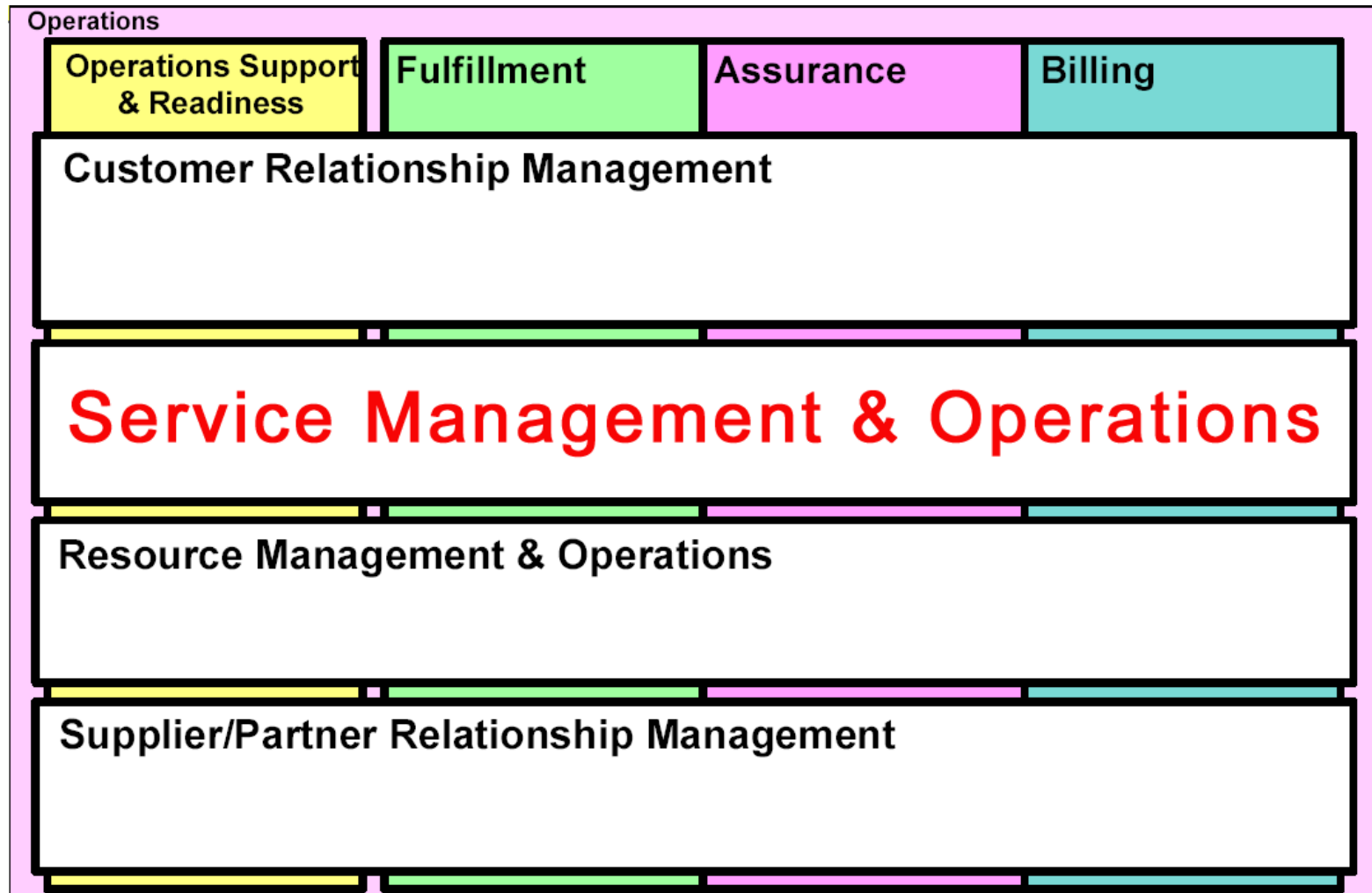


eTom: Service Management & Operations

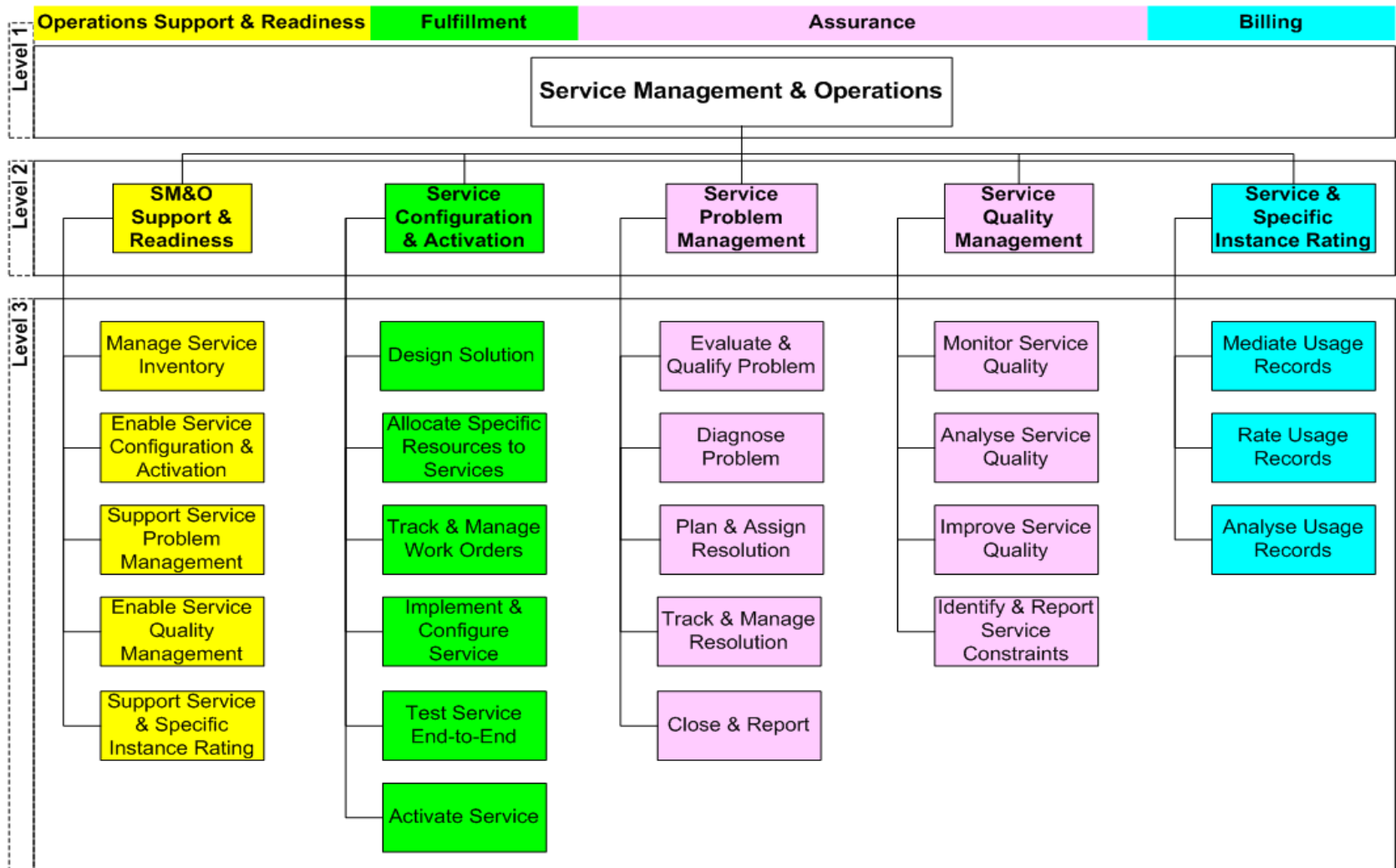
Präsentation von
Clarissa Falge
am 18.02.04

Betreuer: **David Schmitz**

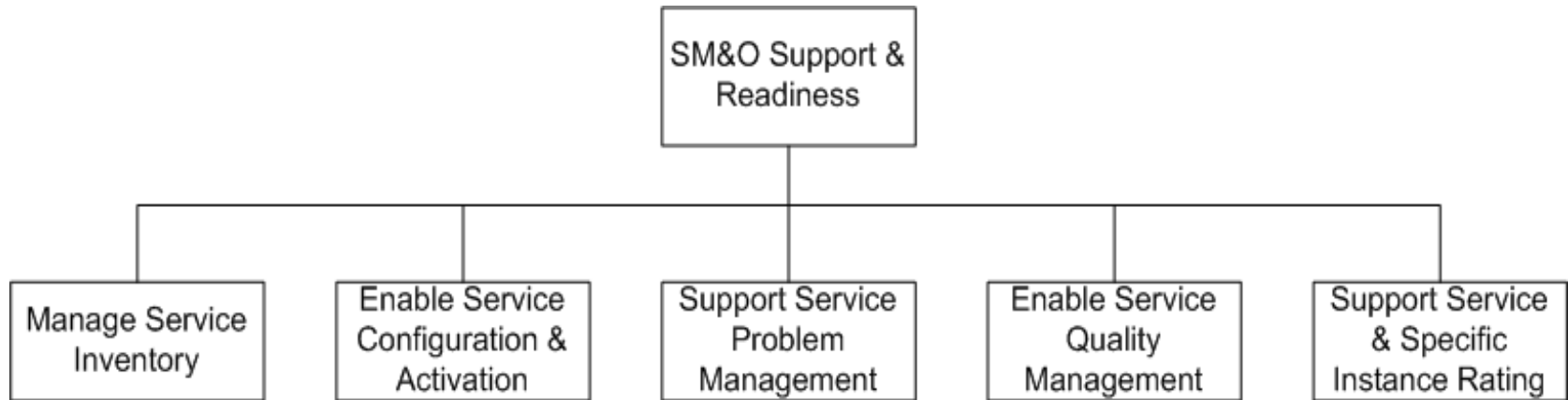
1 Einführung



Aufteilung des SM&O-Prozesses in Level 2- und Level 3-Prozesse



2.1 SM&O Support & Readiness (I)



Manage Service Inventory

Pflege der Service Inventory Datenbank mit Diensten und ihren Assoziationen zu Ressourcen

