

ITIL v3 stellt neue Herausforderungen an das Service Request Management

Ende Mai wurden die Bücher der dritten Version der IT Infrastructure Library (ITIL-v3) veröffentlicht. Mit dieser komplett überarbeiteten Zusammenstellung von Best Practices im IT-Service-Management wurde eine Wende bei der Sichtweise auf IT-Services eingeläutet. Dies drückt sich am deutlichsten dadurch aus, dass IT-Services ähnlich wie materielle Produkte einem Lebenszyklus unterliegen. Dieses Erkenntnis hat weitreichende Folgen für die Umsetzung von ITIL im Unternehmen. Bei der Implementierung von ITIL nach der aktuellsten Version rücken so auch die der eigentlichen Erbringung vorgelagerten Prozesse in den Fokus der Betrachtung. Insbesondere ist dies der Prozess der Service-Request-Bearbeitung.

Service Request Management ist ein eigenständiger Prozess

In der Vergangenheit wurden Service-Requests, also Anfragen zur Bereitstellung von IT-Services, als Sonderfälle des Incident Managements angesehen und dementsprechend auch die Prozesse des Incident Managements auf sie angewendet. Die Incident Management-Prozesse sind jedoch auf die Bearbeitung von Störungen der Leistungserbringung hin optimiert und nur bedingt für die Einrichtung von neuen Services geeignet. Nach ITIL v3 ist die Bearbeitung von Service-Requests ein eigenständiger Prozess, der einer individuellen Gestaltung bedarf. Diese Abgrenzung war notwendig um die Implementierungsprozesse so ausgestalten zu können, dass diese für die Serviceimplementierung optimierbar, vorhersagbar und messbar sind. Dies ist eine Grundvoraussetzung für die Abgabe von Garantien hinsichtlich der Startzeit eines Service.

Kunden verlangen Garantien für Implementierungszeiten

Um vorgegebene Zeiten für die Einrichtung von IT-Services garantieren zu können, müssen diese zunächst hinreichend spezi-

fiziert sein. Erst eine detaillierte Definition des Leistungsumfangs eines IT-Service ermöglicht auch einen klar definierten Implementationsprozess und damit die Abgabe von Garantien.

Neue Ansätze in der Prozessdefinition sind notwendig

Die Definition von Prozessen zur Implementierung von IT-Services stellt Service-Manager vor große Herausforderungen. Anders als bei anderen Prozessen des IT-Service-Managements lässt sich nicht „der“ eine Service-Request-Prozess definieren. Dies liegt vor allem an der hohen Heterogenität von IT-Services. Während beim Incident Management für alle auftretenden „Fälle“ ein einheitlicher Prozess der Form: Incident-Aufnahme → Incident-Bewertung → Lösungsentwicklung → Lösungs-Deployment → ggf. Übergabe an das Problem Management definiert werden kann, ist dies für die Serviceimplementierung nicht möglich. Das folgende Beispiel verdeutlicht dies. Wir gehen von zwei IT-Services aus, die bereitgestellt werden sollen: „Server-Hosting“ und „Datenbank“. Für die Implementierung dieser beiden Services sind grundlegend andere Vorgehensweisen notwendig. Für den Service „Datenbank“ müsste im Idealfall lediglich eine neue Datenbank auf einem bestehenden Datenbankserver angelegt werden, wohingegen für den Service „Server-Hosting“ das Datacenter vorbereitet, Hardware beschafft und installiert werden muss, ein Betriebssystem installiert und Lizenzen beschafft werden müssen, gegebenenfalls muss auch Speicher in einem SAN oder NAS bereitgestellt werden und letztendlich muss eine Integration aller Teile erfolgen.

Prozesse folgen der kundenspezifischen Service-Konfiguration

Es ist kaum vorstellbar, dass der selbe Prozess die Bereitstellung der beiden oben genannten IT-Services abbilden kann, geschweige die riesige Anzahl an

unterschiedlichen Services, die ein Vollsortimenter im Portfolio hat. Wenn jeder Service durch einen individuellen Prozess implementiert wird führt dies zu einer unüberschaubaren und unwartbaren Anzahl von Prozessen. Es ist also eine Systematik notwendig, die die Komplexität der Vielzahl, an unterschiedlichen Implementierungsprozessen vereinfacht. Als Grundlage für eine solche Systematik bietet sich der von Advicio entwickelte Ansatz der komponentenbasierten Service-Architektur an. Dieses Konzept, dass eine Unterscheidung zwischen Service-Komponenten und Service-Produkten vornimmt, wobei sich Service-Produkte aus Komponenten zusammensetzen, kann auch das Dilemma der Request-Prozesse auflösen.

