

ITIL

Modellexamen „Managers Certificate“

in IT Service Management

Service Support und Service Delivery

Spezifikationen 2001

Inhalt

3	Einführung
5	Fallbeispiel Pecunia
14	Beispiele für das Examen Service Support
22	Musterlösung für Service Support
35	Beispiele für das Examen Service Delivery
	Musterlösung für Service Delivery

Stichting EXIN

Kantoor Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

Postbus 19147, 3501 DC Utrecht

Telefon (030) 234 48 11

Fax (030) 231 59 86

E-Mail info@exin.nl

Internet <http://www.exin.nl>

Einführung

Examen

Modellexamen

Managers Certificate in

IT Service Management

Stichting EXIN, 2004

Copyright

Seitenanzahl

33

Aufbau des Examens

Dieses Modellexamen besteht aus zwei Examensteilen: Service Support und Service Delivery. Jedes Examen besteht aus 5 Beispielfragen, die sich wiederum aus einigen Unterfragen zusammensetzen können.

Die Beispielfragen sind für die Art von Fragen repräsentativ, die während eines Examens gestellt werden. Die Beispielfragen beziehen sich auf die Examensanforderungen des „Managers Certificate“ im IT Service Management.

Dieses Modellexamen schließt sich in seinem Aufbau den Examen an, die seit dem 1. Juni 2001 abgenommen werden.

Ergebnis des Examens

Die zu erreichende Höchstpunktzahl für die Examen Service Support und Service Delivery ist 100. Bei jeder Unterfrage ist angegeben, wieviel Punkte Sie höchstens für die Frage bekommen können.

Bei 50 oder mehr Punkten haben Sie bestanden. In allen anderen Fällen haben Sie nicht bestanden.

Fallbeispiel Pecunia

Pecunia ist ein internationales Geldinstitut. Es befaßt sich im weitesten Sinne des Wortes mit finanziellen Dienstleistungen. Sowohl auf dem Gebiet des (elektronischen) Zahlungsverkehrs als auch auf dem Gebiet der Finanzierung und der Kapitalanlage befindet es sich im Mittelfeld der niederländischen Banken. Um sowohl den Wünschen der Privat- als auch der Geschäftskunden optimal entsprechen zu können, verfügt Pecunia über Filialen in mehreren großen Städten Asiens und Amerikas.

Die Hauptgeschäftsstelle von Pecunia hat ihren Sitz in Maastricht. In diesem Büro sind einige Abteilungen untergebracht, die ihre Filialen unterstützen. Die Filialen sind selbständige Unternehmen und funktionieren als Auftraggeber für die verschiedenen Abteilungen bei Pecunia. Der Verwaltungsrat ist für die Vertretung der ungefähr 100 Filialen verantwortlich.

Die Filialen operieren als selbständige Banken. Die Geschäftsführung einer Filiale ist vollständig für den Umsatz und das Ergebnis verantwortlich. Ein Teil der Aktivitäten, wie zum Beispiel die Produktentwicklung, das Verarbeiten der Buchungen und das Abrechnungswesen wurde der Pecunia NV übergeben.

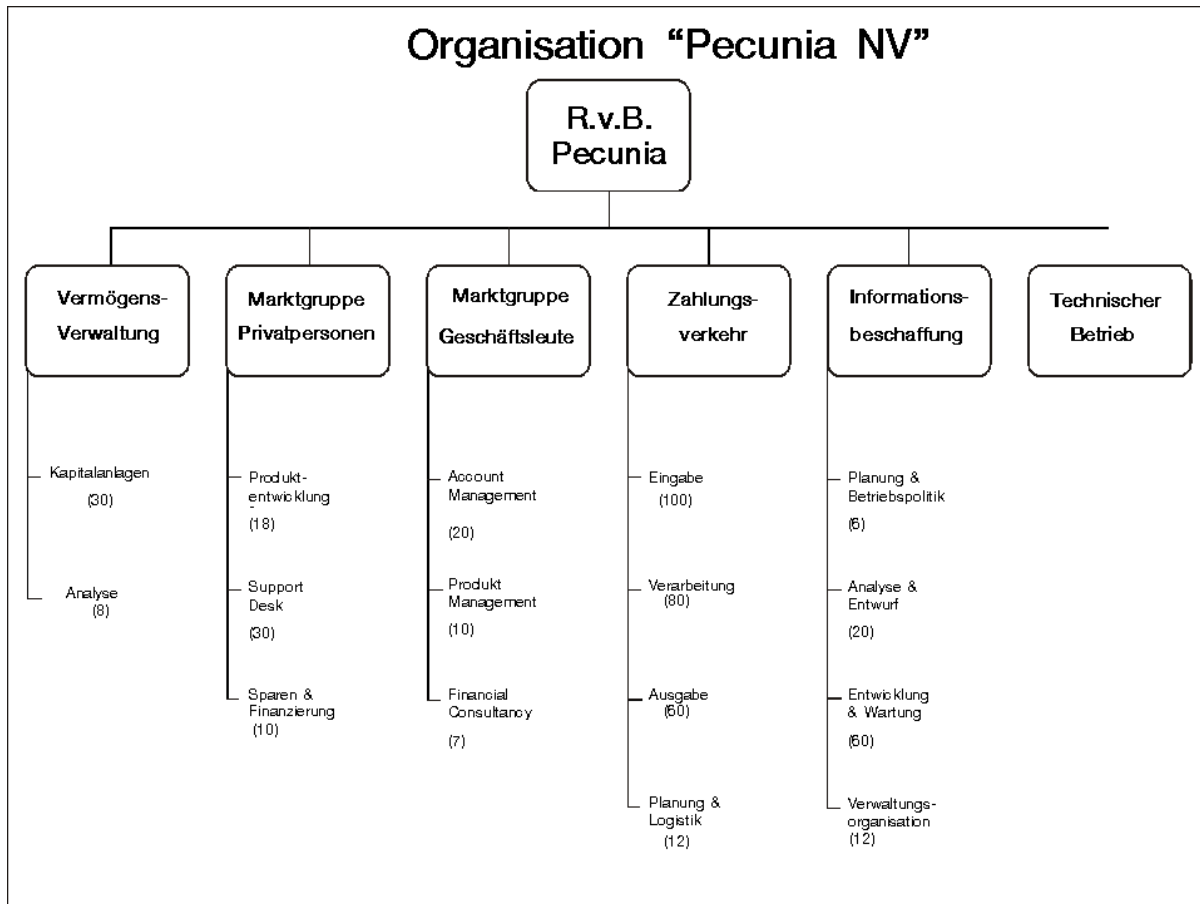
Jede Filiale ist für die eigene Automatisierung verantwortlich. Nur der Anschluß an die Zentralsysteme von Pecunia NV ist sowohl technisch als in bezug auf den Datenaustausch an strenge Vorschriften gebunden.

Organisation

Unter dem Verwaltungsrat befinden sich sechs Abteilungen:

- Vermögensverwaltung
- Marktgruppe Privatpersonen
- Marktgruppe Geschäftsleute
- Informationsbeschaffung
- Technischer Betrieb
- Zahlungsverkehr

Siehe hierzu das Organigramm auf der folgenden Seite.



Vermögensverwaltung

Vermögensverwaltung ist die Abteilung, die für die Verwaltung des Anlageportefeuilles von Pecunia sorgt. Dafür verfügt das Geldinstitut über Kapital, das hierfür durch Geschäftsleute und über das Vermögen von Pecunia zur Verfügung gestellt wird. Die Vermögensverwaltung legt ihr Kapital unter anderen in Immobilien, Aktien und Obligationen an. Die Vermögensverwaltung besteht aus den folgenden Abteilungen:

- Kapitalanlagen; 30 Personen, die Portefeuilles verwalten und die Geschäfte auf verschiedenen internationalen Effektenbörsen tätigen.
- Analyse: 8 Personen, verantwortlich für Analyse und Strategiebestimmung in bezug auf Kapitalanlagen.

Einschließlich Führungsstab und Sekretariatshilfe arbeiten 45 Mitarbeiter in der Vermögensverwaltung.

Marktgruppe Privatpersonen

Die Marktgruppe Privatpersonen ist in drei Abteilungen unterteilt:

- Produktentwicklung; 15 Mitarbeiter, die neue Finanzdienstleistungen für Privatpersonen entwickeln. Darunter fallen beispielsweise verschiedene Spar- und Kreditformen und neue Formen des Zahlungsverkehrs.
- Support Desk; im Support Desk arbeiten 30 Mitarbeiter, welche die Filialen bei der Ausführung der zentralen Anwendungen unterstützen. Die Gruppe leistet ausschließlich funktionale Unterstützung. Bei technischen Problemen wird das Help Desk der Abteilung Verarbeitung der Abteilung Zahlungsverkehr in Anspruch genommen.

Stichting EXIN

Kantoor Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

Postbus 19147, 3501 DC Utrecht

Telefon (030) 234 48 11

Fax (030) 231 59 86

E-Mail info@exin.nl

Internet <http://www.exin.nl>

- Sparen und Finanzierung; 10 Mitarbeiter unterstützen die Büros beim Abschließen von Darlehen und Hypotheken. Diese Abteilung bestimmt beispielsweise die Zinssätze. Diese Abteilung sorgt ebenfalls dafür, daß den Filialen diese Zinssätze zur Verfügung stehen.

Einschließlich Führungsstab und Sekretariatshilfe arbeiten in der Marktgruppe Privatpersonen 70 Mitarbeiter.