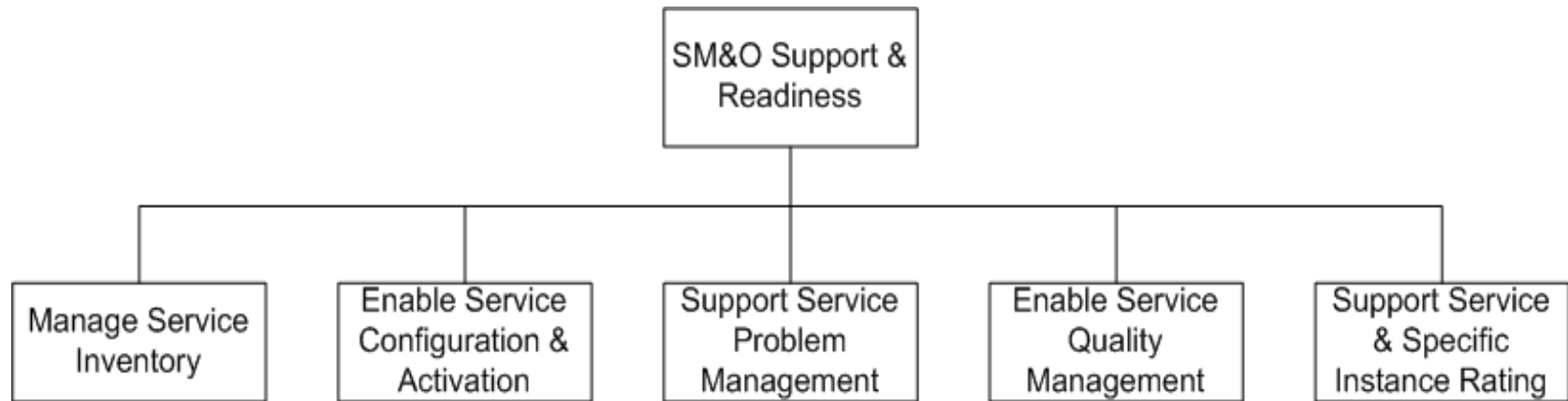
Enable Service Configuration & Activation

Bereitstellung aller Services für Service Configuration & Activation-Prozesse

Support Service Problem Management

Statistische Fehleranalysen, Ablaufkoordination der Wartung

2.1 SM&O Support & Readiness (II)



Enable Service Quality Management

Proaktive Unterstützung des Service Quality Management

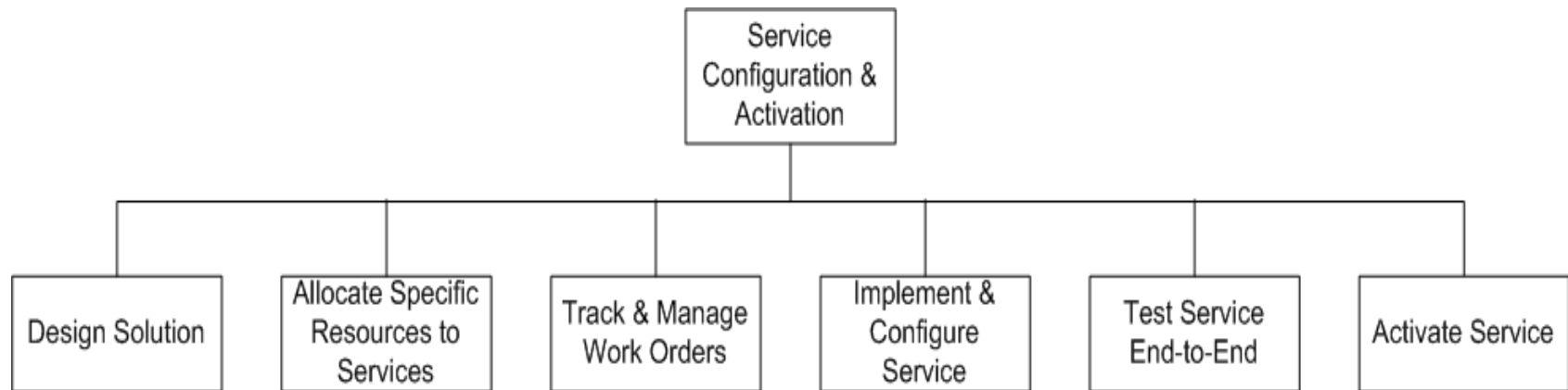
Zielsetzung: dauerhafte Dienstqualität

Support Service & Specific Instance Rating

Analyse von Nutzungsprotokollen => Rechnungsstellung für Service

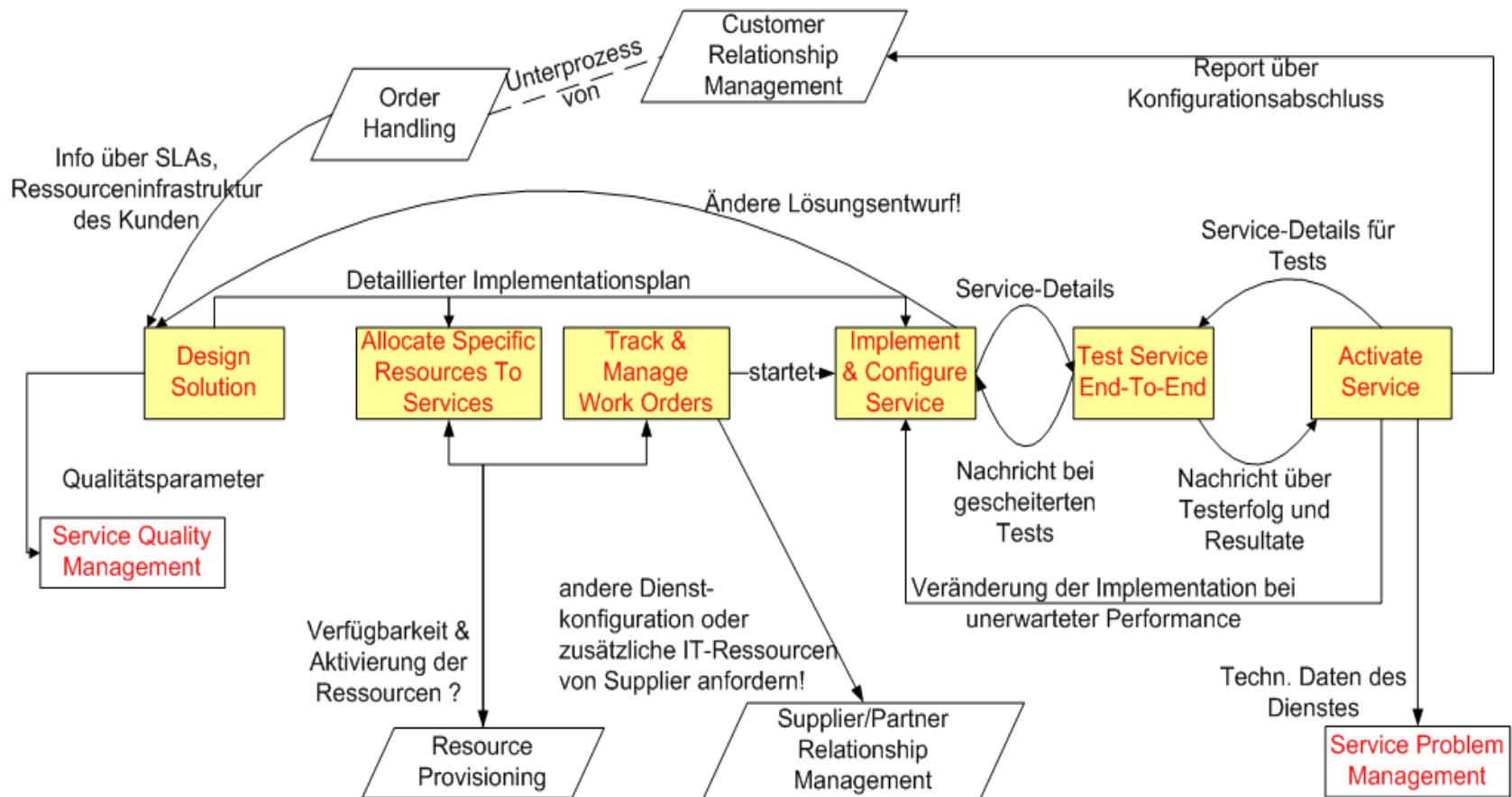
2.2 Service Configuration & Activation (I)

