

Ausbau der ITIL Service Support-Prozesse, mit spezieller Berücksichtigung einer Small- scale-Implementierung, für die Kistler Instrumente AG

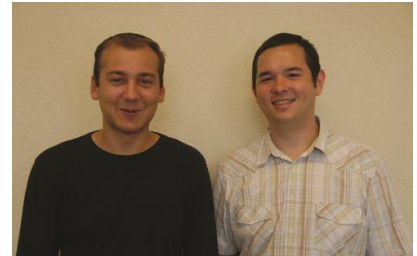
Mit dem wachsenden Druck auf das IT-Budget und dem wachsenden Qualitätsanspruch werden das IT-Management und die Messbarkeit der erbrachten IT-Leistungen immer wichtiger. Diesen Umstand hat auch die IT der Kistler Instrumente AG (KIA) erkannt.

Die KIA legte in diversen Workshops mit der IBM die Basis für die ITIL/ITSM Service Support-Prozesse. Leider sind die von IBM vordefinierten Prozesse für eine IT in der Grösse der KIA IT nicht praktikabel, da sie überladen sind und die benötigten Ressourcen nicht zur Verfügung stehen. Im Rahmen dieser Diplomarbeit wurden diese Prozesse mit Blick auf eine ITIL Small-scale-Implementierung analysiert, erweitert und teilweise neu entwickelt. Der Fokus zielte dabei auf den Configuration Management Prozess und die Configuration Management Database (CMDB).

Um den Anforderungen des Auftraggebers gerecht zu werden, wurde für das Datenmodell der CMDB eine hochflexible Lösung entwickelt. Diese befähigt ihn, ohne Anpassungen des Datenbankschemas, die Configuration Items in der CMDB beliebig zu erweitern. Die hohe Flexibilität erfordert ein komplexes Datenbankschema. Damit die Realisierbarkeit des Entwurfs gewährleistet ist, wurde als Proof-of-Concept aktives Prototyping betrieben. Der dabei entstandene Prototyp bildet die Basis für die CMDB-Implementierung der KIA.

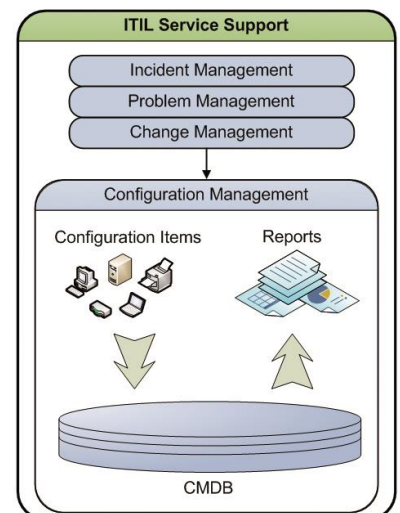
Der CMDB-Prototyp wurde aufgrund der im Configuration Management neu definierten Prozesse entwickelt. Es ist von grösster Wichtigkeit, dass die CMDB-Daten im produktiven Betrieb gut gepflegt werden. Denn die Konvergenz der CMDB-Daten mit der realen Umgebung ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein funktionierendes Configuration Management.

Mit dem Ziel ein Gesamtbild zu schaffen, wurden die Service Support-Prozesse (Incident, Change, Problem und Configuration Management) analysiert. Dabei wurden einige Schwächen, wie z.B. das Fehlen einer Knowledge Base, aufgedeckt. Um diese Schwächen zu beheben wurden die vorhandenen Prozesse überarbeitet und alle Aktivitäten in der Service Support Prozessdokumentation festgehalten. Dabei wurde darauf geachtet, dass Schnittstellen z.B. zu einer Knowledge Base berücksichtigt werden und sie zugleich robust und schlank bleiben.



Diplomierende
Alexander Kägi
Rogier Teo

Dozent
Alexander Bosshard



Configuration Management als zentraler Bestandteil des ITIL/ITSM Service Supports. Verwaltung und Auswertung der Configuration Items in der CMDB.