Marktgruppe Geschäftsleute

Die Marktgruppe Geschäftsleute ist gerichtet auf die Finanzdienstleistung für Betriebe, Vereine und Stiftungen. Sie besteht aus:

- Account Management; eine Gruppe von 20 Account-Managern für größere Institute. Diese Gruppe ist für die Kundenbetreuung verantwortlich und informiert den Produktmanager über die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden.
- Produkt Management; 10 Mitarbeiter, die neue Dienstleistungen entwickeln und die sich im Interesse der Filialen auf dem Markt für Mittel- und Kleinbetriebe einsetzen. Im Auftrag der Account-Manager werden für Großbetriebe auch speziell zugeschnittene Dienstleistungen angeboten.
- Financial Consultancy; diese Abteilung mit 7 Mitarbeitern untersucht die Finanzierungsmöglichkeiten für Kunden und bestimmt - falls erforderlich - die Kreditwürdigkeit.

Einschließlich Führungsstab und Sekretariatshilfe arbeiten in der Marktgruppe Geschäftsleute 45 Mitarbeiter.

Informationsbeschaffung

Die Abteilung Informationsbeschaffung ist für den Entwurf und die Entwicklung der Informationssysteme verantwortlich. Diese Abteilung arbeitet im Auftrag der anderen Abteilungen und in besonderen Fällen auch für die Filialen. Die Filialen haben die Freiheit, ein anderes Systemhaus mit der Entwicklung der eigenen Filialsysteme zu beauftragen. Die zentralen Systeme wurden der Abteilung Zahlungsverkehr zur Verwaltung übergeben. Die Systeme, die in den Filialen eingesetzt werden, werden abhängig vom Umfang und der Betriebspolitik der Filiale selbst verwaltet oder in Auftrag gegeben.

- Planung und Betriebspolitik; diese Abteilung mit 6 Personen ist für "zukunftssichere" Entscheidungen in bezug auf die Infrastruktur verantwortlich. Dazu gibt sie verbindliche Ratschläge in bezug auf die technische, anwendbare und Datenkommunikations-Infrastruktur.
- Analyse und Entwurf; eine Gruppe, bestehend aus 20 Mitarbeitern, welche die Wünsche der Benutzer-(Gruppen) in Entwürfe für neue oder geänderte Informationssysteme umsetzt. Hierfür haben sie regelmäßig Kontakt mit den Vertretern der verschiedenen Abteilungen.
- Entwicklung und Wartung; diese Abteilung besteht aus ungefähr 60 Programmierern, von denen 40 extern bestellt sind. Die Mitarbeiter werden sowohl für die Wartung als auch für den Neubau bei Projekten eingesetzt. Die Mitarbeiter der Abteilung Analyse und Entwurf sind mit der Projektleitung beauftragt.
- Verwaltungsorganisation; 12 Mitarbeiter, die für die Festlegung und Verwaltung der Verfahrensweisen verantwortlich sind, sofern diese an die vorhandenen Informationssysteme anzuschließen sind oder dafür benötigt werden.

Einschließlich Führungsstab und Sekretariatshilfe arbeiten in der Abteilung Informationsbeschaffung ungefähr 120 Mitarbeiter.

Technischer Betrieb

Der technische Betrieb ist für die Gebäudeverwaltung verantwortlich. Unter diese Verwaltung fallen beispielsweise die Verkabelung, das Fernsprechwesen, die Rezeption und die Kantine. Der Schutz, die Reinigung und Wartung wurden bei Dritten in Auftrag gegeben.

Zahlungsverkehr

Die Abteilung Zahlungsverkehr ist für den Erhalt, die Verarbeitung und die Versendung aller Überweisungen verantwortlich. Es handelt sich dabei sowohl um Aufträge von Privatpersonen als auch für den geschäftlichen Zahlungsverkehr. Überweisungen können schriftlich mittels Änderungsformularen angeboten werden. Diese werden mit Hilfe der Dateneingabe für die Verarbeitung vorbereitet. Die Änderungen werden dem Kontoinhaber mittels eines Kontoauszuges bestätigt. Für den geschäftlichen Zahlungsverkehr können die Aufträge im Prinzip auf jedem Medium angeboten werden, angefangen von Disketten bis hin zu Cartridges. Neben diesen Aufträgen kann der Kontoinhaber auch Zahlungs- und Geldautomaten (der niederländischen Postbank) benutzen.

Die Abteilung Zahlungsverkehr besteht aus vier Abteilungen:

- Eingabe; 100 Mitarbeiter, die für die Verarbeitung und Vorbereitung der schriftlichen Änderungsaufträge verantwortlich sind.
- Ausgabe; 60 Mitglieder, welche die Kontoauszüge ausdrucken, in Briefumschläge stecken und versenden.
- Verarbeitung; 80 Mitarbeiter, die für die automatisierte Datenverarbeitung sorgen. Dabei wird eine Online-Umgebung für die Zahlungsautomaten und eine Batch-Umgebung für das Verarbeiten der Änderungen unterstützt.
- Planung und Logistik; diese Abteilung ist innerhalb der Abteilung Zahlungsverkehr für den Personaleinsatz und die rechtzeitige Verfügbarkeit der erforderlichen Mittel wie Formulare und andere Medien verantwortlich. Hierfür pflegt sie intensive Kontakte mit den anderen Abteilungen. Ersuche anderer Abteilungen hinsichtlich zusätzlich auszuführender Aufgaben werden von Planung und Logistik vorbereitet und eingeplant. Bei Planung und Logistik arbeiten 12 Mitarbeiter.

Stichting EXIN

Kantoor Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

Postbus 19147, 3501 DC Utrecht

Telefon (030) 234 48 11

Fax (030) 231 59 86

E-Mail info@exin.nl

Internet <http://www.exin.nl>

Die Abteilung Verarbeitung besteht aus den folgenden Abteilungen:

- Produktionsausführung; die 20 Mitarbeiter der Produktionsausführung (PA) ist für die tägliche Produktionsausführung und für die Verfügbarkeit der Online-Systeme verantwortlich.
- Anwendungsunterstützung; die Abteilung Anwendungsunterstützung (AU) mit 30 Personen ist für eine richtige Verarbeitung der Anwendungen verantwortlich. Hierfür wird eine Arbeitsgang-Steuersprache (ASS) benutzt, mit der die richtigen Eingabe- und Ausgabedateien an Programme gekoppelt werden können. Die Anwendungsunterstützung (AU) verwaltet auch die Programm- und ASS-Bibliotheken.
- Technische Unterstützung; die Abteilung Technische Unterstützung (TU) besteht aus 20 Mitarbeitern. Diese Mitarbeiter sind für die optimale Funktion der technischen Infrastruktur verantwortlich. Sie installieren und warten die Apparatur und Betriebssysteme aller Systeme bei Pecunia. TU ist auch für die Verwaltung des Netzwerks verantwortlich, das für die Datenkommunikation mit den Filialen benutzt wird.
- Help Desk; die 10 Mitarbeiter des Help Desk bilden im Fall von Störungen oder Fragen den ersten Kontakt für die Benutzer dieser Systeme. Kleine Störungen können in den meisten Fällen vom Help Desk selbst gelöst werden. Wenn das Help Desk nicht in der Lage ist, eine Lösung anzubieten, wird AU oder TU in Anspruch genommen. Die Mitarbeiter des Help Desk haben fast alle in der Abteilung Produktionsausführung gearbeitet.

Informationssysteme

Die folgenden Informationssysteme werden bei Pecunia eingesetzt:

[PECJRL]

PECJRL enthält das zentrale Buchungssystem von Pecunia und läuft unter dem Produktionssystem PMAIN. In diesem System werden die Saldi der Kontoinhaber bestimmt und festgelegt. Zu diesem System gehören auch die Module zum Ausdrucken der Abrechnungen. Hierfür werden die Daten des PECNAW-Systems benötigt.

Die Buchungsdaten werden im Fall von Geldabhebungen bei Zahlungsautomaten von dem in diesen Filialen eingesetzten PECATM-System oder direkt von PECATM geliefert. Schriftliche Buchungsaufträge werden mit Hilfe der Dateneingabe von der Abteilung Eingabe eingegeben.

[PECBAL]

Anhand der Daten in PECJRL wird mit Hilfe von PECBAL die finanzielle Position von Pecunia bestimmt. Mit diesem System werden die Bilanz und die Gewinn- und Verlustrechnung aufgestellt. Auch PECBAL läuft unter dem PMAIN-System.

[PECRAP]

PECRAP besteht aus einer Anzahl verschiedener Anwendungen, mit denen Berichterstattungen zur Prozeßkontrolle- und Überwachung geliefert werden können. An PECRAP wurde vor einiger Zeit eine große Anzahl von Anwendungen hinzugefügt, um die Marktentwicklungen zu analysieren. Die Anwendungen laufen zum Teil unter PMAIN und zum Teil auf Workstations der POFFICE-Plattform.

[PECNAW]

Das PECNAW-System ist von einem einfachen NAW-System zu einem umfangreichen Kundenbetreuungssystem herangewachsen, in dem Daten über die Lebensverhältnisse und das Konsumverhalten von Privatpersonen festgelegt sind. PECNAW wurde unter PMAIN implementiert.

[PECBIZ]

Ein recht neues System zur Betreuung der Geschäftsleute. Das System ist in Folge des speziellen Informationsbedarfs der Marktgruppe Geschäftsleute entstanden. PECBIZ läuft unter dem PMAIN-System und verwendet Daten aus PECJRL und PECNAW.