Zerlegung des *Service Configuration & Activation*-Prozesses
in Level 3-Prozesse:



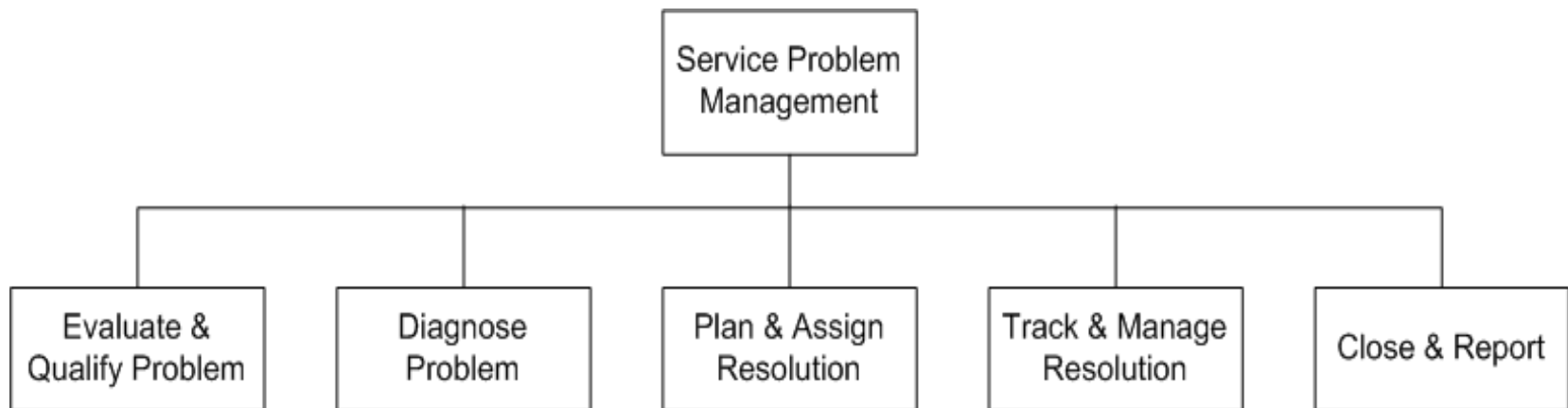
2.2 Service Configuration & Activation (II)

Interaktionsdiagramm des *Service Configuration & Activation*-Prozesses:



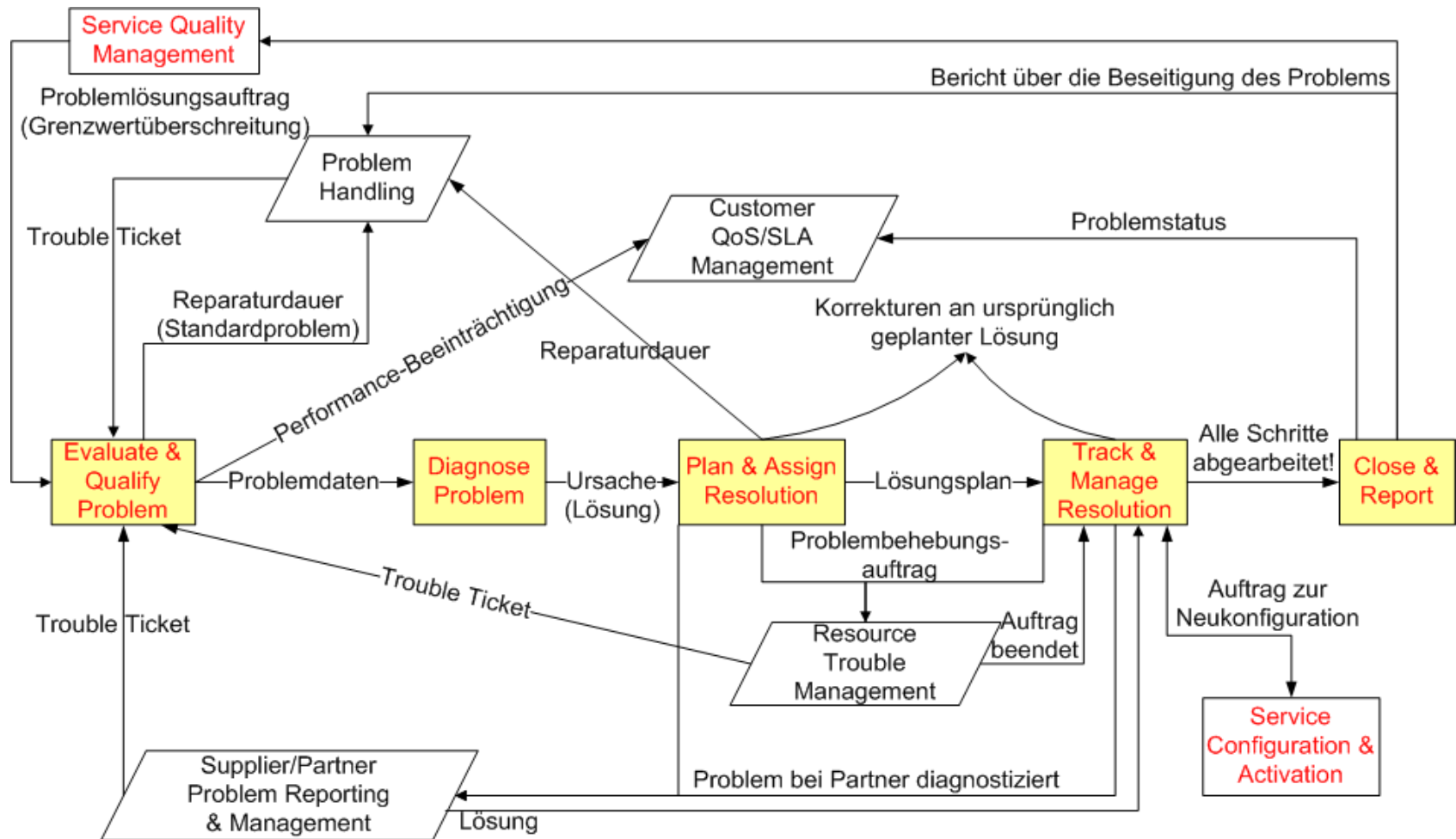
2.3 Service Problem Management (I)

Zerlegung des *Service Problem Management*-Prozesses
in Level 3-Prozesse:



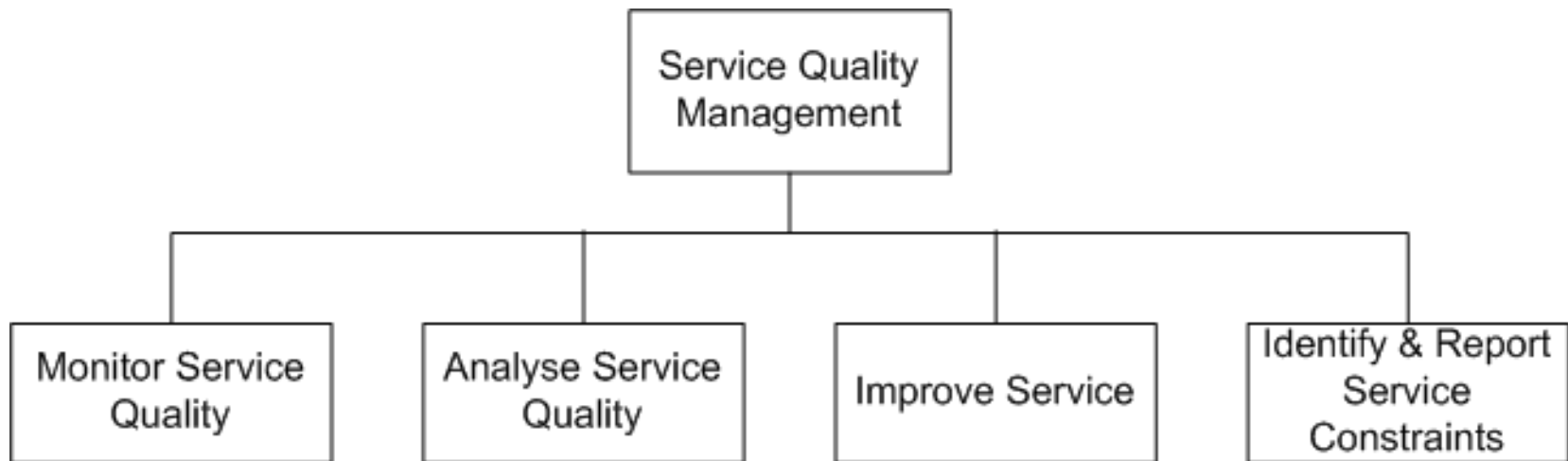
2.3 Service Problem Management (II)

Interaktionsdiagramm des *Service Problem Management*-Prozesses:



