

Vorlesung IT-Management

Übungsblatt 8

1. Business- und IT-Services

Es sollen zwei Unternehmen betrachtet werden:

1. Musik-Streaming-Dienst
2. Versandhändler mit telefonischer Auftragsannahme

Überlegen Sie sich für jedes dieser beiden Unternehmen:

- Einen Geschäftsprozess, der für die Bereitstellung bzw. Nutzung des jeweiligen Angebots wichtig ist. Beschreiben Sie grob den Ablauf mit den wichtigsten Aktivitäten.
- Beispiele für IT-Services, die in den oben gefundenen Geschäftsprozessen benötigt werden. Nennen Sie sowohl Beispiele für IT-Services, die den Kunden direkt als Business Services angeboten werden, als auch rein intern genutzte IT-Services.
- IT-Services können selbst wiederum andere IT-Services benötigen. Finden Sie auch hierfür Beispiele.
- Nennen Sie Beispiele für IT-Prozesse, die benötigt werden, um die gefundenen IT-Services zu erbringen.
- Nennen Sie Beispiele für weitere Ressourcen und Fähigkeiten, die zur Erbringung des IT-Services benötigt werden.

2. ITIL

- a) ITIL enthält 34 Management-Praktiken. In welche drei Bereiche sind diese unterteilt? Nennen Sie aus jedem der drei Bereiche zwei Management-Praktiken und beschreiben Sie kurz deren Aufgabe.
- b) Nennen und beschreiben Sie kurz die Aktivitäten der ITIL-Service-Wertschöpfungskette. In welchem Zusammenhang stehen die Management-Praktiken mit den Aktivitäten der Wertschöpfungskette?
- c) Beschreiben Sie die Idee der Wertströme in ITIL. Wie unterscheiden sie sich von genau festgelegten allgemeinen Prozessen?

3. IT-Services

Ein Unternehmen hat die Bereitstellung und den Support der Büroarbeitsplätze (PCs incl. Standardsoftware, Drucker etc.) an einen Dienstleister ausgelagert. Sie sind dafür verantwortlich, die Service Level Agreements mit dem Dienstleister zu verhandeln.

- a) Überlegen Sie sich, wie Sie den oder die benötigten Services spezifizieren würden, und nennen Sie Beispiele für die Definition von Service Levels für diesen Fall.
Orientieren Sie sich an der Gliederung eines SLAs. Falls manche Gliederungspunkte nicht so gut zu diesem Service passen – ersetzen Sie sie durch vergleichbare Gliederungspunkte, die sich hier besser eignen.
- b) Welche Key Performance Indicators (Kennzahlen) verwenden Sie hierbei?
- c) Welche „Incidents“ können im Support der Büroarbeitsplätze auftreten?
- d) Erläutern Sie die prinzipielle Vorgehensweise, nach der die Meldung eines solchen Incidents gemäß ITIL bearbeitet werden kann.
- e) Erläutern Sie hierbei das Zusammenspiel des Incident Managements mit anderen ITIL-Praktiken. Betrachten Sie dabei den Ablauf ausgehend von einem Incident bis ein zugrunde liegender Softwarefehler im Produktivsystem beseitigt ist.
- f) Welche Softwaresysteme werden dabei eingesetzt? Beschreiben Sie kurz deren jeweilige Funktionalität.
- g) Welche Arten von Anfragen außer Incident-Meldungen werden vom Service-Desk noch bearbeitet?
- h) Erläutern Sie die Idee des „Shift-Left-Ansatzes“ zur Vermeidung und schnelleren Behebung von Störungen.

4. ITIL und Kanban bei Spotify

Lesen Sie das Dokument „Spotify-an-ITIL-case-study.pdf“ (insbesondere Kapitel 3-6) und beantworten Sie die folgenden Fragen:

- a) Welche Herausforderungen und Probleme hatte das betrachtete Team hinsichtlich der Organisation des Arbeitsflusses?
- b) Wie wurden diese Probleme gelöst?
- c) Welche Rolle spielte die Visualisierung der Arbeitsmenge?
- d) Wie wurde die Work in Progress (WIP) limitiert?
- e) Welchen Vorteil hat die Limitierung der Work in Progress (WIP)?