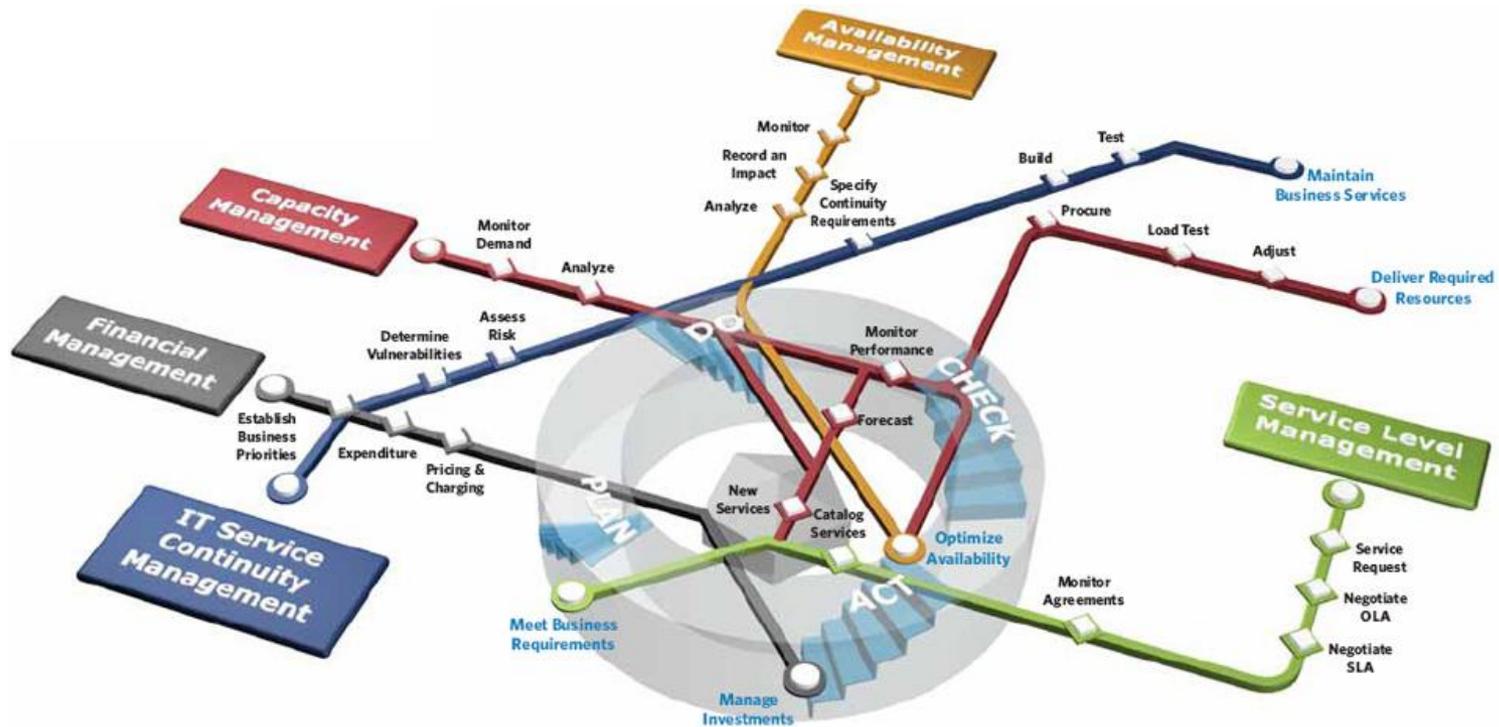


ITIL® Capacity Management

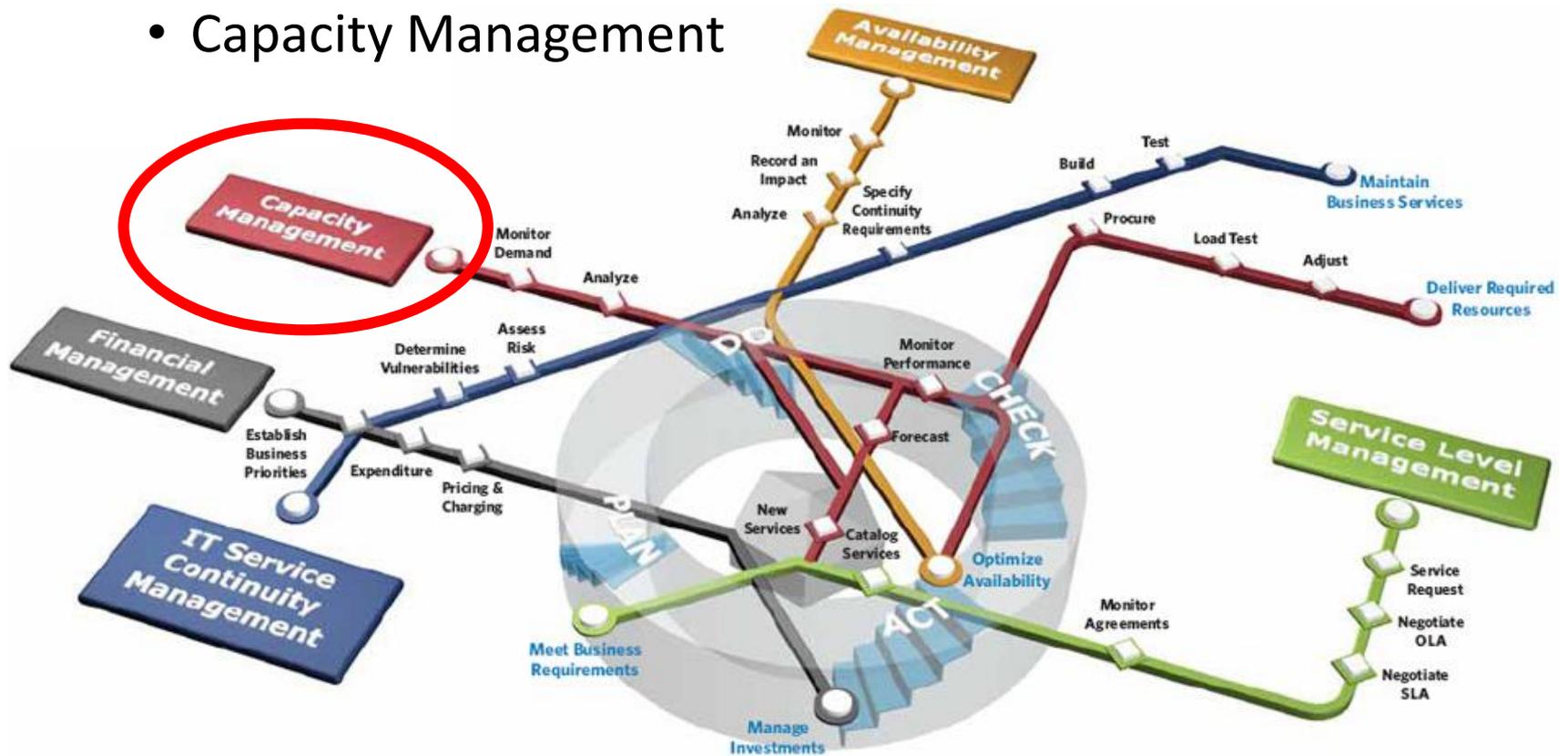


Vertiefung IT-Betriebsprozesse

HSLU T&A | Service- und System Management | HS13 | Rohrer Felix

Eingliederung in ITIL

- Service Design
 - Capacity Management



Capacity Management

- Capacity Management ist der Prozess, bei dem **sichergestellt** wird, dass die **Kapazität** der IT Services und der IT-Infrastruktur **ausreicht**, um die **vereinbarten Service Level** Ziele bezüglich **Kapazität** und **Performance wirtschaftlich** und **zeitnah erreichen** zu können.
- Das Capacity Management betrachtet alle Ressourcen, die für die Erbringung von IT Services erforderlich sind.
- Es befasst sich mit der Erfüllung, sowohl der aktuellen als auch der zukünftigen Kapazitäts- und Performance-Bedürfnisse des Business.

Basiskonzepte

- Das Capacity Management umfasst drei Teilprozesse:
 - **Business Capacity Management**
 - Trend, Prognose, Modell, Prototyp, Grösse und Dokumentation der zukünftigen Geschäftsanforderungen an die IT Services
 - **Service Capacity Management**
 - Monitoring, Analyse, Tuning und Bericht über die aktuelle Service Performance, Erstellung von Mindestanforderungen und Profilen für den Gebrauch von Services und Regelung des Servicebedarfs
 - **Component Capacity Management**
 - Monitoring, Analyse und Bericht über die Auslastung der verschiedenen technologischen IT-Komponenten (CIs), Erstellung von Mindestanforderungen und Profilen für den Gebrauch von Komponenten