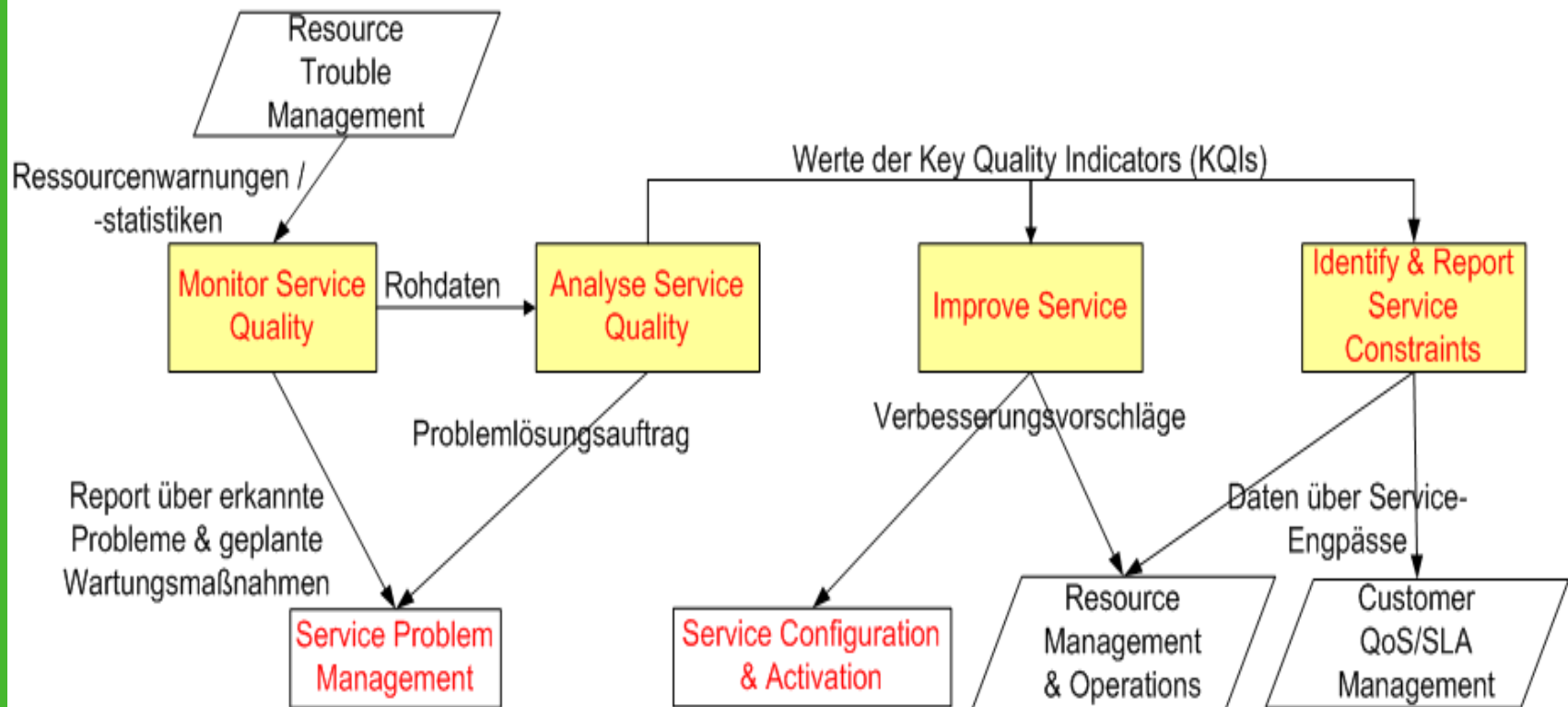
2.4 Service Quality Management (I)

Zerlegung des *Service Quality Management*-Prozesses
in Level 3-Prozesse:



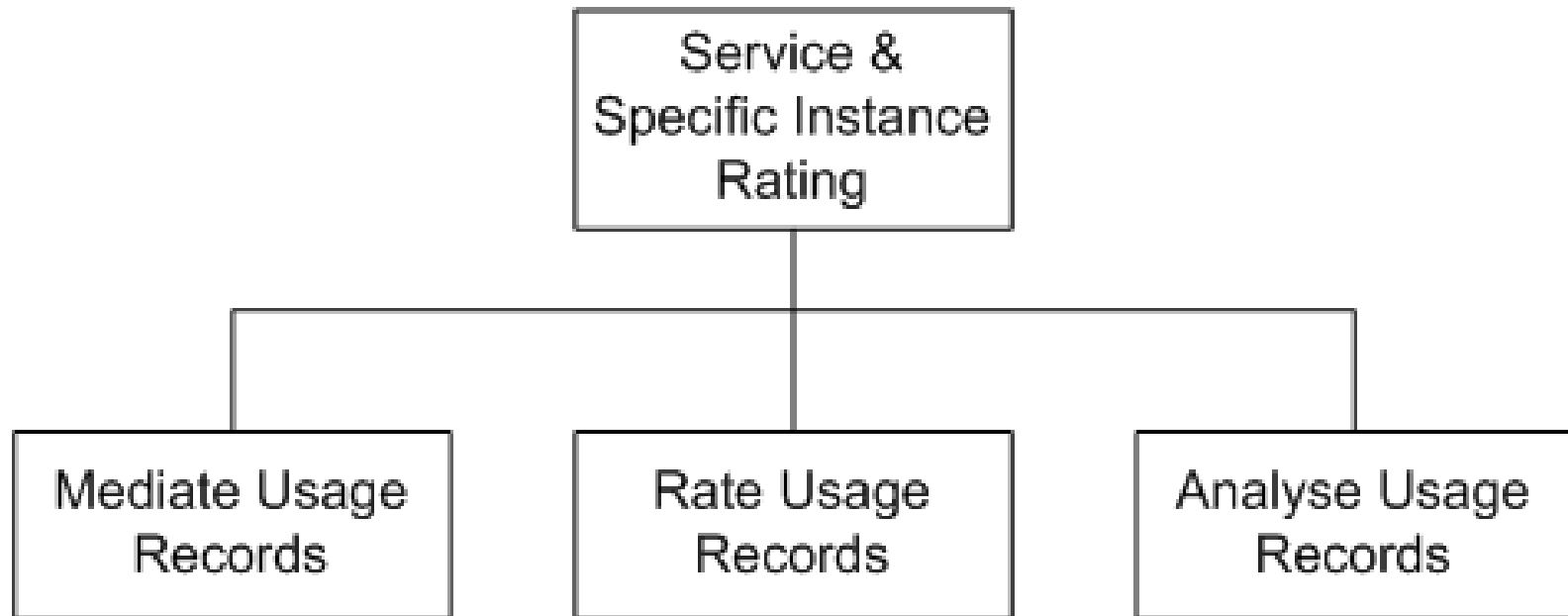
2.4 Service Quality Management (II)

Interaktionsdiagramm des *Service Quality Management*-Prozesses:



2.5 Service & Specific Instance Rating

Zerlegung des *Service & Specific Instance Rating*-Prozesses
in Level 3-Prozesse:



3 Fallbeispiel zu Service Configuration & Activation (I): Neuimplementation des Car Configurator Services

Design Solution

Überprüfung des Etat, der Dauer und Risiken

Implementationsplan:

Datenbankanbindung der Online-Applikation
DSL-Standleitungen

Features der Car Configurator-Applikation:

- Online-Autozusammenstellung
- Finanzierungsangebotserstellung
- allgemeiner Benutzer-Login.
- interner BMW-Händlerbereich

Zeitplan für Implementation

Aufgabenverteilung für:

- *Allocate Specific Resources To Services*
- *Implement & Configure Service*
- *S/P-Ebene*

1) Ressourcen der BMW-Händler;
SLAs: in 3 Monaten einsatzbereit,
99 % erreichbar, Antwortzeit < 5 Sek.,
Car Configurator Service-Paket
(Online-Applikation + User Help Desk +
Schulungen für ca. 500 Händler);

Order
Handling

2) zusätzlich zum Service-
Paket DSL-Standleitungen;
neue Antwortzeit < 3 Sek.;

