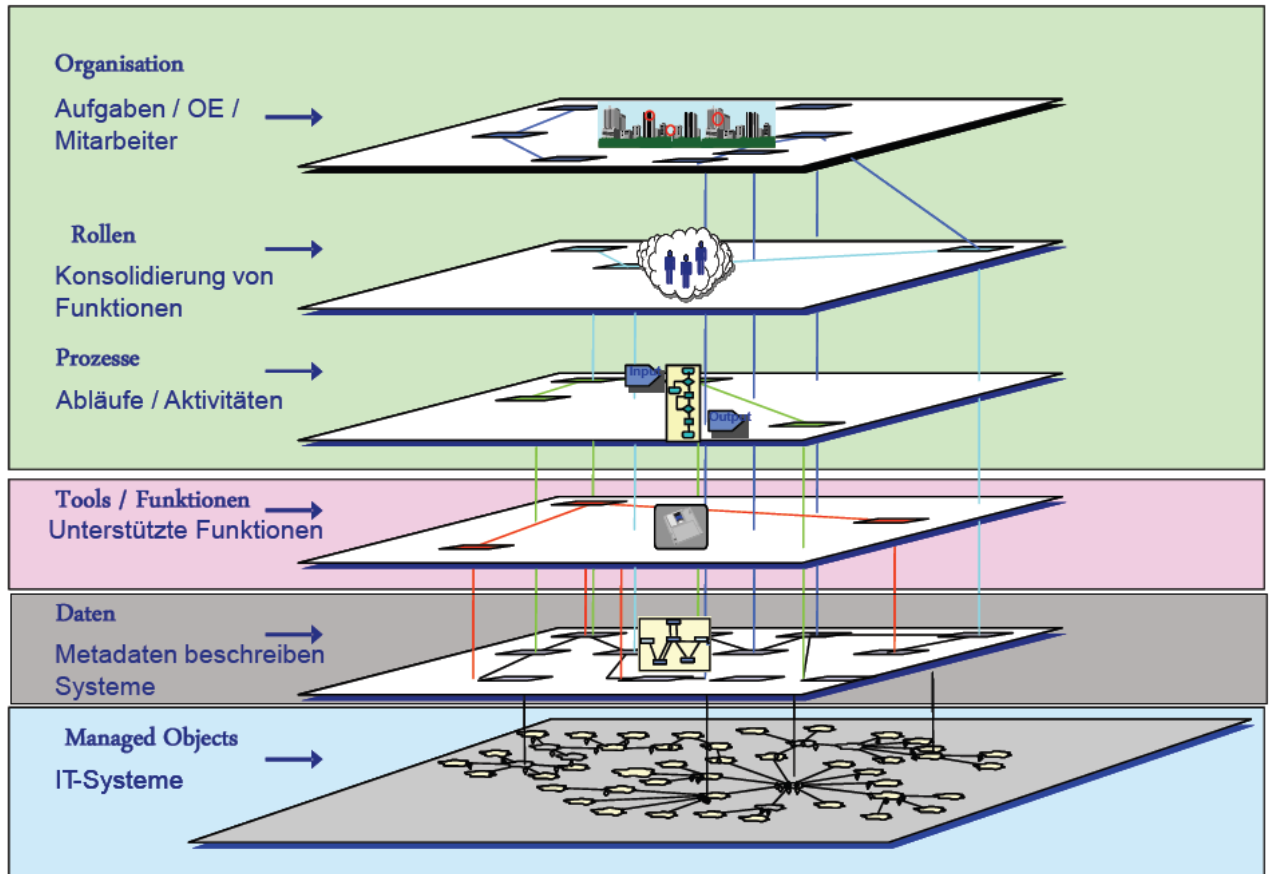
1. Welche Funktionen bietet die Swisscom im Bereich „Festnetz-Telefonieren“ an?
 - *Telefonieren, Fax, Combox, SMS*
 - *HelpDesk*
 - *R-Gespräche*
 - *Zusatzdienste: Nummer Anzeige, Umleitung*
 - *Verschiedene Anschluss-Typen: Analog, ISDN, Primäranschluss, TVA, VoIP*
 - *Verschiedene Abo: Unterschiedliche Verbindungspreise*
 - *Rechnungsstellung*
 - *Geräte & Zubehör*
 - *Installationen, Aufschaltung, etc.*

2. Welche Mittel sind notwendig damit die Swisscom den Service “Festnetz-Telefonieren” anbieten kann?
 - *Personal, Prozesse*
 - *„Telefon Netz“, letzte Meile, Zentrale, etc. (Physik inkl. Kapazitätsplanung)*
 - *Infrastruktur: Gebäude, Strom*
 - *Server, IT-Services*
 - *Applikationen, Betriebs-SW*
 -
 - *Systeme zur Überwachung der Qualität und Abrechnung der Verbindungen*
 - *Verwaltung der Leitungen (Anschluss Zentrale, Haus, Wohnung)*
 - *Verwaltung der Telefonnummern*

Übung 5.2: Die „Ebenen“ des IT-Betriebs

1. Diskutieren Sie im Team, welche weitere „Sichten“ respektive „Ebenen“ neben der Prozesssicht Sinn machen. Diskutieren Sie auch die Zusammenhänge zwischen den Sichten oder Ebenen.

