

IT Service Continuity Management



Strategien für gesicherte IT-Services nach einem IT-Notfall

Begriffsdefinitionen

IT Service Continuity Management

Ein „IT Service Continuity Management“ konzentriert sich auf die Verfügbarkeit der IT-Services nach Auftreten von IT-Notfällen und verwendet für den Wiederanlauf IT-Notfallhandbücher bzw. IT Recovery Pläne.

Business Continuity Management

„IT Service Continuity Management“ ist ein Teilgebiet des unternehmensweiten „Business Continuity Management (BCM)“ welches sich als Management-Disziplin auf die Risikovorsorge bezieht und sicherstellt, dass die Kernprozesse (Wertschöpfungsprozesse) eines Unternehmens auch bei Störungen oder Notfällen lauffähig sind.

IT Recovery Plan/IT-Notfallhandbuch:

Wiederherstellungspläne der IT-Services, welche alle relevanten Informationen dokumentieren, die für den Wiederanlauf von IT-Services notwendig sind. Die Besetzung der Rollen und Verantwortlichkeiten, in Form einer „Eingreiftruppe“ und die genaue Beschreibung aller notwendigen Aktivitäten für den Wiederanlauf in Form eines Ablaufplans inkl. aller Personen und deren Kontaktdaten sind Bestandteil eines IT-Notfallhandbuchs.

Business Impact Analyse

Sammlung und Identifizierung von Prozessen und Funktionen im Unternehmen, das Erarbeiten der Kritikalität jedes Prozesses in Bezug auf die Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs sowie die benötigte Wiederanlaufzeit nach einem Ausfall.

Wissen Sie, wie lange Ihr Geschäftsbetrieb nicht verfügbar ist, wenn Sie einen IT-Notfall haben?

Die Ausgangslage

Die Überlebensfähigkeit eines Unternehmens und seiner Geschäftsprozesse ist in hohem Maße abhängig von funktionierenden und stets verfügbaren IT-Services. Nur wenn diese Verfügbarkeit sichergestellt ist, ist der tägliche Geschäftsbetrieb gewährleistet.

Die Problemstellung

Kommt es zu einem IT-Notfall, muss sichergestellt sein, dass die IT-Services schnellstmöglich und gemäß der vom Business benötigten Servicezeiten/Service Level (z.B. maximal zulässige Ausfallzeit bei IT-Notfällen) wiederhergestellt werden.

Ein ganzheitliches Konzept für eine IT-Notfallplanung in Form eines „IT Service Continuity Management“ sichert die schnellstmögliche Wiederherstellung des Geschäftsbetriebes nach einem IT-Notfall.

Die Verfügbarkeit aktueller und korrekter Beschreibungen zur Wiederherstellung des Betriebes in Form

von IT-Notfallhandbüchern wird zunehmend zum Gegenstand gesetzlicher Anforderungen. Auch für die Auftragsvergabe durch Kunden oder die Erlangung eines angemessenen Versicherungsschutzes sowie für Testate durch Audits sind sie von großer Bedeutung.

Konkret ergeben sich folgende Herausforderungen:

- Ein erprobtes Verfahren für einen Wiederanlauf der IT-Services ist nicht vorhanden, somit liegen auch keine Informationen vor, wie lange ein Wiederanlauf dauert.
- Die Kosten, die durch den Ausfall des Geschäftsbetriebes entstehen, sind im Vorfeld nicht bekannt.
- Die Kosten, die dem Unternehmen durch den Wiederanlauf entstehen, sind im Vorfeld nicht verifizierbar.
- Die Abwicklung der Wiederherstellung der IT-Services nach einem IT-Notfall ist nicht vorhersehbar und planbar.
- Die Kosten für eine permanente Pflege der IT Recovery Pläne sind in der Regel sehr hoch.
- Ein als Prozess implementiertes IT Service Continuity Management ist nicht nachweisbar.