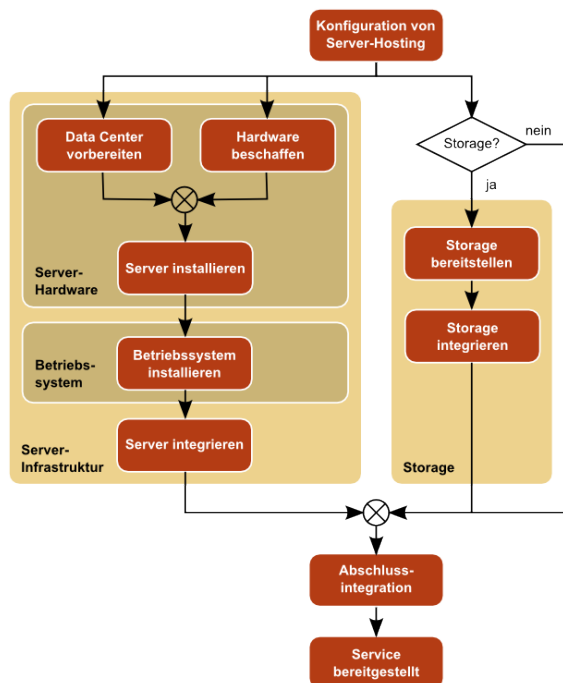


Abb. 1: Beispielprozess: Implementierung des Server-Hosting-Service

Um einen IT-Service einzurichten, müssen alle Komponenten, aus denen er zusammengesetzt ist, implementiert werden. Dies lässt sich durch die Abstimmung der pro Komponente definierten Teilprozesse, die nicht selten parallel ablaufen oder durch unterschiedliche Abteilungen erbracht werden, erreichen. Aus der Wiederverwendbarkeit der Komponenten leitet sich auch die Wiederverwendbarkeit der Teilprozesse ab.

IT-Services müssen in gewissem Umfang konfiguriert werden um die Anforderungen der Kunden optimal zu erfüllen. Dementsprechend steht die Produktkonfiguration,

die Kombination der Service-Komponenten, erst mit dem Service Request des Kunden fest. Dies bedeutet auch, dass der Implementierungsprozess erst nach der Bestellung durch den Kunden endgültig festgelegt werden kann. Der Ansatz einer komponentenbasierten Service-Architektur ermöglicht es nun einen Gesamtprozess für die Einrichtung eines IT-Service zu definieren, indem die Teilprozesse der in ihm enthaltenen Service-Komponenten zur Implementierungszeit zusammengefügt werden.

Werkzeugunterstützung ist gefragt

Auf eine Werkzeugunterstützung des Service Requests Managements kann nicht verzichtet werden. Die angerissene Komplexität der Prozesse bei der Implementierung unterschiedlichster IT-Services fordert geradezu eine Unterstützung und Leitung der einzelnen Mitarbeiter in den unterschiedlichsten Abteilungen, die an der Bereitstellung beteiligt sind. Es ergibt sich die Forderung nach einem flexiblen Prozess-Management-System, das die Anwender in verteilten Umgebungen bei ihren Tätigkeiten anleitet, diese Arbeit überwacht und bei Abweichungen steuernd eingreift.

Geeignete Werkzeuge werden benötigt

Für die Umsetzung dieses Ansatzes ist es notwendig zunächst die relativ statischen Implementierungsprozesse der Service-Komponenten zu definieren. Dabei muss ein Werkzeug genutzt werden, dass die Prozesse in geeigneter Weise abbilden kann und dabei eine lose Kopplung der Teilprozesse zulässt. Während des Bestellvorgangs wird der Service über einen Konfigurator an die Anforderungen des Kunden angepasst (High Level Configuration). In einem zweiten Schritt definiert der Service-Manager welche Komponenten als Teil des Service Verwendung finden sollen (Low Level Configuration). Entsprechend der so generierten konkreten Konfiguration der Services werden dann zur Implementierungszeit die Service-Request-Prozesse durch das Prozess Management System angepasst und bereitgestellt.

Research Notes im kostenlosen Abo

Registrieren Sie sich hier, um unsere Research Notes regelmäßig zu erhalten: <http://advicio.de/reg>