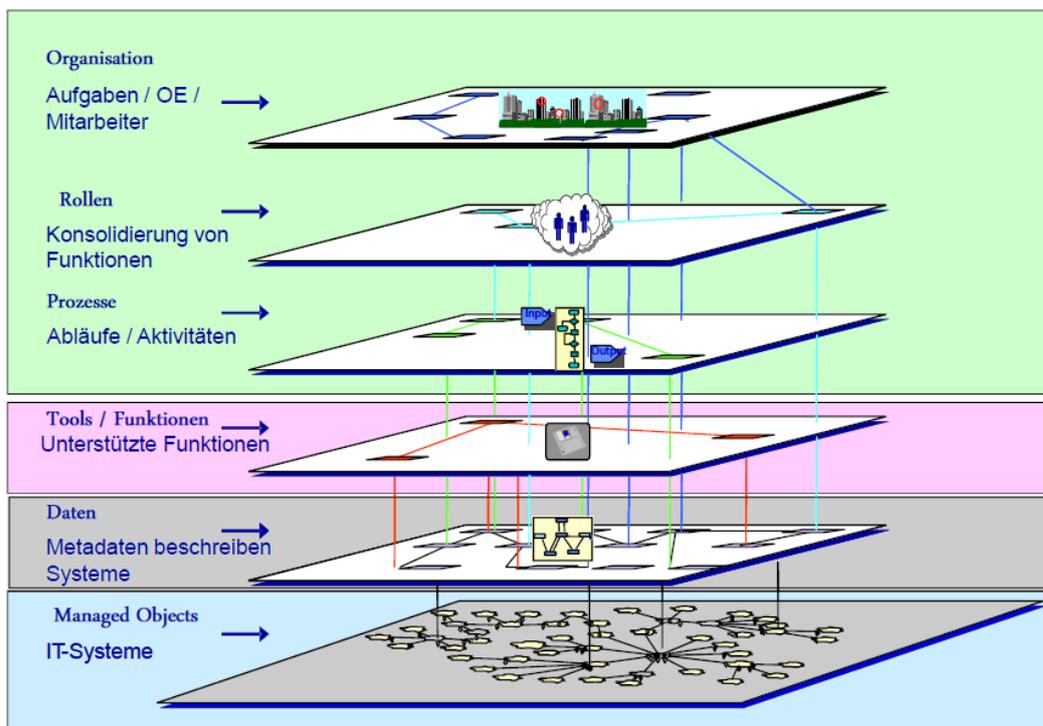


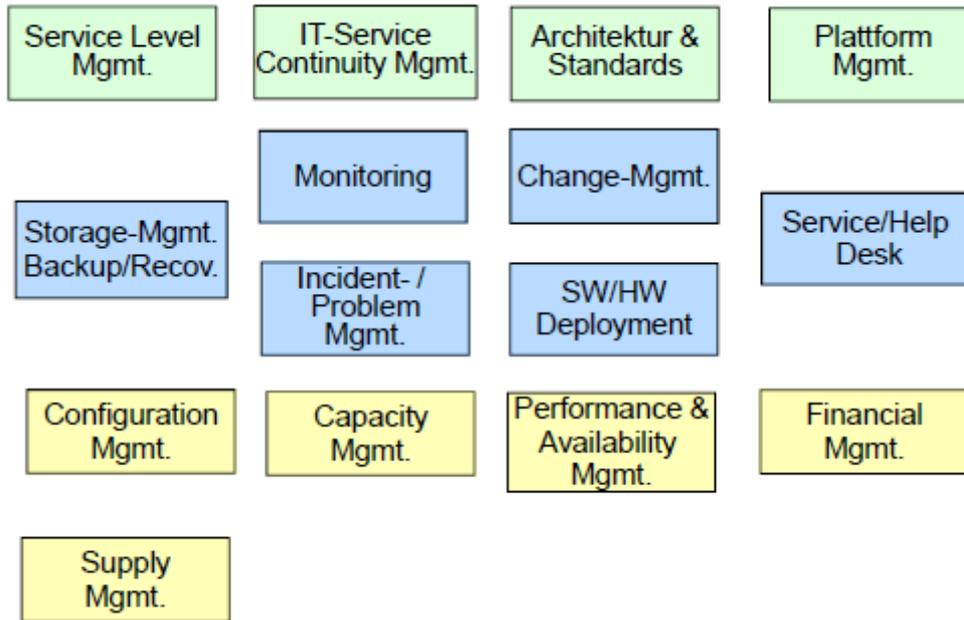
Fragen zu Service- & System Management (Kapitel 3 und 5)

1. Welches sind die Hauptaufgaben der IT in einer Unternehmung?
Unterstützung der Geschäftsprozesse, mittels IT-Entwicklung und IT-Betrieb von IT-Dienstleistungen
2. Warum unterscheidet und trennt man strikt zwischen IT Entwicklung und IT Betrieb?
*Sicherstellen eines stabilen und hoch verfügbaren Betriebes.
Sicherstellen einer hohen Qualität.*
3. Welches sind die sechs „Ebenen“ (Sichten) des IT Betriebs?
 - *Aufbau/Organisation*
 - *Rollen*
 - *Prozesse*
 - *Tools/Funktionen*
 - *Daten*
 - *Managed Objects*