[PECATM]

Die Online-Dienstleistungen wie Zahlungsautomaten werden 7 Tage in der Woche rund um die Uhr mit Hilfe von PECATM angeboten. Im ganzen Land wurden inzwischen circa 200 elektronische Geldautomaten aufgestellt. Bei den Zahlungsautomaten wird BEA-Net eingesetzt. Die Aufträge werden direkt zu PECJRL übertragen.

[PECOMM]

Für den Datenaustausch zwischen Pecunia NV und den Bankfilialen wird in diesen Filialen PECOMM eingesetzt. Diese Anwendung wird von Pecunia zur Verfügung gestellt. Von dieser Anwendung werden detaillierte Spezifikationen für die Filialsysteme geliefert.

[PORTFOLIO]

Speziell für die Abteilung Kapitalanlage von der Abteilung Vermögensverwaltung. Hier wurden für die Analyse inzwischen einige Module hinzugefügt. Für die Verarbeitung der Daten in Berichten wurde eine Kopplung mit einem Local Area Netzwerk angelegt.

[PECUUR]

Mit Hilfe von PECUUR wird die Stundenregistrierung der Mitarbeiter geführt. Die Personalabteilung macht hiervon Gebrauch. Das System enthält auch einige Module, mit denen der Zeitaufwand für Projekte überwacht werden kann. Für PECUUR wird PTEST benutzt.

[PECDEV]

Eine Anzahl von Hilfsmitteln und Compilern für die Systementwicklung.

[PECKTA]

Verschiedene PC-Pakete für Terminal-Emulation, Textverarbeitung, Kalkulation, Präsentationen und Projektplanung.

[EMAIL]

Eine Anzahl von Programmen, die eine elektronische Post im Zentralrechner und LAN ermöglicht. Der Nachrichtenaustausch zwischen PMAIN und den LANs ist noch nicht möglich.

Stichting EXIN

Kantoor Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

Postbus 19147, 3501 DC Utrecht

Telefon (030) 234 48 11

Fax (030) 231 59 86

E-Mail info@exin.nl

Internet <http://www.exin.nl>

Hardware

Die folgenden Hardwareplattformen werden bei Pecunia benutzt:

(PMAIN)

Ein Zentralrechner mit 60 Plattenspeichern, 8 Magnetbandlaufwerken, 4 Bulkdruckern. Mit dem Zentralrechner ist ein Netzwerk mit ungefähr 250 Terminals gekoppelt. Bis auf einige Ausnahmen sind keine intelligenten Workstations an den Zentralrechner gekoppelt. PMAIN ist das Produktionssystem.

(PTEST)

Ein Zentralrechner mit 20 Plattenspeichern, 4 Magnetbandlaufwerken und einem kleinen Laserdrucker. Dieses System ist für Entwicklungs- und Testzwecke gedacht und verfügt über circa 100 Terminals. Falls notwendig, können Plattenspeicher von (PMAIN) an (PTEST) gekoppelt werden. Das System ist direkt an das Produktionssystem gekoppelt.

(PSURE)

Ein fehlertolerantes System für PECATM, den elektronischen Zahlungsverkehr. Dieses System ist direkt an PMAIN gekoppelt. Für die Verbindung mit den Automaten im Land wird das Datennetz 1 benutzt.

(POFFICE)

In der Hauptgeschäftsstelle stehen den Führungs- und Verwaltungskräften ungefähr 80 PC-Konfigurationen zu Verfügung. Die Local Area Netzwerke werden nur begrenzt benutzt. Circa die Hälfte der Konfigurationen wurde inzwischen in ein LAN aufgenommen. Eine dieser LANs ist an das PFOLLIE-System für die Vermögensverwaltung gekoppelt.

[PFOLLIE]

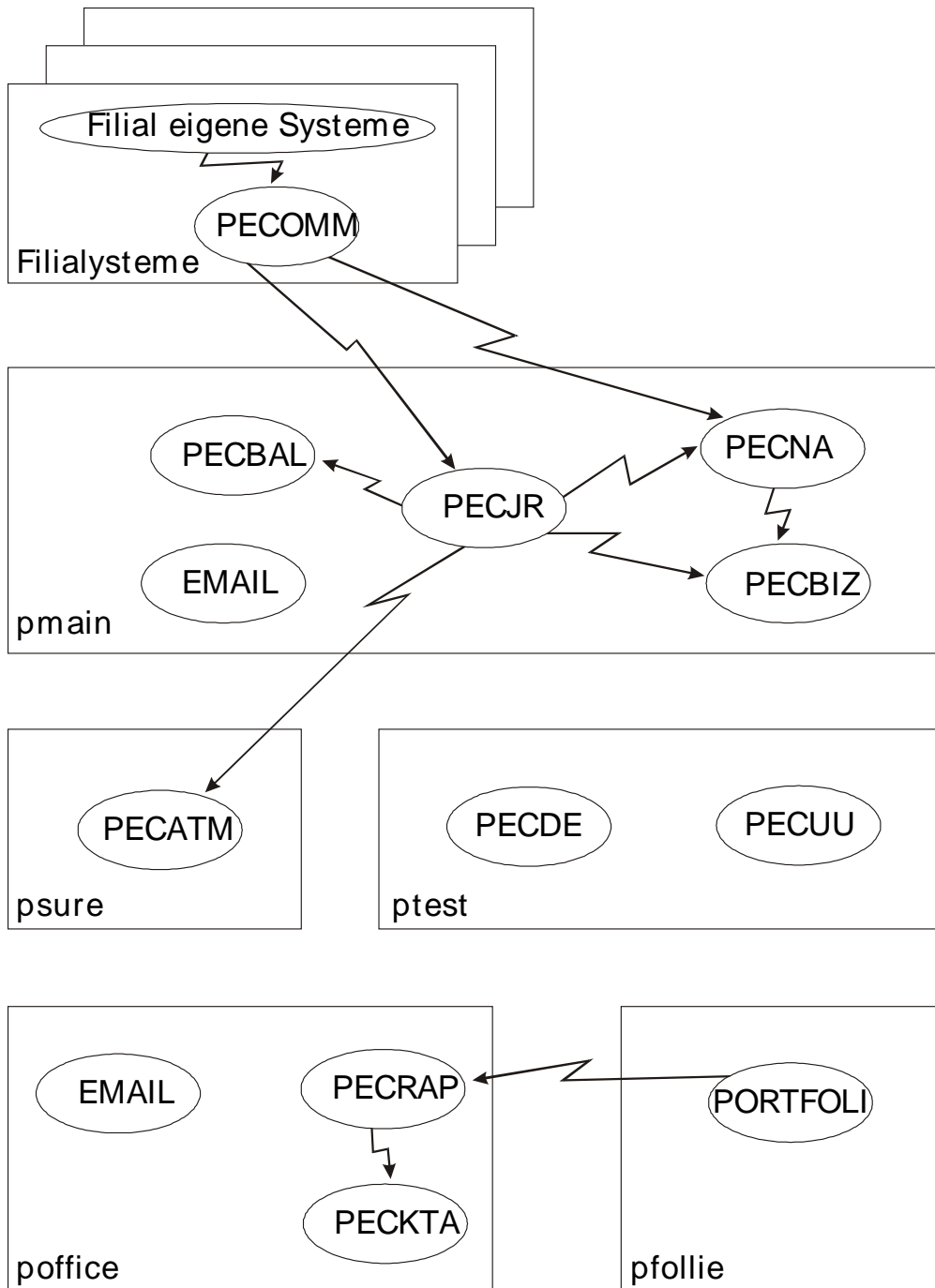
Das Stand-alone System, unter dem das Expertensystem PORTFOLIO läuft. Der Benutzer erhält mittels eines LAN Zugang zu diesem System. Eine Kopplung mit dem PMAIN-System besteht nicht.

[Filiäl-Systeme]

Die Systeme, die in diesen Filialen eingesetzt werden, fallen nicht unter die Verantwortlichkeit von Pecunia NV. Jede Filiale ist befugt, die Automatisierung nach eigenem Belieben einzurichten. Hierfür gilt eine Einschränkung: Jede Filiale verfügt über eine Workstation, unter der die Anwendung PECOMM für den Datenaustausch mit dem Rechenzentrum in Maastricht läuft.

Konfigurationsschema

Hier ist eine schematische Darstellung der Hardwarekonfiguration und des Aufbaus und der wechselseitigen Zusammenhänge der Informationssysteme:



Betriebspolitik

Die Betriebspolitik von Pecunia NV ist auf selbständige und ergebnisverantwortliche Einheiten gerichtet. Obwohl Pecunia sich in erster Instanz auf die Unterstützung dieser Filialen richtet, wird die Dienstleistung an Dritte zukünftig nicht ausgeschlossen.

Die Geschäftsführung hat folgende Ausgangspunkte für die kommenden drei Jahre formuliert:

- Die Kontinuität der Datenverarbeitung ist für Bankwesen essentiell. Diese Tatsache ist bei jeder Entscheidung zu berücksichtigen.
- Angesichts der Marktentwicklungen müssen mit den übrigen Banken zugunsten des (inter-)nationalen Zahlungsverkehrs elektronische Anschlüsse gelegt werden.
- Die Bank muß sich auf die Entwicklung einstellen, daß immer mehr Privatpersonen über einen Personal Computer verfügen, mit dem sie direkt von den Dienstleistungen der Bank Gebrauch machen wollen.
- Man erwartet eine weitere Zunahme der Benutzung vieler Arten von Kreditkarten. Innerhalb von zwei Jahren muß die Übernahme einer Organisation, die ein internationales Kreditkartenwesen handhabt, stattgefunden haben.
- Pecunia NV sollte weitgehend von Zulieferanten unabhängig sein. Für die Filialen gilt, daß sie sich beispielsweise bezüglich Ausweichmöglichkeiten gegenseitig unterstützen sollten.