Welche Sichten sind aus Ihrer Sicht wichtiger, welche weniger?



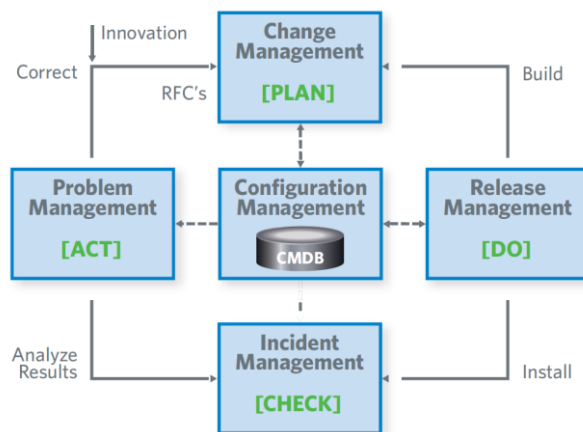
Übung 5.3: ITIL, IT-Service Management Process Map

1. Lesen Sie die beiden Artikel

done

2. Fassen Sie den zweiten Artikel “IT-Service ...” kurz zusammen. Welches sind die wichtigsten Aussagen?

- *ITIL (IT Infrastructure Library) wurde zum De-facto Standard für ITSM (IT Service Management).*
- *ITIL ist eine Sammlung von Best Practices zur Umsetzung von ITSM.*
- *Ziel ist es die Servicequalität zu verbessern. Dies wird erreicht durch die Optimierung der Technik, Kontrolle der Kosten und der optimalen Nutzung der Ressourcen.*
- *Unabhängig von der Grösse, Branche und Struktur kann ITIL angewendet werden.*
- *ITIL folgt dem Verbesserungsprozess von W. Edwards Deming: P – D – C– A*
 - o *Plan: Change Management*
 - o *Do: Release Management*
 - o *Check: Incident Management*
 - o *Act: Problem Management*



Continuous Process Improvement (Quelle: White Paper „IT Service Management Process Maps“, 2006, CA Inc.)

- *ITIL beschreibt das „was“ – nicht jedoch was „wie“. Dies muss jede Firma für sich selber definieren.*
- *Die Kultur einer Firma kann nicht einfach durch einen neuen Prozess geändert werden, mitunter das ganze Management muss dahinter stehen.*
- *Grundsätzlich gibt es zwei Bereiche die primär beachtet werden sollten:*
 - o *Delivery Services*
 - o *Support Services*
- *Die einzelnen Prozesse können wir eine Karte z.B. für eine Metro betrachtet werden.*
- *Überschneidungen einzelner Prozesse zeigen die Punkte auf, wo diese voneinander abhängig sind oder sich gegenseitig beeinflussen.*
 - o *Bsp: Incident- / Problem-Mgmt: Beim Incident geht es darum den Fehler möglichst schnell (inkl. Workaround) zu beheben. Sollte ein Incident mehrfach auftreten muss dies an das Problem-Mgmt. übergeben werden. Dort wird dann die Ursachenforschung betrieben und das Problem langfristig gelöst.*

Übung 5.4: IT-Servicekatalog für Star Operations

1. Erstellen Sie einen Service Katalog für die Firma „Star Operations“. (Beschreibung siehe Folien SSM_Kp05_IT Service-Mgmt u ITIL.pdf)

Netzwerk

- LAN Access
- WLAN Access
- Internet Access
- Dedicated static Public IP
- Remote Access (RAS)
- Security (Firewall, VLAN, etc.)
- DMZ Security-Zone

Server-Infrastruktur

- Server Housing
- Server/Service Hosting
 - o Directory Services (AD)
 - o DNS-Server
 - o Mail-Server
 - o Web-Server
 - o Application-Server
 - o Database-Server
 - o File-Share / Server
 - o Print-Server
 - o Build-Server / SVN-Service
 - o CRM-Service
 - o Backup-Services

Client Management

- Hardware Beschaffung
- Lizenz Verwaltung
- Printer-Management (Verkauf, Leasing)
- Client-Support (Helpdesk)