



## Change und Release Management

### Ziele

Das Change und Release Management zielen auf eine Erhöhung der Effizienz bei durchzuführenden Änderungen durch bewährte und kontrollierte Methoden.

### Voraussetzungen

Die wesentliche Voraussetzung für Change und Release Management ist die Erkenntnis, dass jede Änderung in der Produktiv-Umgebung einem Prozess unterliegt, zu dem auch eine saubere Dokumentation der Änderung gehört. Idealerweise gibt es dafür eine Unterstützung durch das Configuration Management.

### Meine Grundsätze

Ich praktiziere die klassisch bewährte Vorgehensweise, d.h.

1. Spezifikation Ihrer Ziele
2. Exakte Analyse der Ist-Situation
3. Vergleich der Ist-Situation mit Ihren Zielen
4. Empfehlung von geeigneten Maßnahmen unter Berücksichtigung Ihrer Randbedingungen (Budget, Termine, Ressourcen, ...)
5. Gemeinsame Festlegung des weiteren Vorgehens
6. Unterstützung bei der Umsetzung

### Maßnahmen

ITIL bietet zwar einen generischen Change (und Release) Prozess, aber in der Praxis ist es notwendig, verschiedene individuelle Prozesse daraus zu entwickeln, um der jeweiligen Dringlichkeit gerecht zu werden.

Typische Beispiele für unterschiedliche Prozesse sind:

- Emergency Changes
- Konfigurations Changes bzw. Standardisierte Services
- Applikations Changes, die in Releases münden



Gerade für die Emergency Changes gilt es, vor-autorisierte Prozeduren zu erarbeiten, die ohne eine Verzögerung durch eine Genehmigungs-Phase so schnell wie möglich ausgeführt werden können. (Stichwort: Prozeduren, getriggert durch Monitoring-Alarme, etc.)

Standardisierte Services benötigen i.a. eine Genehmigung. Das kann direkt im Eingangskanal durch eine automatische Berechtigungs-Prüfung geschehen (wie z.B. eine Kreditkartenprüfung im Online-Geschäft) oder der Bearbeitung vorgelagert sein. Wichtig ist in dem Zusammenhang, dass auch die Genehmigungs-Phase (wie selbstverständlich auch die eigentliche Bearbeitungs- und Auslieferungs-Phase) über SLAs/OLAs abgesichert ist, damit im Idealfall fähige und beherrschte Prozesse dafür sorgen, dass nicht asap, sondern zu genau festgelegten Zeiten geliefert wird. (Ein Umzugswagen muss zur verabredeten Zeit da sein und nicht schon zwei Tage eher).

Änderungen, die i.a. in Releases gebündelt werden, durchlaufen in Abhängigkeit von Bedeutung (minor, significant, major) unterschiedliche Approval-Gremien. Dabei bereitet der Change Manager den RFC vor in Hinsicht auf:

- (strategische) Bedeutung und Dringlichkeit
- Kosten – Nutzen
- Risiko

Der eigentliche Change- oder Release-Vorgang in einer produktiven Umgebung ist durch Fallback-Vorbereitungen abzusichern. Der eigentliche Take into Production Vorgang muss methodisch gewährleisten:

- Fehlerfreiheit (d.h. keine neuen Bugs)
- Durchführung (inkl. Validierung) innerhalb der SLA-mäßig festgelegten Zeit

Sinnvollerweise ergänzt man Releases durch Rollout-Prozesse.

Als Basis für Prozess-Optimierungen wird jede Release mit einem Post Implementation Review auditiert.

### Ergebnisse

Ein Change und Release Management, das konsequent jede Änderung in der Produktiv-Umgebung kontrolliert, minimiert Aufwände und Risiken der Änderungen erreicht damit:

- Kostensenkung
- Höhere Stabilität der Produktiv-Umgebung.

Dr. Uwe Hartfiel