IT Service Management
Modellexamen Service Support
Spezifikationen 2001
EXIN/ISEB

Inhalt

15	Einführung
16	Musterlösung

Stichting EXIN

Kantoor Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

Postbus 19147, 3501 DC Utrecht

Telefon (030) 234 48 11

Fax (030) 231 59 86

E-Mail info@exin.nl

Internet <http://www.exin.nl>

Einführung

Examen	Service Support
Copyright	Stichting EXIN, 2000
Datum 2001	
Zeit 3 Stunden	
Seitenanzahl	52

Ergebnis des Examens

Die zu erreichende Höchstpunktzahl für dieses Examen ist 100. Bei den Fragen ist unter der Nummer der Frage angegeben, wie viele Punkte Sie höchstens für die Frage bekommen können. Bei 50 Punkten oder mehr haben Sie bestanden. In allen anderen Fällen haben Sie nicht bestanden.

Beantwortung der Fragen

Wenn in einer Frage nach einer Anzahl von Beispielen oder Alternativen gefragt wird, müssen Sie genau die genannte Anzahl von Beispielen oder Alternativen aufschreiben. Die Antworten werden nach der Reihenfolge beurteilt, in der sie aufgeschrieben wurden. Wenn Sie **fünf** Beispiele nennen, obwohl **drei** verlangt wurden, werden nur die ersten **drei** Beispiele beurteilt.

Beachten Sie: Nur wenn Sie die Frage in der verlangten Form beantworten, können Sie die Höchstpunktzahl erreichen.

Seitenkontrolle

Die Seiten sind numeriert. Wir bitten Sie zuvor zu überprüfen, ob alle Seiten vorhanden sind.

Service Desk

1 Die Abteilung Verarbeitung von Pecunia hat beschlossen, die Ausrichtung auf den Kunden durch Einrichtung eines neuen Service Desk zu verbessern. Die Benutzer der IT-Dienstleistungen sind über die Tatsache informiert, daß sie im Fall von Fragen, für eine Unterstützung und bei Unterbrechungen der Dienstleistung eine Telefonnummer wählen können. Die gilt sowohl für das Help Desk der Abteilung Verarbeitung als auch für den Support Desk der Marktgruppe Privatpersonen.

1a Das Personal des neuen Service Desks kommt aus dem Support Desk. Beschreiben Sie zwei Schritte, die am besten für die weitere Entwicklung eines gemeinschaftlichen Service Desks unternommen werden sollten.

10P

1b Der Lieferant der Emailanwendung hat ein eigenes Help Desk. Emailbenutzer rufen direkt das Help Desk des Lieferanten an, da alle Fragen letztlich doch dort landen. Meistens ist nur der Lieferant von EMAIL in der Lage, die auf diese Anwendung bezogenen Zwischenfälle zu lösen.

10P

Ist es wünschenswert, daß sich Emailbenutzer direkt an das EMAIL-Help Desk des Lieferanten wenden? Welche zwei Alternativen sind möglich? Begründen Sie Ihre Antwort.

Incident Management

2 Sie wurden zum Projektleiter für das Einrichten des Prozesses Incident Management bestellt. Um diesen Prozeß einzurichten, haben Sie ein Projektteam zusammengestellt.

2a Geben Sie in der richtigen Reihenfolge an, welche Aktivitäten in einen Handlungsplan aufgenommen werden müssen, um den Prozeß einzurichten und zu implementieren.

8P

2b Aus welchen **drei** Abteilungen von Pecunia möchten Sie die Mitglieder des Projektteams fragen und warum?

6P

2c Geben Sie für **drei** betriebspolitische Ziele von Pecunia an, wie der Incident Management Prozeß zur Zielerreichung beitragen kann. Begründen Sie Ihre Antwort.

6P

Configuration Management

3 Sie sind Vorsitzender des Lenkungsausschusses für die Implementierung von Configuration Management in der Abteilung Verarbeitung der Abteilung Zahlungsverkehr. Auf der letzten Versammlung hat der Lenkungsausschuß die Mission des Configuration Managements besprochen. Sie wird folgendermaßen beschrieben: "Das Registrieren aller Konfigurationskomponenten der IT-Infrastruktur".

3a Kommentieren Sie die oben genannte Mission des Configuration Managements und setzen Sie diese zu Pecunia in Beziehung.

6P

3b Beschreiben Sie für **drei** Zielsetzungen der Betriebspolitik von Pecunia, auf welche Weise das Configuration Management zu deren Verwirklichung beiträgt.

6P

3c Beschreiben Sie die **fünf** Hauptaktivitäten des Configuration Managements und geben Sie an, in welcher Reihenfolge die Hauptaktivitäten am besten implementiert werden können?

8P

Allgemeines

4 Bei Pecunia wurden einige Service Support Prozesse zum Teil eingerichtet. Der Verwaltungsrat von Pecunia hat einen Vorschlag zur weiteren Implementierung der Service Support Prozesse genehmigt. Der Leiter der Abteilung Informationsbeschaffung hat Sie als Berater gebeten, folgende Fragen zu beantworten.

4a Wie sehen die Missionen des Service Desks, des Incident Managements, des Change Managements und des Release Managements aus?

4P

4b Nennen Sie für jeden der Prozesse Incident Management, Change Management und Release Management zwei Beispiele ihrer Beziehung zum Service Desk.

6P

4c Welche Schwerpunkte müssen berücksichtigt werden, wenn die Wartung der Hardware an eine externe Firma vergeben wird? Schreiben Sie ein Memo an den Verwaltungsrat, in dem Sie zwei Schwerpunkte pro Funktion/Prozeß für die Funktionen/Prozesse Incident Management, Service Desk, Change Management und Release Management nennen.

10P

Release Management

5 Die heutige Release-Strategie bei Pecunia besteht aus einer halbjährlichen Package Release, an der alle Hardwareplattformen beteiligt sind. Die Benutzer wünschen jedoch, daß neue Software dann zur Verfügung gestellt wird, wenn sie danach fragen (On-demand Release-Strategie).

5a Geben Sie eine kurze Beschreibung der Package Release und beschreiben Sie **zwei** andere Release-Arten.

8P

5b Nennen Sie **zwei** Beispiele für Kosten, **zwei** Vorteile und **zwei** Schwerpunkte, die sich aus der vom Benutzer gewünschten On-demand Release-Strategie ergeben.

6P

5c Beschreiben Sie **drei** mögliche Änderungen in der heutigen Release-Strategie, damit den Wünschen der Benutzer entsprochen werden kann.

6P

Beurteilung

Höchstpunktzahl: 100
Prozentsatz bestanden: 50%
Bestanden bei: 50

Punkte	Ziffer
0 -- 0	----> 1
1 -- 12	----> 2
13 -- 24	----> 3
25 -- 37	----> 4
38 -- 49	----> 5
50 -- 62	----> 6
63 -- 74	----> 7
75 -- 87	----> 8
88 -- 99	----> 9
100	----> 10

Service Desk

1 Die Abteilung Verarbeitung von Pecunia hat beschlossen, die Ausrichtung auf den Kunden durch Einrichtung eines neuen Service Desks zu verbessern. Die Benutzer der IT-Dienstleistungen sind über die Tatsache informiert, daß sie im Fall von Fragen, für eine Unterstützung und bei Unterbrechungen der Dienstleistung eine Telefonnummer wählen können. Die gilt sowohl für das Help Desk der Abteilung Verarbeitung als für den Support Desk der Marktgruppe Privatpersonen.

1a Das Personal des neuen Service Desk kommt aus dem Support Desk. Beschreiben Sie zwei Schritte, die am besten für die weitere Entwicklung eines gemeinschaftlichen Service Desks unternommen werden können.

10P

- A.1**
- Das Einführen eines gemeinschaftlichen Help Desk-Tools, um dafür zu sorgen, daß Zwischenfälle, die beim Personal des Support Desks registriert werden, falls notwendig an die Techniker der Abteilung Verarbeitung weitergeleitet werden können.
 - Das Einrichten einer gemischten Arbeitsgruppe Vorfallsverwaltung, um die Zusammenarbeit zwischen dem Personal des Support Desks und dem des Service Desks der Abteilung Verarbeitung garantieren zu können.
 - Das Starten eines Programms für die Entwicklung der Fähigkeiten des Personals des Support Desks.

5P für jeden Schritt, wenn sich zeigt, daß der Kandidat sich dem Zusammenarbeitsproblem zwischen dem Support Desk und dem technischen Führungsstab der Abteilung Verarbeitung und dem Mangel an technischem Wissen im Support Desk bewußt ist.

10P höchstens

1b

Der Lieferant der Emailanwendung hat ein eigenes Help Desk. Emailbenutzer rufen direkt das Help Desk des Lieferanten an, da alle Fragen letztendlich doch hier landen. Meistens ist nur der Lieferant von EMAIL in der Lage, um die auf diese Anwendung bezogenen Zwischenfälle zu lösen.

Ist es wünschenswert, daß Emailbenutzer sich direkt an das EMAIL-Help Desk des Lieferanten wenden? Welche zwei Alternativen sind möglich? Begründen Sie Ihre Antwort.

A.I.

10P

- Die Benutzer sollten nicht direkt das EMAIL Help Desk anrufen, denn dann erhält Pecunia nicht genug Informationen über das Funktionieren und die Verfügbarkeit der Emailanwendung.