detaillierter Zeitplan für die Implementation

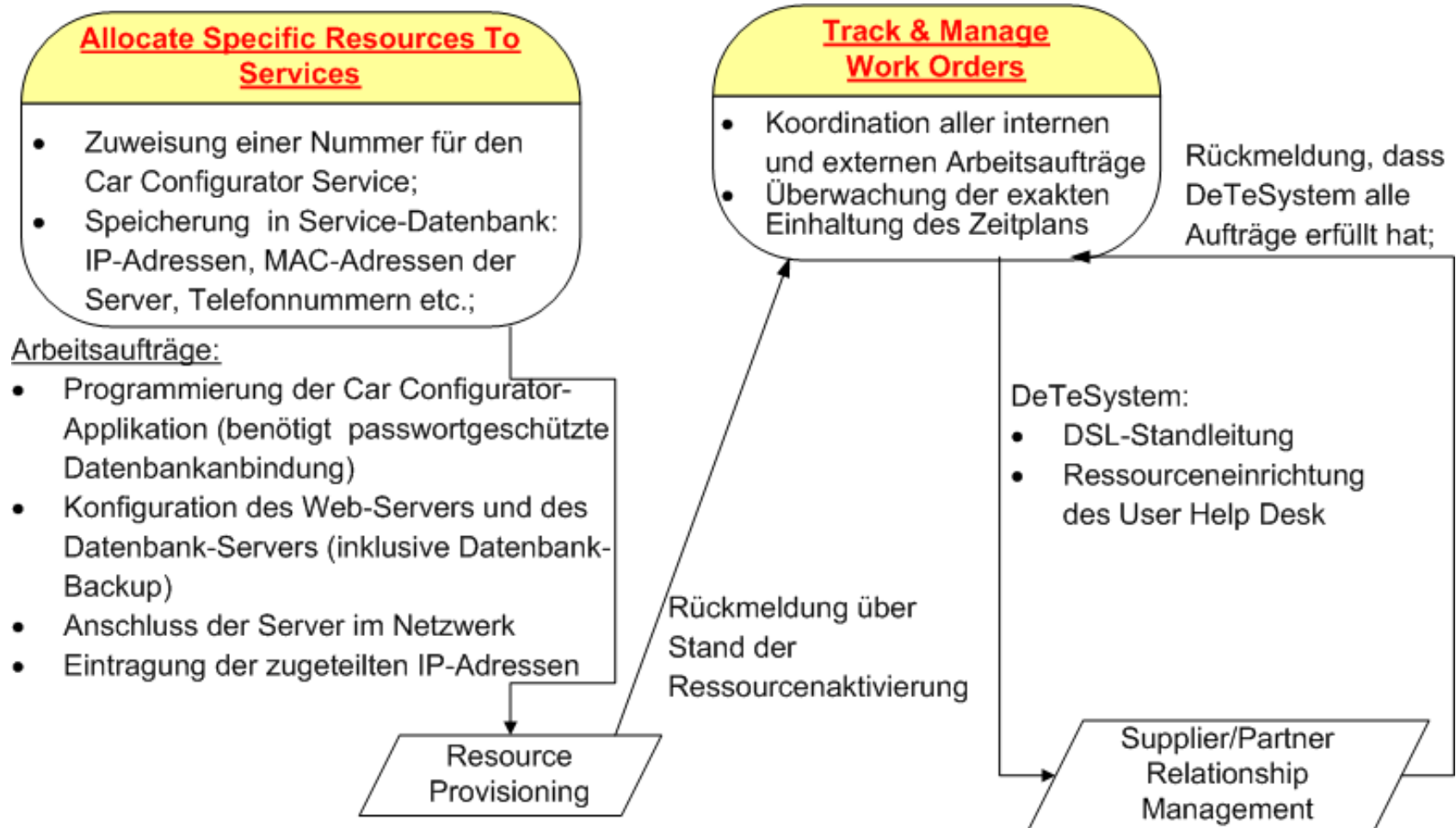
Allocate Specific
Resources To
Services

Implement
& Configure
Service

QoS-Parameter:
z.B. Verfügbarkeit, Antwortzeiten,
Daten für Security-Einstellungen;