→ *Beispiele machen!*

4. Welches sind die drei „Zustände“ des IT-Betriebs? Beschreiben Sie jeden Zustand mit ein paar Stichworten.
 - *„Normal“ Operation*
 - *„Problem“ Operation*
 - *„Change“ Operation*
5. Welches sind die beiden wichtigsten Bereiche/Prozessgruppen im IT-Betrieb (ITIL)?
 - *Service Support: Effizienter Betrieb der IT Services und Unterstützung der Kunden.*
 - *Service Delivery: Planung und Bereitstellung von IT Services*

6. Skizzieren Sie eine Prozesslandkarte des IT-Betriebs! **(Wichtig!)**

7. Beschreiben Sie kurz in Stichworten die Grundidee / Inhalt der folgenden Prozesse: Monitoring / Event Mgmt., Konfiguration Mgmt., Problem Mgmt. und Change Mgmt.

Monitoring / Event Mgmt:

- Überwachung der IT-Services und IT Komponenten um Störungen zu erkennen.
- Fehlererkennung, Automatische Massnahmen um mögliche Fehler zu beheben.

Konfiguration Mgmt:

- (Chronologische) Änderungen an Systemen verwalten, steuern und überprüfen.

Incident Mgmt:

- Möglichst rasche Wiederherstellung eines Services bei einem Problem (Hotfix)

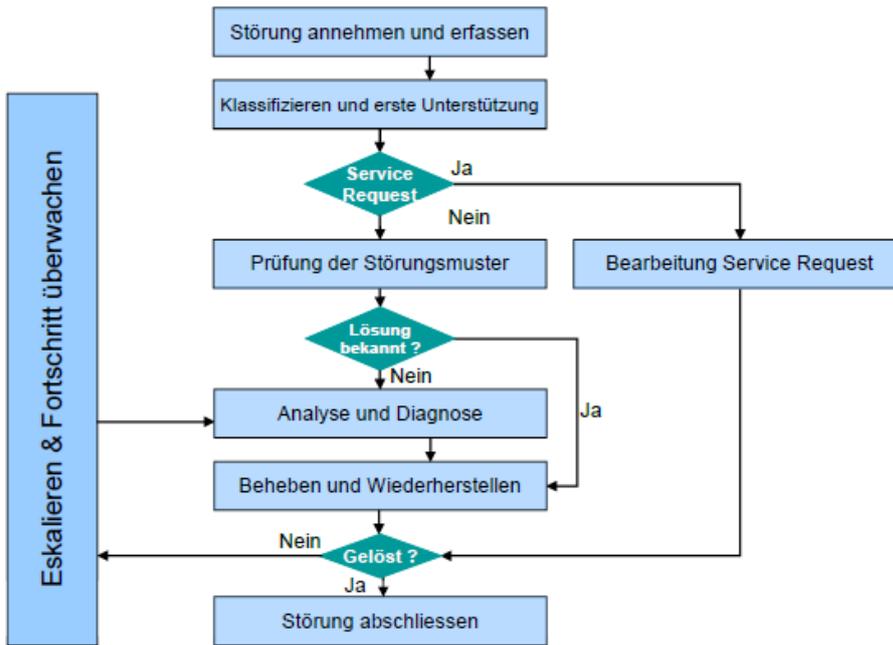
Problem Mgmt:

- Ursachenforschung und die nachhaltige Beseitigung von Betriebsstörungen.

Change Mgmt:

- Planung und Koordination Einführung von neuen Releases, umfassende Systemänderungen, Migrationen.
- Change-Mgmt führt keine Änderungen durch! Tests werden durchgeführt.

8. Skizzieren Sie den Incident-Management Prozess!
Was ist der Zweck des Incident-Management Prozesses?



Möglichst schnelle Wiederherstellung eines Services im Fehlerfall!

9. Können Sie mir zwei KPI's (Key Performance Indikatoren) für den Incident Management Prozess nennen?

KPI = Kennzahl für die Qualität von einem Prozess

- Gesamtzahl der Störungen
- Durchschnittliche Lösungszeit mit Bezug auf SLA
- Prozentsatz der vom First-Level Support behobenen Störungen (Lösung in erster Instanz, ohne Weiterleitung)

10. Was heisst und was ist ITIL?

- IT Infrastructure Library
- Ein „best practice“ Framework um IT Applikationen/Services zu managen
- De facto Standard
- Mehrere Bücher / CD

11. Wieso fokussiert ITIL auf das Service Management, was ist die Grundidee dahinter?

Der Fokus sollte auf die Kundenorientierung ausgerichtet werden. Es steht nicht mehr die Technik im Vordergrund.

12. Was ist ein IT-Service?

Ein IT-Service besteht aus einem oder mehreren Elementen, die einen Geschäftsprozess unterstützen.

Elemente = Hardware, Software, Prozesse, Personen und Einrichtungen