Alternativen:

- Das Help Desk leitet Anrufe bezüglich EMAIL direkt zum EMAIL-Help Desk weiter
- Der Emaillieferant wird ersucht, das Personal des Help Desks so zu schulen, daß es selbständig die ‚erste Linie-Abwicklung‘ [der Kunde erhält bei Anruf des Help Desks direkt Unterstützung und braucht nicht weiterverbunden zu werden] vornehmen kann.

4P für eine Beschreibung, warum man die Benutzer nicht das EMAIL-Help Desk anrufen läßt, mit Begründung.

3P pro Alternative (höchstens 6P)

10P höchstens

Incident Management

2 Sie wurden zum Projektleiter für die Einrichtung des Prozesses Incident Management bestellt. Um diesen Prozeß einzurichten, haben Sie ein Projektteam zusammengestellt.

2a Geben Sie in der richtigen Reihenfolge an, welche Aktivitäten in einen Handlungsplan aufgenommen werden müssen, um den Prozeß einzurichten und zu implementieren.

A.I. Aktivitäten für Implementierung:

- Die Mission und den Umfang des Prozesses bestimmen.
- Awareness-Kampagne starten.
- Aktivitäten und Prozeßverfahren beschreiben.
- Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter und des Managements festlegen.
- Schulungsbedarf der Mitarbeiter des Help Desks bestimmen.
- Eventuelle benötigte Tools auswählen und implementieren.
- Arten der Berichterstattung definieren (für Management und andere Prozesse).
- Prozeß implementieren.
- Prozeß erneut überprüfen [reviewen] und falls erforderlich, aktualisieren.

1P für eine richtige Reihenfolge der Aktivitäten (eine andere Reihenfolge kann auch vom Prüfer zugelassen werden, falls richtig/plausibel).

1P pro Aktivität (7P höchstens)

8P höchstens

2b Aus welchen **drei** Abteilungen bei Pecunia würden Sie die Mitglieder des Projektteams fragen und warum?

A.I. Das Projektteam kann sich aus folgenden Mitgliedern zusammensetzen:

- Support Desk (Marktgruppe Privatpersonen); behandelt auch schon jetzt Fragen in bezug auf zentrale Anwendungen. Hier wird mit der Abteilung Help Desk zusammengearbeitet.
- Technische Unterstützung (Teil der Abteilung Verarbeitung in der Abteilung Zahlungsverkehr); diese Abteilung sorgt für die Verwaltung und Wartung der technischen Infrastruktur. Es liegt auf der Hand, daß diese Abteilung für die technische Lösung von Zwischenfällen sorgt. (2. Linie).
- Anwendungsunterstützung (Teil der Abteilung Verarbeitung in der Abteilung Zahlungsverkehr); diese Abteilung ist für das richtige Funktionieren der Anwendungen verantwortlich. Es liegt auf der Hand, daß diese Abteilung angesichts der Kenntnisse über alle Anwendungen für die Unterstützung der 2. Linie bei Zwischenfällen mit Anwendungen sorgt.
- Help Desk (Teil der Abteilung Verarbeitung in der Abteilung Zahlungsverkehr); gemeinsam mit dem Support Desk und den Abteilungen AU und TU.

2P pro genannte Abteilung mit Erklärung. Ohne Erklärung werden keine Punkte gegeben.
6P höchstens

2c Geben Sie für **drei** betriebspolitische Ziele von Pecunia an, wie der Prozeß Incident Management zur Zielerreichung beitragen kann. Begründen Sie Ihre Antwort.

A.I. Beitrag zur Betriebspolitik von Pecunia:

Die Kontinuität der Datenverarbeitung ist für das Bankwesen essentiell. Das Incident Management sorgt dafür, daß Störungen so schnell wie möglich behoben werden. Ein gut eingerichteter Incident Management Prozeß hat neben dieser reaktiven Aufgabe auch die Aufgabe, eventuelle zukünftige Vorfälle zu verhindern.

Auf die Tatsache eingehen, daß immer mehr Kunden von Pecunia vom elektronischen Bankgeschäft Gebrauch machen wollen. Auch die Kunden von Pecunia werden das Bedürfnis nach einem gut funktionierenden Service Desk haben. Die Qualität eines Service Desks ist auch von der Qualität des Incident Managementprozesses abhängig.

Unterstützung und Dienstleistung an Dritte werden nicht ausgeschlossen. Wenn die IT-Abteilung von Pecunia ihre Dienstleistungen auch Dritten anbieten will, ist ein gut eingerichteter und richtig funktionierender Incident Managementprozeß von großer Bedeutung.

2P pro Beitrag zur Betriebspolitik. Ohne Begründung werden keine Punkte gegeben.
6P höchstens

Configuration Management

3 Sie sind Vorsitzender des Lenkungsausschusses für die Implementierung des Configuration Managements in der Abteilung Verarbeitung der Abteilung Zahlungsverkehr. Auf der letzten Versammlung hat der Lenkungsausschuß die Mission des Configuration Managements besprochen. Sie wird folgendermaßen beschrieben: "Das Registrieren aller Konfigurationskomponenten der IT-Infrastruktur".

3a Kommentieren Sie oben genannte Mission des Configuration Managements und setzen Sie diese zu Pecunia in Beziehung.

A.I. Kommentar zur Mission des Configuration Managements.

- Die Mission ist nicht vollständig.
- Das unter Kontrolle Bringen und Halten der IT-Infrastruktur muß hinzugefügt werden.
- Das Configuration Management ist ebenfalls für die Beschaffung von Informationen über Configuration Items verantwortlich.
- Das Configuration Management muß andere Prozesse, wie Incident Management, Problem Management und Change Management unterstützen.

2P für die Bemerkung, daß die Mission nicht vollständig ist.

3P für das Hinzufügen von Aspekten des Configuration Management (nicht notwendigerweise oben genannt).

1P für die Angabe eines Beispiels aus der Organisation Pecunia zur Darlegung der Notwendigkeit, die Mission zu erweitern und den Lenkungsausschuß zu überzeugen.

6P höchstens

3b Beschreiben Sie für **drei** Zielsetzungen der Betriebspolitik von Pecunia, auf welche Weise das Configuration Management zu deren Verwirklichung beiträgt.

A.I. Der Beitrag des Configuration Managements zur Verwirklichung der Zielsetzungen der Betriebspolitik von Pecunia ist

- Die Kontinuität der Datenverarbeitung: verbesserte Kontrolle der CIs
- Übernahme eines internationalen Kreditkartenunternehmens: verbesserter Einblick in die bestehende IT-Infrastruktur
- Verteilte Verarbeitung und LANs für die Filialen: Kontrolle über Abhängigkeiten und die Beziehungen der Komponenten ausüben.

2P für einen gut begründeten Beitrag des Configuration Managements zu einer der Zielsetzungen der Betriebspolitik.

6P höchstens

3c Beschreiben Sie **fünf** Hauptaktivitäten des Configuration Managements und geben Sie an, in welcher Reihenfolge die Hauptaktivitäten am besten implementiert werden können?

A.I. Die Reihenfolge der Implementierung der Hauptaktivitäten des Configuration Managements.

- Planung
- Identifikation
- Kontrolle
- Status Accounting
- Verification and Audit

1P pro Schritt mit Funktion und Beschreibung (höchstens 5P)

3P für die Reihenfolge und die Art und Weise, wie diese erklärt wird

8P höchstens

Allgemeines

4 Bei Pecunia sind einige Service Support Prozesse zum Teil eingerichtet. Der Verwaltungsrat von Pecunia hat einen Vorschlag für die weiteren Implementierungen der Service Support Prozesse genehmigt. Der Leiter der Abteilung Informationsbeschaffung hat Sie als Berater gefragt, folgende Fragen zu beantworten.

4a Wie sehen die Missionen des Service Desks, des Incident Managements, des Change Managements und Release Managements aus?

A.I. Missionen der vier Funktionen/Prozesse:

Service Desk

Die vereinbarte Dienstleistung unterstützen, indem die Erreichbarkeit und Zugänglichkeit der IT-Organisation garantiert wird und einige unterstützende Aktivitäten ausgeführt werden.

Incident Management

Die Dienstleistung so schnell wie möglich wieder herstellen, indem die Folgen der Störungen auf ein Minimum reduziert werden, so daß der Benutzer möglichst wenig behindert wird. Darüber hinaus hat das Incident Management die Aufgabe, Störungen so zu registrieren, daß die (strukturelle/zugrunde liegende) Ursache später untersucht werden kann.

Change Management

Die kontrollierte Durchführung von Änderungen bezüglich der IT-Infrastruktur unter Beibehaltung einer qualitativ guten Dienstleistung.

Release Management

Das Verwalten und die Verteilung der Soft- und Hardwareversionen, die benutzt werden und die von der IT-Abteilung unterstützt werden, um dem erforderlichen Dienstleistungsniveau zu entsprechen.

1P pro Prozeß

4P höchstens

4b Geben Sie für jeden der Prozesse Incident Management, Change Management und Release Management zwei Beispiele der Beziehungen zum Service Desk an.

A.I. Beziehungen

Service Desk und Change Management:

- Das Service Desk spielt eine wichtige Rolle im Informieren der Benutzer und beim Einsatz zusätzlicher Kapazität für das Auffangen von Benutzerfragen.
- Das Service Desk kann Standard-Änderungsanfragen (RFCs) behandeln.

Service Desk und Incident Management:

- Das Service Desk spielt eine wichtige Rolle zu Beginn des Incident Management Prozesses, indem die Kundenanrufe entgegengenommen werden.

Musterlösung ITIL Service Support

- Das Service Desk wird die Kunden über den Fortgang der Vorfälle in Kenntnis setzen. Das Incident Management muß dem Service Desk daher regelmäßig Meldung machen.