Fragenstellungen

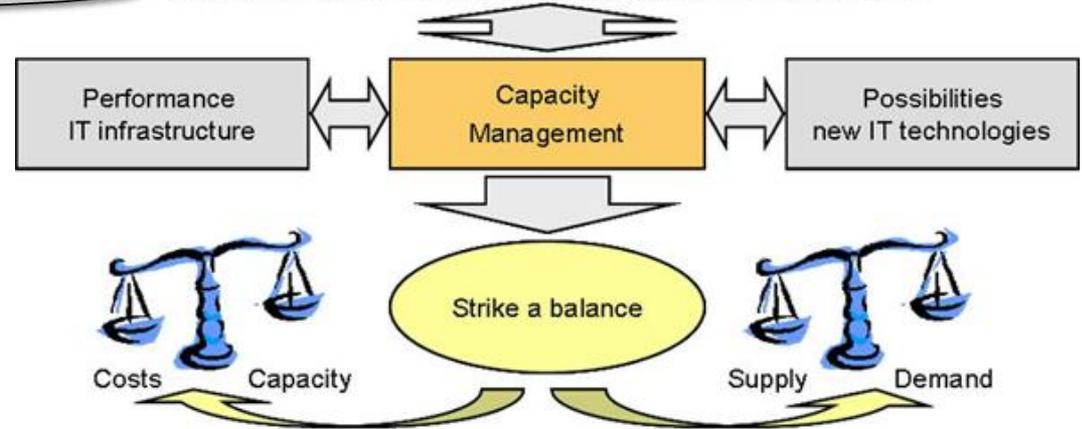
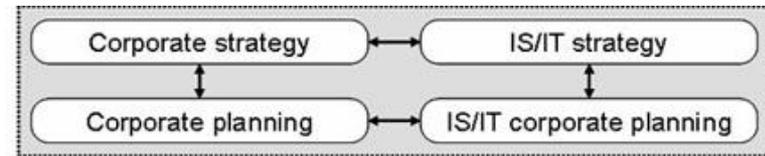
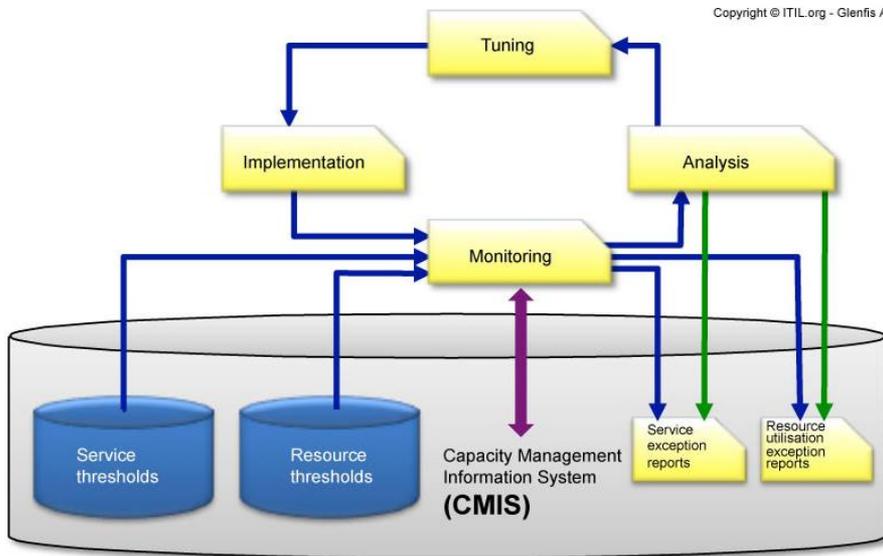
- **Cost versus Capacity**

- Sind die Kosten für die Anschaffung von neuen Kapazitäten gegenüber den geschäftlichen Anforderungen vertretbar und können diese auch effizient genutzt werden?

- **Supply versus Demand**

- Sind noch genügend Kapazitätsreserven vorhanden, um die künftige Nachfrage der Kunden nach IT Services abzudecken?

Proaktives Handeln vs. Kosten



Zielsetzung

- Erstellung und Pflegen eines angemessenen und aktuellen **Kapazitätsplanes**, der die **momentanen** und **zukünftigen Bedürfnisse** des Business widerspiegelt
- Bereitstellung von **Informationen** und Erstellung von **Richtlinien** über alle Bereiche des Business hinweg in Zusammenhang mit der IT zu **leistungs-** und **kapazitätsabhängigen Fragen**
- Sicherstellung, dass die Erreichung der **Service Performance** mit den vereinbarten Zielen **übereinstimmt** oder **übertroffen** wird, indem die Leistung und die Kapazität sowohl von Services als auch von Ressourcen gesteuert werden.

Kennzahlen

- Anzahl Incidents wegen Kapazitäts-Engpässes
- Genauigkeit der Kapazitäts-Prognose
- Häufigkeit der Kapazitäts-Anpassungen an einem Service / CI
- Anzahl ungeplante Kapazitäts-Anpassungen
- Lösungsdauer von Kapazitätsmängeln
- Prozent der Kapazitäts-Reserven zu Normal- und Spitzenlasten
- Prozentsatz an Services und CIs unter Kapazitätsüberwachung