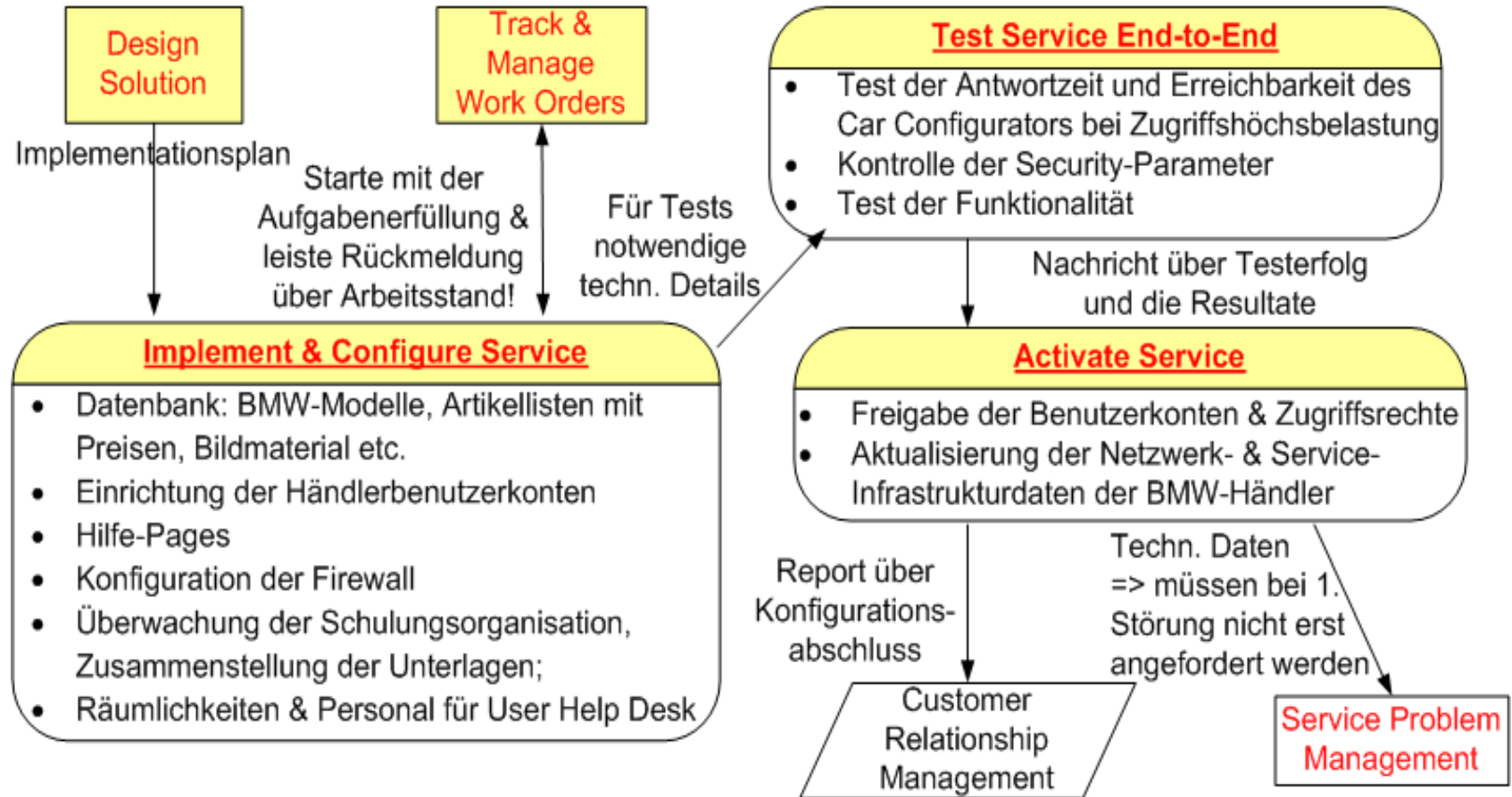
Service Quality
Management

3 Fallbeispiel zu Service Configuration & Activation (II): Neuimplementation des Car Configurator Services

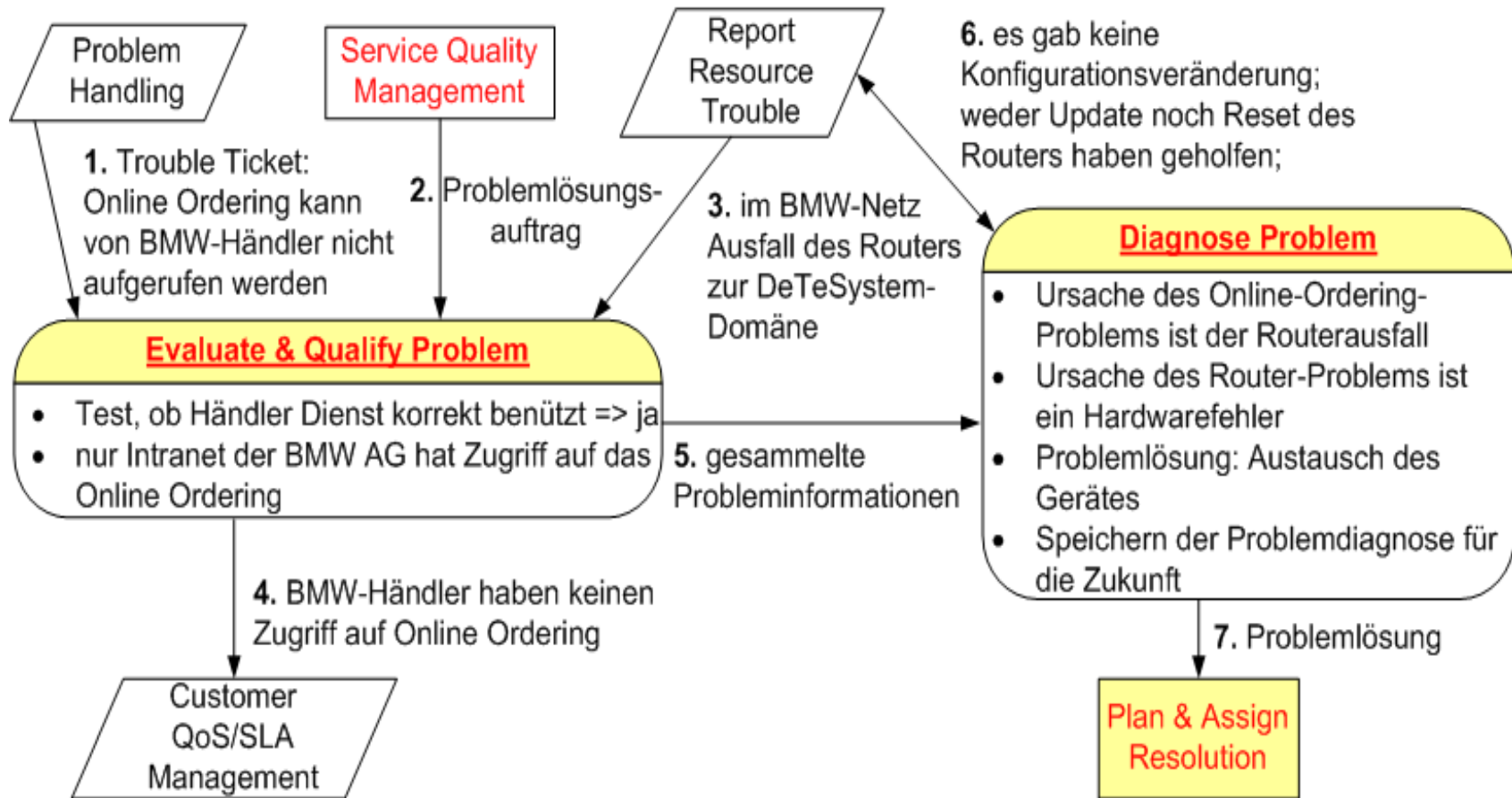


3 Fallbeispiel zu Service Configuration & Activation (III): Neuimplementation des Car Configurator Services

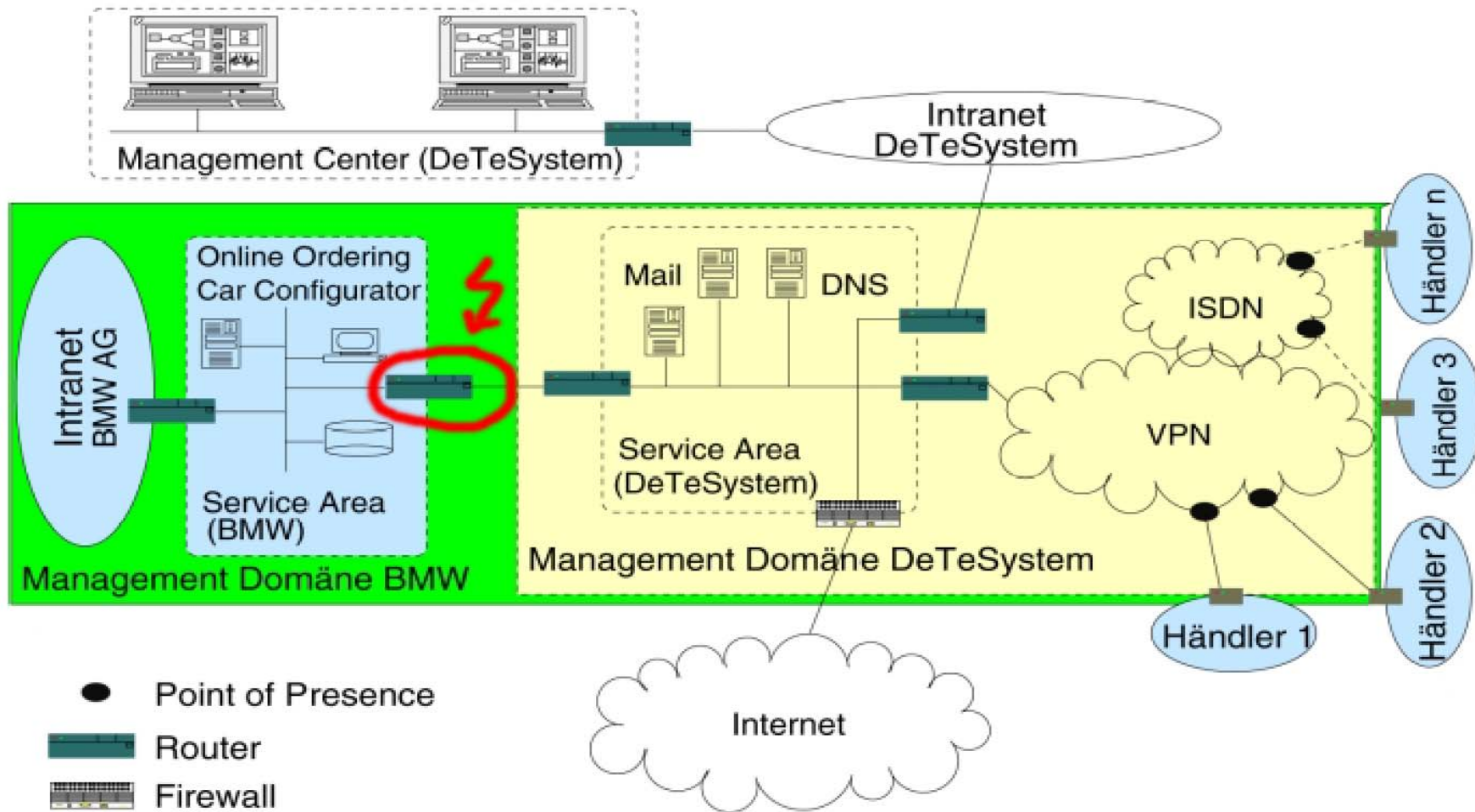
Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04



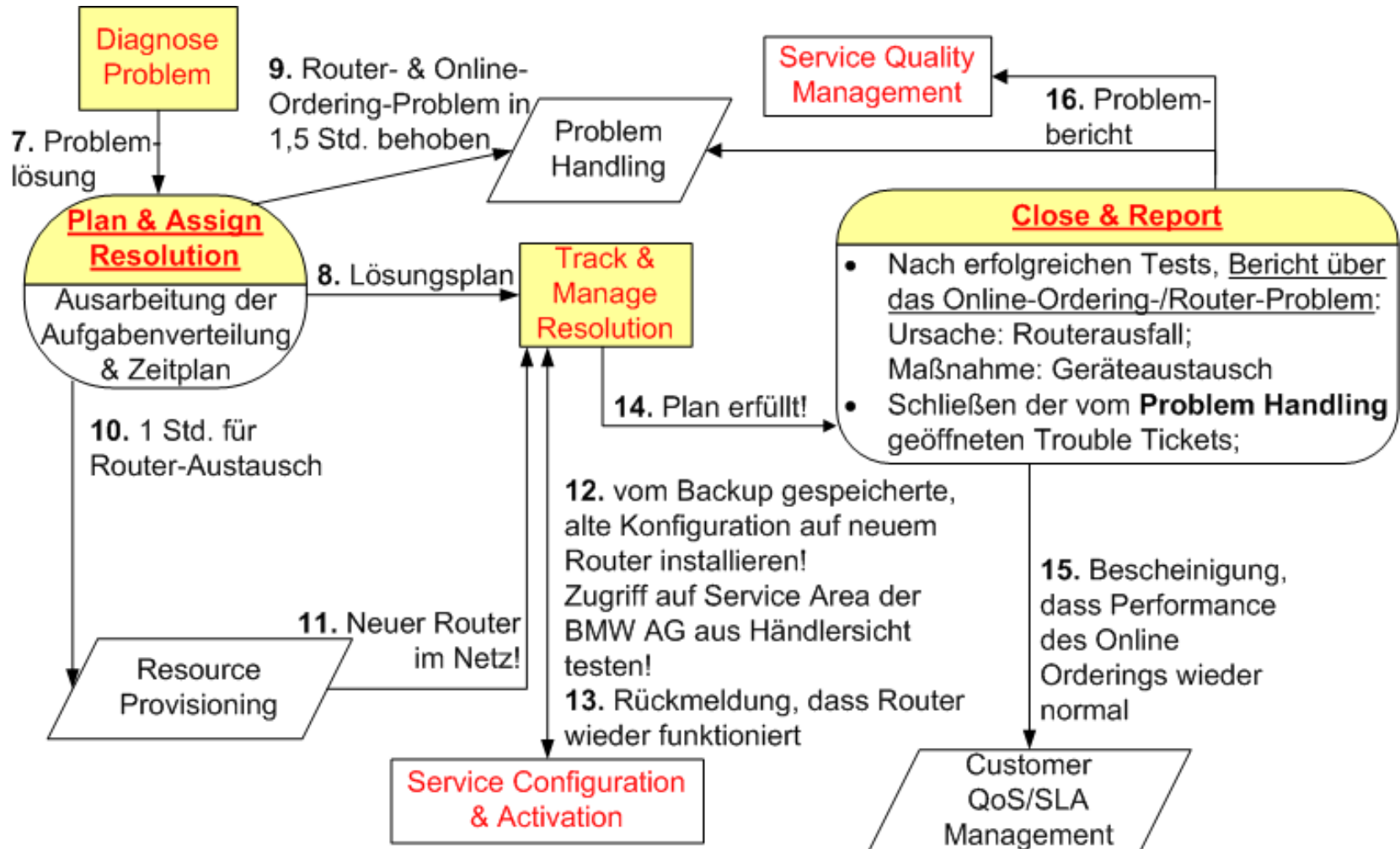
4 Fallbeispiel zu Service Problem Management (I): Online Ordering & Router defekt