„Ein ganzheitliches Konzept für eine IT-Notfallplanung sichert die schnellstmögliche Wiederherstellung des Geschäftsbetriebes nach einem IT-Notfall.“



noventum
the art of business

Die Lösung

Mit Unterstützung der noventum Consultants richten Sie Ihre IT-Organisation so aus, dass die IT-Services und der Geschäftsbetrieb nach einem IT-Notfall gesichert sind. noventum empfiehlt für die Einführung das Werkzeug alive-IT für die Pflege und Abwicklung der IT-Notfallprozesse. In Bezug auf das Prozessmodell orientiert sich noventum an der Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) oder der Vorgehensweise des Business Continuity Instituts (BCI).

Der Projektverlauf im Detail:

Analyse der Anforderungen und Festlegen einer Strategie/eines Szenarios für den Wiederanlauf

- ▣ Aufnehmen der IT-Services und Analyse ihres Einflusses auf den Geschäftsbetrieb (z.B. durch eine Business Impact Analyse), Auswertung der Ergebnisse/Risiken eines IT-Notfalls.
- ▣ Im Anschluss an die Analyse wird ein Szenario definiert, wofür die Planung eines Wiederanlaufs erarbeitet werden soll, eine entsprechende Strategie für den Wiederanlauf schließt sich daran an.

Implementierung

- ▣ Die Pläne für die IT-Notfallbewältigung werden z.B. mit Unterstützung des Tools „alive-IT“ erarbeitet und entwickelt.
- ▣ Die benötigten personellen Ressourcen werden definiert, eine Notfallorganisation implementiert und entsprechende Verantwortlichkeiten der Rollen festgelegt und zugeordnet.
- ▣ Um die geplanten Verantwortlichkeiten und die Qualität des IT Recovery Plans/IT-Notfallhandbuchs zu überprüfen, wird ein Initialtest durchgeführt und die Ergebnisse werden ausgewertet.

Operationales Management

Aufsetzen der Aktivitäten, die den Regelbetrieb nach Abschluss des Projektes sicherstellen. Hierzu gehört:

- ▣ Durchführen von Schulungen für die Mitarbeiter.
- ▣ Einführen eines zyklischen Change Managements, um eine Aktualisierung der technologischen Maßnahmen und der Pläne sicherzustellen.

In einer Sourcing-Strategie unterstützen wir Sie bei der Migration der Prozesse des IT Service Continuity Management zu einem (neuen) Provider, um sicherzustellen, dass die Prozesse im Rahmen der geforderten Service Level und der Geschäftsanforderung wahrgenommen werden.

Nach Abschluss des Projektes sind folgende Ergebnisse erzielt:

- ▣ Abläufe, Aktivitäten und Verfahren sind erarbeitet und stehen in einem IT-Notfallhandbuch oder IT Recovery Plan abrufbar zur Verfügung.
- ▣ Eine Notfallorganisation ist implementiert, Rollen und Verantwortlichkeiten sind aufgesetzt und im Rahmen eines Initialtests erprobt.
- ▣ Der Kunde hat ein Werkzeug zur Hand, um eine Soll-/Ist-Abweichung beim Wiederanlauf (oder dessen Simulation/Test) nachvollziehen und berichten zu können.
- ▣ Der Regelbetrieb für das IT Service Continuity Management nach Abschluss des Projektes ist aufgesetzt.

Stärken von **noventum consulting** im Thema IT Service Management:

- ▣ Langjährige Erfahrung in der praxisorientierten Einführung von ITIL® Prozessen.
- ▣ Fundierte und praxisnahe Methodik
- ▣ Berater mit fundierter Ausbildung und Erfahrung in:
 - ▣ GPM Projektmanagement
 - ▣ IT Service Management nach ITIL®
 - ▣ ISO 20000 Beratung und Auditierung
 - ▣ Realisierung von COBIT Zielen

Einige Kunden:

- ▣ GAD eG
- ▣ Finanz Informatik
- ▣ T-Systems
- ▣ Hewlett Packard
- ▣ E-Plus
- ▣ WestLB
- ▣ BASF

Standorte national:

- ▣ Münster
- ▣ Düsseldorf
- ▣ Frankfurt

Standorte international:

- ▣ Istanbul
- ▣ Johannesburg
- ▣ London

Adresse /Kontakt:

Marc Buzina

noventum consulting
Münsterstraße 111
48155 Münster

Tel. +49 (0) 2506 / 9302-0
Fax +49 (0) 2506 / 9302-23
info@noventum.de
www.noventum.de