Service Desk und Release Management:

- Das Service Desk kann mit der Installation der Software und/oder Hardware beauftragt sein und spielt damit eine Rolle im Release Management Prozeß.
- Bei Störungen muß das Service Desk über Soft- und Hardware aus der DSL beziehungsweise DHS verfügen können. Die Informationen müssen auf dem neuesten Stand und über die CMDB verfügbar sein.

Andere als hier oben genannte Beziehungen können auch Punkte ergeben. Dies liegt im Ermessen des Prüfers.

1P pro Beispiel (2P höchstens pro Prozeß)

6P höchstens

4c

Welche Schwerpunkte müssen berücksichtigt werden, wenn eine externe Partei mit der Wartung der Hardware beauftragt wird? Schreiben Sie ein Memo an den Verwaltungsrat, in dem Sie zwei Schwerpunkte pro Funktion/Prozeß für die Funktionen/Prozesse Incident Management, Service Desk, Change Management und Release Management nennen.

10P

A.I.

Aspekte pro Funktion/Prozeß bei Vergabe der Wartung der Hardware:

Incident Management

- Trennen der Vorfälle (und damit der verwendungsfähigen Lösung) zwischen Hardware und anderen Bestandteilen der IT-Infrastruktur.
- Mehrere Parteien (in- und extern) sind erforderlich, um Vorfälle zu beheben. Dies setzt eine gute Kommunikation innerhalb des Prozesses und eine deutliche Abgrenzung der Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten voraus.

Service Desk

- Meldung von Hardwarestörungen beim externen Lieferanten.
- Unterstützung der Kundendiensttechniker des externen Lieferanten.
- Fortgang der Vorfälle überwachen (ist komplexer, da mehrere in- und externe Parteien beteiligt sind).
- Gute Abmachungen über die Rückkopplung gelöster Vorfälle treffen.

Change Management

- Kommunizieren über und festlegen von Änderungen der IT-Infrastruktur (zwischen CM und externem Lieferant).
- Dadurch, daß nun auch eine externe Partei beteiligt ist, wird der Beurteilung und Planung von Änderungen zusätzliche Aufmerksamkeit geschenkt werden müssen.

Release Management

- Der externe Lieferant muß über die Release-Strategie von Pecunia informiert sein.
- Der externe Lieferant muß Zugang zur Definitiven Hardware Speicherung (DHS) haben und selbst ähnliche Teile, die für einen Austausch nötig sind, auf Lager haben.
- Der externe Lieferant kann beim Release einer neuen oder beim Austausch der bestehenden Hardware eine Rolle spielen. Diese Rolle innerhalb des Prozesses erfordert eine zusätzliche Abstimmung, da es sich um eine externe Partei handelt.

2P für Memo

2P pro Funktion/Prozeß (8P höchstens)

10P höchstens

Release Management

5 Die heutige Release-Strategie bei Pecunia besteht aus einem halbjährlichen Package Release, an der alle Hardwareplattformen beteiligt sind. Die Benutzer wünschen jedoch, daß neue Software dann zur Verfügung gestellt wird, wenn sie danach fragen. (On-demand Release-Strategie)

5a Geben Sie eine kurze Beschreibung der Package Release und beschreiben Sie **zwei** andere Release-Arten.

A.I. Eine kurze Beschreibung des Package Release und zwei anderer Release-Arten:
Package Release: Auf einen längeren Stabilitätszeitraum gerichtet, durch Bündeln der Änderungen der Soft- und Hardwarekomponenten.

Full Release: Eine vollständig neue Verteilung der gesamten, geänderten und nicht geänderten Soft- und Hardwarekomponenten.

Delta Release: Ein Teil-Release; ausschließlich der Soft- oder Hardware, die geändert wurde.

1P pro genannter Release-Art (2P)

2P per Beschreibung der Release-Art (6P)

8P höchstens

5b Nennen Sie **zwei** Beispiele der Kosten, **zwei** Vorteile und **zwei** Schwerpunkte, die sich aus der von den Benutzern gewünschten On-demand Release-Strategie ergeben.

A.I. Zwei Beispiele der Kosten, zwei Vorteile und zwei Schwerpunkte, die sich aus der On-demand Release-Strategie ergeben.

Kosten

Mehr und nicht geplante Änderungen: Kosten für zusätzliche Arbeiten (Vorbereitungen, Verteilung, Implementierung)

Erhöhte Risiken: Kosten für Vorfälle (Verlust der Verfügbarkeit der Dienstleistungen), Kosten für das Problem Management

Vorteile

Kundenbewußte in bezug auf die IT-Aktivitäten

Flexibilität, da IT sich an die Bedürfnisse anschließt, die sich aus dem Business ergeben.

Schwerpunkte

Widersprüchliche Belange der Klienten und Benutzer

Es wird schwieriger, die Zusammenhänge zwischen Anwendungen auf verschiedenen Plattformen zu verwalten.

1P pro Kostenbeispiel (2P)

1P pro Vorteil (2P)

1P pro Schwerpunkt (2P)

6P höchstens

5c Beschreiben Sie **drei** mögliche Änderungen der heutigen Release-Strategie, damit den Wünschen der Benutzer entsprochen werden kann.

A.I. Drei mögliche Änderungen der heutigen Strategie, um den Anforderungen der Benutzer zu entsprechen.

Erhöhen Sie die Frequenz der Freigabe von Paketen, beispielsweise auf alle zwei Monate.

Freigabe in kleineren Paketen, wobei möglichst wenig Plattformen beteiligt sind.

Erwägen Sie Delta Releases im Fall kleinerer Änderungsanfragen.

2P pro vorgeschlagene Änderung

6P höchstens

IT Service Management
Modellexamen Service Delivery
Spezifikationen 2001
EXIN/ISEB

Inhalt

35	Einführung
36	Fragen
42	Musterlösung

Einführung

Examen	Service Delivery
Copyright	Stichting EXIN, 2000
Datum2001	
Zeit 3 Stunden	
Seitenanzahl	52

Ergebnis des Examens

Die zu erreichende Höchstpunktzahl für dieses Examen ist 100. Bei den Fragen ist unter der Nummer der Frage angegeben, wieviel Punkte Sie höchstens für die Frage bekommen können. Bei 50 Punkten oder mehr haben Sie bestanden. In allen anderen Fällen haben Sie nicht bestanden.

Beantwortung der Fragen

Wenn in einer Frage nach einer Anzahl von Beispielen oder Alternativen gefragt wird, müssen Sie genau die genannte Anzahl von Beispielen oder Alternativen aufschreiben. Die Antworten werden nach der Reihenfolge beurteilt, in der sie aufgeschrieben wurden. Wenn Sie **fünf** Beispiele nennen, obwohl **drei** verlangt wurden, werden nur die ersten **drei** Beispiele beurteilt.

Beachten Sie: Nur wenn Sie die Frage in der verlangten Form beantworten, können Sie die Höchstpunktzahl erreichen.

Seitenkontrolle

Die Seiten sind nummeriert. Wir bitten Sie zuvor zu überprüfen, ob alle Seiten vorhanden sind.

Service Level Management

1

1a

20P

Sie wurden zum Projektleiter für die Implementierung des Service Level Managements bei Pecunia bestellt. Sie stellen ein Awareness-Programm auf. Sie sind sich darüber im klaren, daß der Erfolg des Projekts von dem Engagement des höheren Managements abhängt.

Schreiben Sie ein Memo an das höhere Management, in dem Sie das Ziel des Service Level Managements beschreiben und welches Engagement Sie vom höheren Management während der folgenden Phasen des Projekts erwarten:

- Die Anfangsphase (Planung)
- die Implementierungsphase
- die Ausführung der täglichen Arbeiten
- die Verbesserung des Service Level Managements

Allgemeines

2a Sie wurden beauftragt, ein Prüfungssystem (Auditsystem) für **vier** Service Delivery Prozesse von Pecunia zu entwickeln. Geben Sie für jeden Service Delivery Prozeß **zwei** Themen an, die Sie einer Prüfung (Audit) unterziehen möchten.

8P

2b Geben Sie für die fünf Service Delivery Prozesse und das Security Management an, welche betriebspolitischen Ziele für die zukünftige Planung der ICT-Dienstleistung wichtig sind.

12P

Financial Management for IT Services

- 3** Sie wurden zum Berater von Pecunia bestellt, um den Prozeß Financial Management bei Pecunia zu gestalten.
- 3a** Schreiben Sie ein Memo an den Verwaltungsrat, in dem Sie **drei** Hauptaktivitäten des Financial Managements nennen und geben Sie pro Hauptaktivität an, warum diese für Pecunia wichtig ist.
- ^{11P}
3b Beschreiben Sie **drei** Kostenbeispiele, die bei der Einführung des Financial Managements bei Pecunia unterschieden werden müssen.
- ^{6P}
3c Pecunia beabsichtigt, die Kosten [PECRAP] der Berichterstattungen an den Kunden weiterzugeben. Geben Sie hierfür **drei** mögliche Verrechnungseinheiten an.
- ^{3P}

Availability Management

4 Bei der Implementierung des Availability Managements wird ein Projekt zur Verbesserung der Verfügbarkeit der PECATM in Angriff genommen.

4a Verschiedene Abteilungen und Abteilungsbereiche in der Pecunia-Organisation sind an der Beteiligung eines Projekts interessiert. Sie müssen aus **drei** verschiedenen Abteilungen **fünf** Teilnehmer für das Projektteam auswählen.
10P Welche **fünf** Teilnehmer wählen Sie und warum?

