

# SSM: 3.1 IT-Betriebsprozesse (Prozesslandkarte)

F. Rohrer | M. Estermann

Managementprozesse	Qualitäts Management	Projekt Management	Finanz Management	SLA / Vertrags Management
Kernprozesse	Monitoring	Incident Management	Problem Management	Change Management
	Helpdesk	Application Management	Access / Security Management	Configuration Management
	Capacity Management	Backup / Restore	Archivierung	Hardware
Unterstützungsprozesse	Weiterbildung / Know-How Management	Plattform Management	Personal	

## **Monitoring**

Überwachung- und Reporting der Plattformen, Applikationen

## **Incident Management**

Incident Behandeln ggf. in Problem Mgmt weitergeben (Short-Fix)

## **Problem Management**

Probleme Untersuchen, Langfristige Lösungen finden, Vorbeugung von Incidents (Proaktives Problem Mgmt)

## **Change Management**

Planung: Termin, Durchführung der Changes, Testen der Releases nach Einspielung

## **Access / Security Management**

Berechtigung der User, Unautorisierte Zugriffe verhindern, Einbrüche erkennen, Physische Sicherheit

## **Helpdesk**

SPOC für Kunden, Drehscheibe für Incident-, Application-Mgmt, etc.

## **Application Management**

Testen, Installieren, Betreiben, Updaten (Release) der Applikationen

## **Configuration Management**

CMDB, Config Item Verwalten

## **Capacity Management**

Kapazitäten planen, überwachen, Ausbauten planen / ausführen (Server, Storage, Netzwerk, Gebäude, Klima, etc.)

## **Hardware**

Überwachung, Installieren, Betreiben sämtlicher Hardware

## **SLA / Vertrags Management**

Service-level agreement, Vertrags (Operation- / Support-Zeiten)

## **Weiterbildung / Know-How Management**

Kontinuierliche Weiterbildung, Know-How Transfer / Know-How «Sicherung»

## **Plattform Management**

Beschaffung, Unterhalt der Plattform, Tendenzen im Markt erkennen