4 Fallbeispiel zu Service Problem Management (II): Online Ordering & Router defekt



4 Fallbeispiel zu Service Problem Management (III): Online Ordering & Router defekt

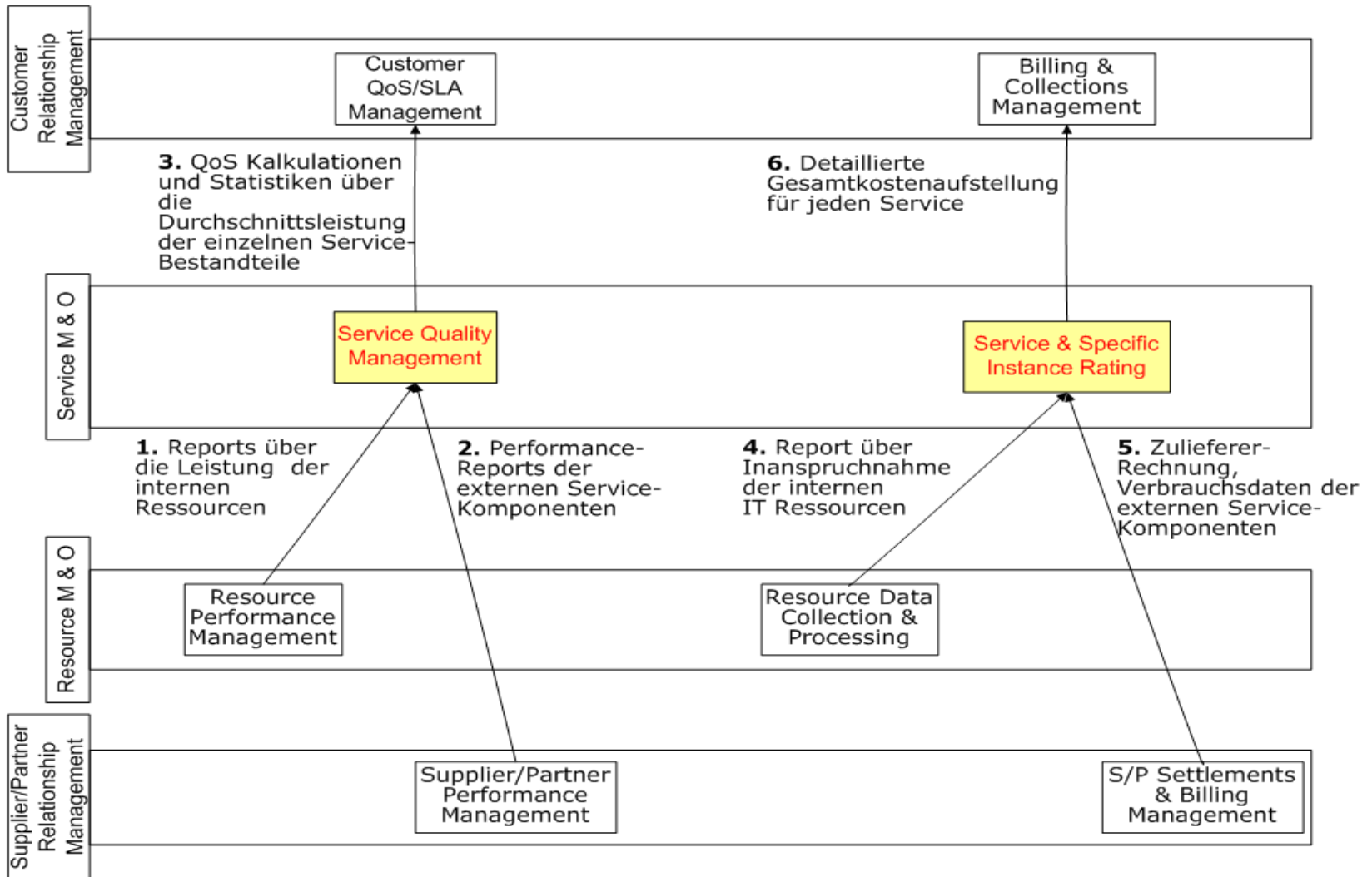


5 SLA-Prozessflüsse

Visualisierung der Interaktion zwischen Level 2-Prozessen auf der SM&O-Ebene und an den Prozess-Schnittstellen

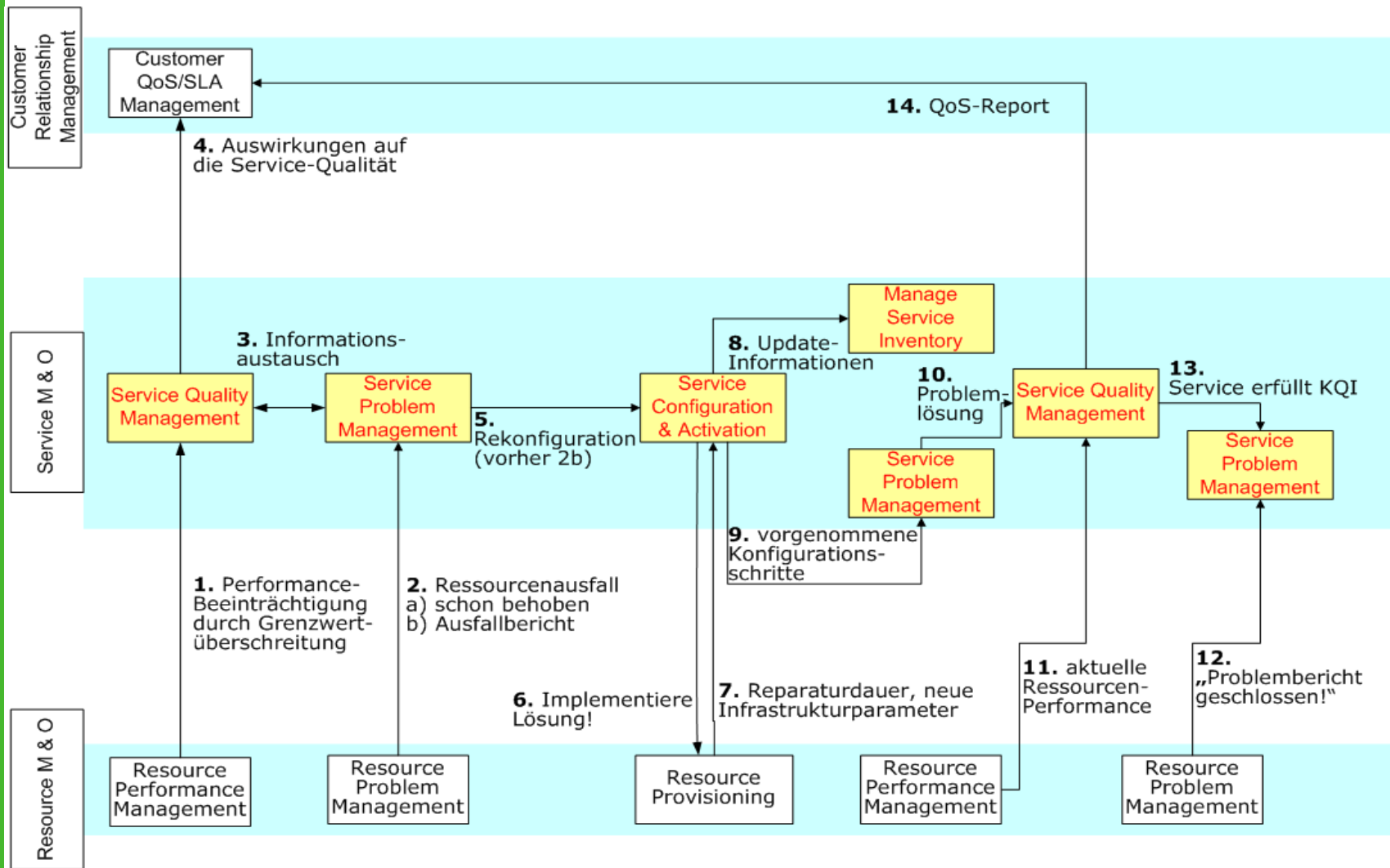
- Normale Abwicklung
- Ressourcen Grenzwertüberschreitung/Ausfall einer Ressourcenkomponente
- Auftreten einer vom Kunden zuerst aufgedeckten SLA-Verletzung