4b Beschreiben Sie in einem kurzen Memo an die Mitglieder des Projektteams das Ziel des Availability Managements, das Ziel des IT Service Continuity Management sowie den wichtigsten Unterschied zwischen beiden Prozessen.
10P

IT Service Continuity Management

5 Um die Kontinuität des primären Prozesses zu garantieren, hat Pecunia Sie als Berater beauftragt, den ‚Business Continuity Lifecycle‘ in bezug auf die IT-Komponenten einzuführen.

5a Pecunia bittet Sie, eine Planung zu erstellen, um den ‚Business Continuity Plan‘ einzuführen. Geben Sie von jeder der folgenden Phasen des ‚Business Continuity Lifecycle‘ eine kurze Beschreibung und nennen Sie pro Phase **drei** Produkte.

20S

- Initiation
- Requirements & Strategy
- Implementation
- Operation Management

Beurteilung

Höchstpunktzahl: 100
Prozentsatz bestanden: 50%
Bestanden bei: 50

Punkte		Ziffer	
0	--	0	----> 1
1	--	12	----> 2
13	--	24	----> 3
25	--	37	----> 4
38	--	49	----> 5
50	--	62	----> 6
63	--	74	----> 7
75	--	87	----> 8
88	--	99	----> 9
100			----> 10

Service Level Management

1

1a

20P

Sie wurden zum Projektleiter für die Implementierung des Service Level Managements bei Pecunia bestellt. Sie stellen ein Awareness-Programm auf. Sie sind sich darüber im klaren, daß der Erfolg des Projekts vom Engagement des höheren Managements abhängt.

Schreiben Sie ein Memo an das höhere Management, in dem Sie das Ziel des Service Level Managements beschreiben und welches Engagement Sie vom höheren Management während der folgenden Phasen des Projekts erwarten:

- die Anfangsphase (Planung)
- die Implementierungsphase
- die Ausführung der täglichen Arbeiten
- die Verbesserung des Service Level Managements

A.I

Ziel des Service Level Managements ist die Verwirklichung der Dienstleistung gemäß der vereinbarten Qualität zu den vereinbarten Kosten. Das Service Level Management beabsichtigt auch, die IT-Dienstleistung schrittweise zu verbessern und damit zufriedene Kunden zu behalten. Aktivitäten des höheren Managements:

(Die nachstehende Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit)

Planung

- Mittel zur Verfügung stellen (Geld, Mitarbeiter)
- aktives Engagement bei der Awareness-Kampagne; öffentlich Unterstützung zeigen
- Kunden der Organisation von dem Nutzen überzeugen, sich am Service Level Management zu beteiligen
- Eingreifen im Fall von Widerstand des mittleren Managements
- Zustimmung für den Implementierungsplan geben

Während der Implementierung

- Mittel zur Verfügung stellen (Geld, Mitarbeiter)
- Eingreifen im Fall von Widerstand des mittleren Managements
- Berichterstattungen über den Fortgang der Implementierung verlangen und diese auf der Konferenz der leitenden Mitarbeiter besprechen
- Den Service Level Manager bei der Kontaktpflege mit den Kunden - falls notwendig – unterstützen
- Genehmigen der in der Organisation getroffenen Vereinbarungen für die Implementierung des Service Level Managements

Tägliche Arbeiten

- Mittel zur Verfügung stellen (Geld, Mitarbeiter)
- Einhaltung von Abmachungen, Verfahrensweisen und Plänen, die für das Service Level Management bei der Planung anderer Initiativen in der Organisation festgelegt wurden
- Den Service Level Manager - falls notwendig - bei der Kontaktpflege mit den Kunden

unterstützen

- Berichterstattungen über die Ergebnisse der täglichen Arbeiten verlangen und diese auf der Konferenz der leitenden Mitarbeiter besprechen
- Genehmigen der Service Level Agreements

Verbesserungen

- Mittel zur Verfügung stellen (Geld, Mitarbeiter)
- Bestimmen von Verbesserungszielen innerhalb der Organisation
- Berichterstattung über Verbesserungspläne und den Fortgang anfordern und diese auf der Konferenz der leitenden Mitarbeiter besprechen
- Öffentliche Unterstützung der Manager und Teams, die Verbesserungsinitiativen ergreifen
- Eingreifen im Fall von Widerstand des mittleren Managements

2P Ziel Service Level Management

1P pro Aktivität (höchstens 4P pro Phase, **16P** höchstens)

2P für ein Memo in guter deutscher Sprache.

20P höchstens

Allgemeines

2a

8P

Sie wurden beauftragt, ein Prüfungssystem (Auditsystem) für **vier** Service Delivery Prozesse von Pecunia zu entwickeln. Geben Sie für jeden Service Delivery Prozeß **zwei** Themen an, die Sie einer Prüfung (Audit) unterziehen möchten.

A.I. Mögliche Themen für jeden Service Delivery Prozeß

Service Level Management:

- Service Level Agreements (SLA)
- Verfahrensweisen und Instruktionen des Prozesses
- Zugrundeliegende Verträge (Underpinning Contracts)
- Berichterstattung über die Serviceniveaus
- Bestimmung der Auswirkungen von Änderungsanfragen

Availability Management:

- Berichterstattung über Abweichungen der vereinbarten Dienstleistung
- Bestimmung der Auswirkungen von Änderungsanfragen
- Vorhersagen bezüglich der Verfügbarkeit von Dienstleistungen
- Berichterstattung über die Verfügbarkeit
- Arbeitsmethoden und Anweisungen des Prozesses
- Verfügbarkeitsplan

Capacity Management:

- Kapazitätsplan
- Bestimmung der Auswirkungen von Änderungsanfragen
- Verfahrensweisen des Prozesses
- Berichterstattung über Kapazität
- Berichterstattung über die Integrität der CMDB
- Berichterstattung über 'Monitoring'
- Berichterstattung über 'Application Sizing'
- Übersicht der Arbeitsbelastung und Vorhersagen

Financial Management for IT Services:

- Verfahrensweisen und Anweisungen des Prozesses
- Berichterstattung über Kosten und Weitergabe
- Rechnungen
- Veranschlagung für Kostenrückgewinnung
- Verrechnung für Einnahmen
- Bestimmung der Auswirkungen von Änderungsanfragen

IT Continuity Management:

- Verfahrensweisen und Anweisungen des Prozesses
- Berichterstattung über Risikoanalyse
- Contingency Plan (Planung unvorhergesehener Ereignisse/Ausgaben)
- Berichterstattung über das Testen des 'Contingency Plans'
- Bestimmung der Auswirkungen von Änderungsanfragen

1P pro Thema (höchstens 2P pro Prozeß)

8P höchstens

2b Geben Sie für die **fünf** Service Delivery Prozesse und das Security Management an, welche betriebspolitischen Ziele für die zukünftige Planung der IT Dienstleistung wichtig sind.

12P

A.I. Prozeß
Betriebspolitische Ziele

Service Level Management

Dienstleistung an Dritte wird nicht ausgeschlossen. Hierfür muß noch expliziter als zuvor deutlich sein, was und wie gut möglich ist.

IT Service Continuity Management

Die Kontinuität der Datenverarbeitung sollte im Mittelpunkt stehen. Ferner muß die Unabhängigkeit der Zulieferanten angestrebt werden. Für die Filialen gilt, daß sie sich hinsichtlich Ausweichmöglichkeiten gegenseitig unterstützen sollten. Diesbezüglich ist ein Ausweichplan zu entwickeln.

Availability Management

Die Kontinuität der Datenverarbeitung sollte im Mittelpunkt stehen.
Die Beachtung der Verfügbarkeit der IT-Dienstleistung ist also wichtig.

Capacity Management

Die Kreditkartenexpansion, einschließlich Übernahme muß in sichere Bahnen gelenkt werden. Dazu ist ein Zukunftsbild bezüglich der Speicher- und Verarbeitungskapazität erforderlich.

Financial Management for IT Services

Kostenvoranschlag für die Zukunftspläne der anderen Service Delivery Prozesse.

Security Management

Marktentwicklungen erfordern, daß die elektronischen Anschlüsse mit den übrigen Banken gekoppelt werden.

Auch bemüht man sich um verteilte Verarbeitungsplattformen.

Dies alles stellt ein Sicherheitsrisiko dar, das planmäßig in Angriff genommen werden muß.

2P pro Prozeß für jede an die Betriebspolitik von Pecunia gekoppelte

Planung

12P höchstens

Financial Management for IT Services

3 Sie wurden von Pecunia als Berater bestellt, um den Prozeß Financial Management innerhalb von Pecunia zu gestalten.

3a Schreiben Sie ein Memo an den Verwaltungsrat, in dem Sie **drei** Hauptaktivitäten des Financial Managements nennen und geben Sie pro Hauptaktivität an, warum dies für Pecunia wichtig ist.

^{11P}

A.I. Beispiel für MEMO

An: R. v. B. Pecunia
Von: Service Manager xyz
Datum: TT-MM-JJJJ

Begründung Financial Management For IT Services

Sehr geehrtes Mitglied des Verwaltungsrates,

anlässlich Ihres Betriebspolitikplans möchte ich Sie auf folgendes aufmerksam machen. Der Betriebspolitikplan führt einige Angelegenheiten an, die für die Planung der IT-Dienstleistungen von großer Wichtigkeit sind. Um die Zielsetzungen der Betriebspolitik zu verwirklichen, sind große Investitionen in die verschiedenen Abteilungen erforderlich.

