



## Applikations-Betrieb

### Ziele

Die Leistungen einer Applikation, d.h.

- Funktionalität
- Performance
- Verfügbarkeit

werden gemäß SLAs den Anwendern (und Kunden) zur Verfügung gestellt.

### Voraussetzungen

Die Grundeinstellung muss stimmen, d.h. ein Applikations-Betreuer versteht sich heute als Service-Anbieter mit SLAs, die den Umfang des Services festlegen.

Idealerweise gibt es bereits ein Service Level Management oder es wird parallel mit aufgebaut werden.

### 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

In diesem Rahmen gilt es für die Leistungen der Applikation SLAs festzulegen und durch eigene Ressourcen gemäß ITIL Prozessen abzusichern:

- Service Desk als Single Point of Contact, um Störmeldungen aufzunehmen
- Incident Management zur Beseitigung von Störungen (in ihrer Wirkung)
  - unterstützt durch re-aktives Problem Management
- pro-aktives Problem Management zur Initiierung der Beseitigung von Störungen (in ihrer Ursache), unterstützt durch
  - Change und Release Management
  - Configuration Management
- Availability Management zur Absicherung der Performance und Verfügbarkeit
  - unterstützt durch Problem Management
  - und durch Capacity Management
- Continuity Management zur Absicherung gegen Katastrophen

Und falls die Applikation in der Konfiguration oder sogar im Source Code geändert wird, dann benötigt man:

- Change und Release Management

Ebenso gehört ein Rollout Prozess dazu, damit neben den Kunden auch jeder Anwender über die zugesagten Leistungen informiert ist.

## Ergebnisse

Als Ergebnis erreicht man zufriedene Anwender (und Kunden), die darauf vertrauen können, dass die in den SLAs zugesagten Leistungen tatsächlich wie vereinbart zur Verfügung gestellt werden.

Dr. Uwe Hartfiel