5.1 Normale Abwicklung

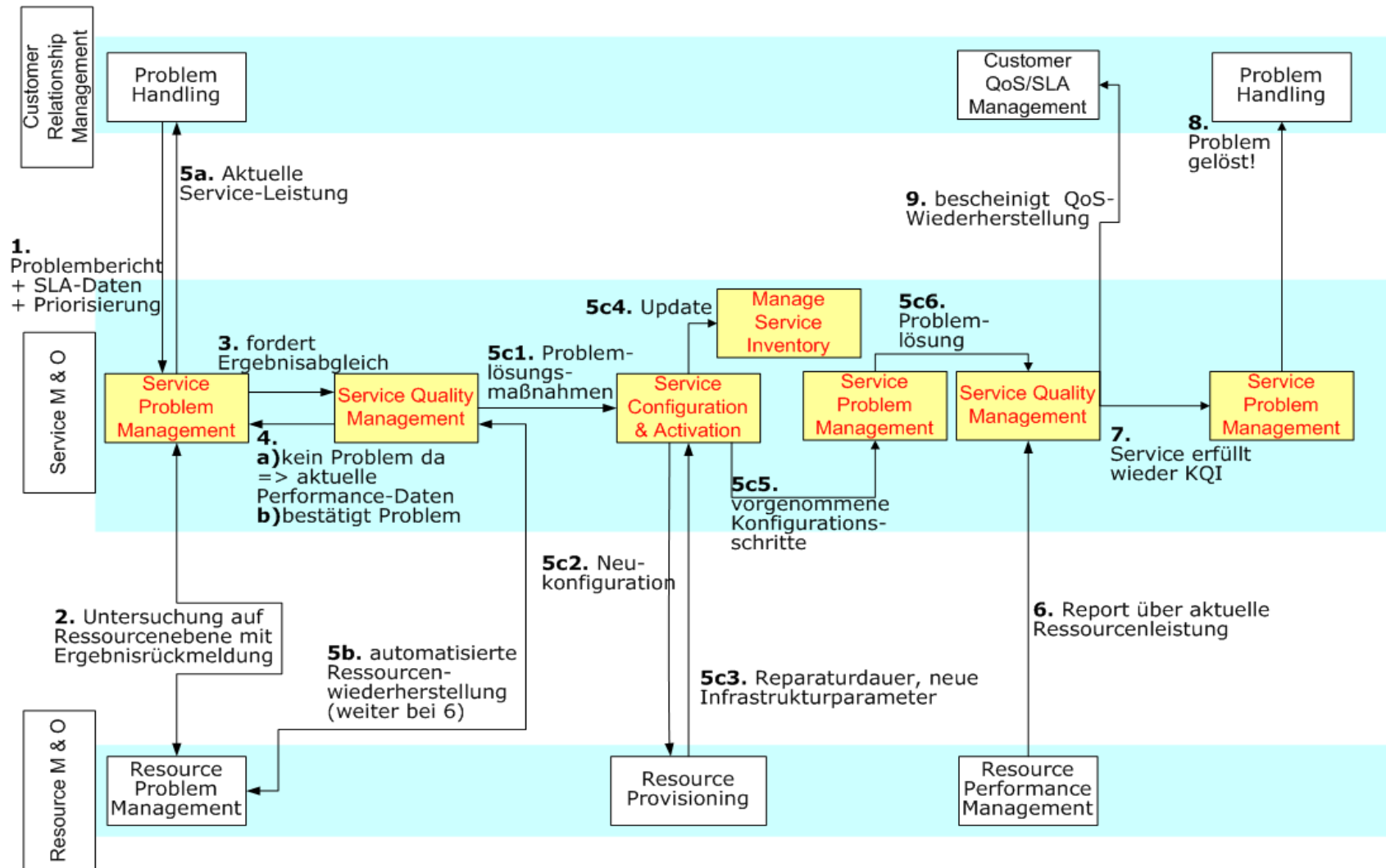


5.2 Grenzwertüberschreitung / Ausfall einer Ressourcenkomponente

Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04

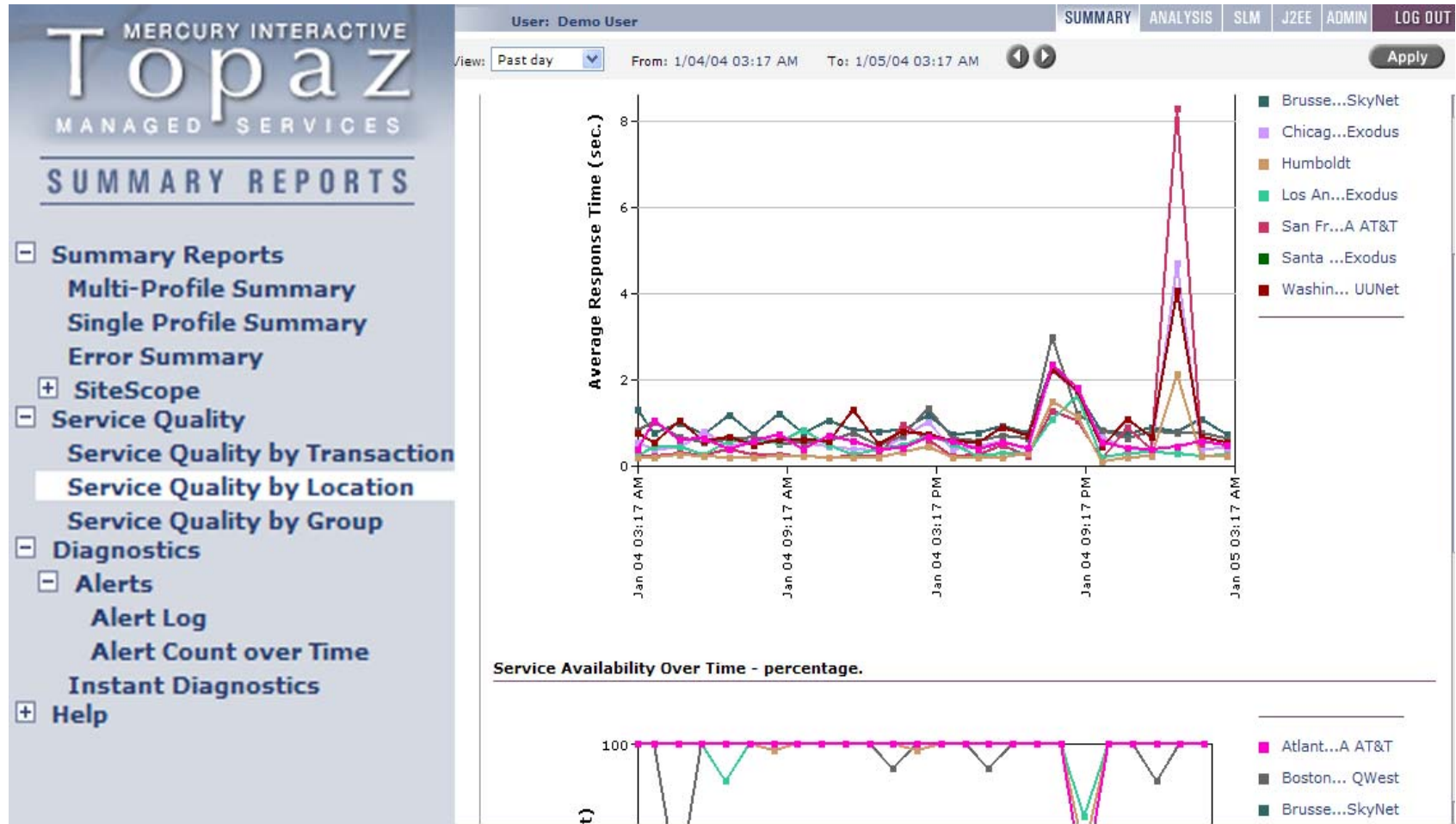


5.3 vom Kunden zuerst aufgedeckte SLA-Verletzung



6.1 Mercury Interactive: Business Availability Center (Demo-Screenshot)

Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04



6.2 ARS von Remedy: Trouble Ticket System des LRZs (I)

AR System User - [Trouble-Tickets-Neu (Neu)]

Datei Bearbeiten Ansicht Extras Aktionen Fenster Hilfe

Trouble-Tickets-Neu (Neu)

Neu: Trouble-Tickets-Neu Speichern

TT- und Benutzer-Info **Problembeschreibung** Problembearbeitung History-Log

Dringlichkeit Gering Mittel Kritisch

Anwendungen
 Systemberatung
 Netzberatung
 Netz/Systemdienste
 Sicherheit
 Organisatorisches

siehe TT Suche Tickets (Schlagworte)

Dienst Shortcut Hilfeliste

Verantwortlich

Kurzbeschreibung

Beschreibung

Schlagworte eintragen

Benutzer erbittet Antwort? ja

[Bereitstellung von]

6.2 ARS von Remedy: Trouble Ticket System des LRZs (II)

AR System User - [Trouble-Tickets-Neu (Neu)]

Datei Bearbeiten Ansicht Extras Aktionen Fenster Hilfe

Trouble-Tickets-Neu (Neu)

Neu: Trouble-Tickets-Neu Speichern

TT- und Benutzer-Info **Problembeschreibung** Problembearbeitung History-Log

Interne Prozesse Zustand: Erfasst

Aktionen 📖

Attachments hinzufügen

Dateiname	Größe	Bezeichnung
		Datei1
		Datei2
		Datei3
		Datei4

Benach.Verantw.über Aktion? ja nein

Gruppenbenachrichtigung ▼

Suchstring (Wissensdatenbank)

E-Mail an Benutzer und Benachrichtigungsliste (BL) (Gleicher Mailtext, der im Feld "Aktionen" steht, wird an Benutzer und die BL geschickt)

im Feld "Aktionen" (dort vorhandener Text wird integriert). Mailtext ist danach noch editierbar. Generiere E-Mail

Mailadressen für die BL ... Sende E-Mail mit dem Inhalt des Feldes "Aktionen".

Schließung des TT TT soll geschlossen werden am ... Schließungsgrund ▼ ... **Fall relevant für die Zukunft?** ja nein

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!