Selbstverständlich schenkt die Hauptgeschäftsstelle den finanziellen Aspekten der IT-Dienstleistungen schon seit Jahren viel Beachtung. Diese richteten sich jedoch auf die Feststellung der verursachten Kosten und waren aus diesem Grund hauptsächlich reaktiv orientiert. Angesichts der Investitionen, die zur Verwirklichung der Zielsetzungen der Betriebspolitik erforderlich sind, empfehle ich Ihnen, den ITIL-Prozeß Financial Management for IT Services einzuführen, damit eine pro-aktivere Auslegung möglich ist. Nachstehend gebe ich Ihnen eine kurze Begründung:

Die Betriebspolitik gibt an, daß neue oder angepaßte Dienstleistungen erwartet werden, bei denen die Budgetierung und Identifizierung der Kosten sowie eine eventuelle Weitergabe der Kosten überprüft werden müsse.

- IT-Dienstleistung an Dritte
- elektronische Anschlüsse in den Büros
- Zunahme des Personal Banking
- Kreditkartenexpansion
- Migration zu verteilter Verarbeitung

Budgetierung

- Das Aufstellen der jährlichen Etats in bezug auf die Ausgaben für die IT-

Dienstleistungen. Insbesondere die neuen Dienstleistungen, wie Dienstleistungen an Dritte und Änderungen der bestehenden Dienstleistungen erfordern eine Minimalisierung der Kosten zwecks Kostenüberwachung.

Accounting

- Die Filialen verfügen zur Zeit über einen eigenen Etat. Die Zentralsysteme sind strikt von den dezentralen Systemen getrennt. Bei der Einführung verteilter Systeme muß die Weitergabe der Kosten an die für den Gewinn verantwortlichen Filialen genauestens überprüft werden.
- In bezug auf das Angebot von IT-Dienstleistungen an Dritte müssen die Kosten der Dienstleistung bekannt sein. Diese Kosten müssen vertretbar sein.

Charging

- Sowohl an die Filialen als auch Dritte, die ICT-Dienstleistungen abnehmen, müssen die Kosten der geleisteten Dienstleistungen korrekt weitergeben werden.

Falls Sie - wie auch ich - von der Wichtigkeit einer besseren Finanzkontrolle der IT-Dienstleistungen überzeugt sind und diese mittels des beschriebenen Prozesses verwirklichen möchten, höre ich gerne von Ihnen. Ich kann Ihnen dann innerhalb eines Monats die eventuelle Implementierung dieses Prozesses vorführen.

In Erwartung Ihrer Antwort verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen

Service Manager
Xyz

3P für jedes Hauptthema (1P Beschreibung, 2P Wichtigkeit) des Financial Managements, falls gut begründet, **höchstens 9 S.**

2P für ein gutes Memo, was die Form, die Ausdrucksweise, den Stil betrifft.

11P höchstens

3b

Beschreiben Sie **drei** Beispiele von Kosten, die bei der Einführung von Financial Management bei Pecunia unterschieden werden müssen.

^{6P}

A.I.

Die Verwaltungs- und Organisationskosten für:

- Planung
- Implementierung
- Betriebs- und Managementkosten
- zusätzliche Computerressourcen für automatisches Accounting und Charging
- Anschaffung von Tools zur Unterstützung des Prozesses.

2P für jedes Beispiel

6P höchstens

3c

Pecunia beabsichtigt, die Kosten für die [PECRAP] Berichterstattungen an den Kunden weiterzugeben. Nennen Sie hierfür **drei** mögliche Verrechnungseinheiten.

^{3P}

A.I.

- Pro Berichterstattungsart
- Pro Anzahl
- Pro Lieferart
- Pro Verarbeitungsart (Farbe, schwarzweiß usw.)

P.S. Es werden nur dann Punkte für eine Einteilung gegeben, wenn erkennbare Einheiten für den Kunden benutzt wurden.

3P höchstens

Availability Management

4 Bei der Implementierung des Availability Managements wird ein Projekt zur Verbesserung der Verfügbarkeit der Anwendung PECATM in Angriff genommen.

4a Verschiedene Abteilungen und Bereiche in der Pecunia-Organisation sind an einer Projektbeteiligung interessiert. Sie müssen aus drei verschiedenen Abteilungen fünf Teilnehmer für das Projektteam auswählen. Für welche **fünf** Teilnehmer entscheiden Sie sich und warum?

10P

Verbessern der Verfügbarkeit von PECATM.

Teilnehmer

Innerhalb der Abteilung Verarbeitung (Zahlungsverkehr):

- **Personen aus Technischer Unterstützung**
TU ist für die optimale Funktion der technischen Infrastruktur und die Netzwerkverwaltung verantwortlich. TU verfügt über Angaben bezüglich der Verfügbarkeit der beteiligten Konfigurationskomponenten oder kann diese Informationen beschaffen. TU besitzt Kenntnisse, um die Planung für die Verbesserung der Verfügbarkeit vorzunehmen.
- **Personen aus Anwendungsunterstützung**
AU ist für die richtige Verarbeitung der Anwendungen verantwortlich. AU kann Informationen über die Verfügbarkeit von PECATM, die Anzahl (korrektive) Ausgaben usw. Liefern oder beschaffen. AU muß auch an der Durchführung von Verbesserungen auf diesem Gebiet beteiligt werden.

Für Informationsbeschaffung:

- **Personen aus Planung und Betriebspolitik**
P&B ist über die heutigen und zukünftigen Anforderungen an die Verfügbarkeit von PECATM informiert. P&B muß dafür sorgen, daß die durchzuführenden Verbesserungen den Plänen für die zukünftige Infrastruktur entsprechen.
- **Personen aus Entwicklung und Wartung**
Entwicklung und Wartung wird beteiligt, weil Verbesserungen beim Testen und Entwickeln von Strategien für Releases auch zur Verbesserung der Verfügbarkeit von PECATM und vergleichbaren Anwendungen beitragen können.

Außerdem:

- Einige Vertreter aus der Vermögensverwaltung und der Marktgruppe Privatpersonen (oder selbst aus den Filialen). Auf diese Weise sichert man das Engagement und die Wertschätzung der Kunden und Benutzer von PECATM.

1P pro Teilnehmer (5P höchstens), wobei drei verschiedene Abteilungen angegeben wurden.

1P pro Begründung, (5P höchstens)

10P höchstens

4b

Beschreiben Sie in einem kurzen Memo für die Mitglieder des Projektteams das Ziel des Availability Managements, das Ziel des IT Service Continuity Managements sowie den wichtigsten Unterschied zwischen beiden Prozessen.

10P

Ziel des Availability Managements:

Für ein kosteneffizientes und festgelegtes Verfügbarkeitsniveau der IT-Dienstleistung sorgen.

Ziel IT Service Continuity Management:

Das übergreifende Business Continuity Management unterstützen, indem gewährleistet wird, daß die IT-Infrastruktur und die zugehörige Dienstleistung nach einem Störfall möglichst schnell wiederhergestellt bzw. wiederaufgenommen wird.

Der wichtigste Unterschied zwischen Availability Management und IT Service Continuity Management ist:

Das Availability Management ist darauf ausgerichtet, **Unterbrechungen der Dienstleistung zu verhindern**. Das IT Service Continuity Management zielt ab auf eine schnellstmögliche **Wiederaufnahme der Dienstleistung** nach einem Störfall.

3 P für das Ziel des Availability Managements

3 P für das Ziel des IT Service Continuity Managements

2 P für den Unterschied zwischen beiden Prozessen

2 P für ein Memo in richtiger deutscher Sprache

10 P höchstens

IT Service Continuity Management

5 Um die Kontinuität des primären Prozesses zu garantieren, hat Pecunia Sie als Berater beauftragt, den 'Business Continuity Lifecycle' in bezug auf die IT- Komponenten einzuführen.

5a Pecunia bittet Sie, eine Planung vorzunehmen, um den Business Continuity Plan einzuführen. Geben Sie über jede der folgenden Phasen des 'Business Continuity Lifecycle' eine kurze Beschreibung und nennen Sie pro Phase **drei** Produkte.

20P

- Initiation
- Requirements & Strategy
- Implementation
- Operation Management

A.I.

	Phase	Thema	Produkte
1	Initiation	Policy Setting	Policy Plan wurde erstellt, mit Hilfe von: <ul style="list-style-type: none"> - Management Intention - Objectives - Scope - Responsibilities
		Term of reference	Method of working wurde festgelegt Compliance mit Normen, wie Sicherung BS7799 ist angegeben.
		Allocate resources	Ressource Planung wurde vorgenommen und Ressourcen wurden zugewiesen.
		Projekt-Organisation	Projektorganisation wurde beschrieben und eingerichtet z.B. Prince II
2	Requirements & Strategy	Business Impact analysis	Impact-Analyse wurde durchgeführt. Die kritischen Business Prozesse wurden unterschieden.
		Risk assessment	Mögliche Risiken und Gegenmaßnahmen wurden analysiert.
		Business Contingency Strategy	Strategie in bezug auf Risiken und Gegenmaßnahmen wurde erstellt.
3	Implementation	Planning	Der ITSC Plan wurde erstellt.
		Procedures	Die ITSC-Verfahrensweisen wurden beschrieben.
		Testen	Der ITSC-Plan wurde überprüft

4	Operation Management	Training Change Management Testing Review and Audit Education and Awareness	De Mitarbeiter können geschult werden. Change Management ist an ITSC gekoppelt. (geschulte Mitarbeiter)
			Der ITSC-Prozeß wurde erneut beurteilt und überprüft. Der ITSC-Prozeß ist gesichert.

2P pro Phase mit Beschreibung (8P höchstens)

1P pro Produkt (3P pro Phase, 12P höchstens)

20 P höchstens