

12.5 Zusammenspiel mit Incident, Problem, Change und Monitoring

“ Kurz erklärt

Service Level Management arbeitet nicht isoliert.

Die Einhaltung vereinbarter Serviceziele ist nur möglich, wenn verschiedene ITIL Practices eng zusammenarbeiten.

Incident Management, Problem Management, Change Enablement, Monitoring and Event Management sowie Continual Improvement liefern die Informationen und Maßnahmen, die zur Erfüllung der Service Levels notwendig sind.

Service Level Management bewertet diese Ergebnisse und entwickelt die Services gemeinsam mit Kunden und Fachbereichen kontinuierlich weiter.

Warum das Zusammenspiel wichtig ist

Ein Service Level Agreement beschreibt,
welche Leistungen vereinbart wurden.

Es sorgt jedoch nicht selbst dafür,
dass diese Leistungen erbracht werden.

Dafür arbeiten mehrere ITIL Practices zusammen.

Zusammenspiel der Practices

Monitoring

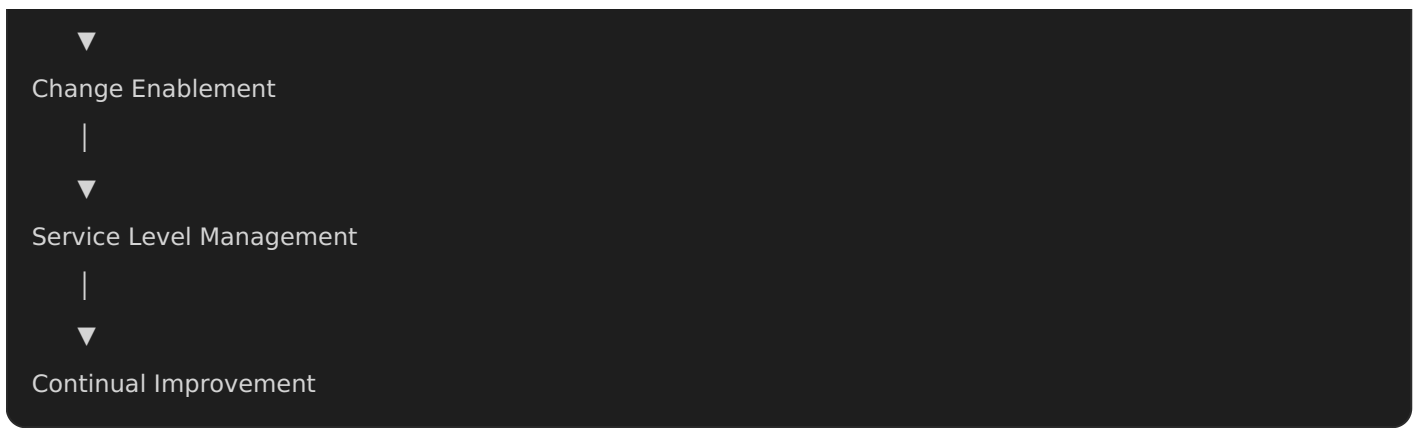


Incident Management



Problem Management





Jede Practice erfüllt dabei eine eigene Aufgabe.

Service Level Management und Incident Management

Incident Management stellt den normalen Betrieb möglichst schnell wieder her.

Service Level Management bewertet anschließend,
ob dabei die vereinbarten Ziele eingehalten wurden.

Beispiele:

- Reaktionszeit,
- Wiederherstellungszeit,
- Kommunikationspflichten,
- Priorisierung.

Incident Management arbeitet operativ.

Service Level Management bewertet die Ergebnisse.

Beispiel

SLA:

- Reaktionszeit: 30 Minuten
- Wiederherstellung: vier Stunden

Ein Incident wird

nach 20 Minuten angenommen

und nach drei Stunden behoben.

Service Level Management bewertet:

SLA erfüllt.

Service Level Management und Problem Management

Wiederkehrende SLA-Verletzungen können auf tieferliegende Probleme hinweisen.

Beispiele:

- regelmäßig langsame Datenbank,
- häufige VPN-Ausfälle,
- wiederkehrende Storage-Probleme,
- ständig überlastete Server.

Problem Management untersucht anschließend die eigentliche Ursache.

Service Level Management und Change Enablement

Viele Verbesserungen der Servicequalität erfolgen über Changes.

Beispiele:

- neue Hardware,
- Softwareupdates,
- Cluster-Erweiterung,
- zusätzliche Netzwerkverbindungen,
- neue Firewall,
- Cloud-Migration.

Service Level Management zeigt,

welche Verbesserungen notwendig sind.

Change Enablement setzt sie kontrolliert um.

Monitoring and Event Management

Monitoring liefert die Messwerte,

auf denen viele SLA-Kennzahlen basieren.

Beispiele:

- Verfügbarkeit,
- Antwortzeit,
- Ausfallzeiten,

- Performance,
- Alarme,
- Servicezustand.

Ohne Monitoring wären objektive Bewertungen kaum möglich.

Beispiel

Monitoring misst:

- Verfügbarkeit 99,93 %

SLA fordert:

99,90 %

Service Level Management bewertet:

SLA erfüllt.

Service Configuration Management

Service Configuration Management beschreibt,

welche Configuration Items zu einem Service gehören.

Dadurch lässt sich feststellen,

welche Ausfälle tatsächlich den vereinbarten Service beeinflussen.

Außerdem unterstützt die CMDB:

- Auswirkungsanalysen,
 - Service Reviews,
 - Verbesserungsmaßnahmen,
 - Planung von Changes.
-

Availability Management

Availability Management entwickelt Maßnahmen,

um die Verfügbarkeit eines Services zu erhöhen.

Beispiele:

- Redundanzen,
- Cluster,
- Load Balancer,
- Failover,
- Hochverfügbarkeit.

Service Level Management bewertet anschließend,

ob die vereinbarten Verfügbarkeitsziele erreicht wurden.

Capacity and Performance Management

Kapazitätsengpässe können SLA-Verletzungen verursachen.

Capacity and Performance Management überwacht beispielsweise:

- CPU,
- Arbeitsspeicher,
- Storage,
- Netzwerk,
- Datenbanken.

Service Level Management erkennt anhand der Kennzahlen,

wann zusätzliche Ressourcen notwendig werden.

Information Security Management

Auch Sicherheitsmaßnahmen beeinflussen Service Levels.

Beispiele:

- Multi-Faktor-Authentifizierung,
- Firewalls,
- Patchmanagement,
- Zugriffskontrollen,
- Sicherheitsupdates.

Ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Sicherheit und Benutzerfreundlichkeit ist wichtig.

Supplier Management

Externe Dienstleister beeinflussen häufig direkt die Servicequalität.

Beispiele:

- Cloud-Anbieter,
- Internetprovider,
- Hardwarewartung,
- Softwarehersteller.

Service Level Management überprüft,

ob externe Leistungen die vereinbarten Serviceziele unterstützen.

Continual Improvement

Service Reviews liefern Verbesserungspotenziale.

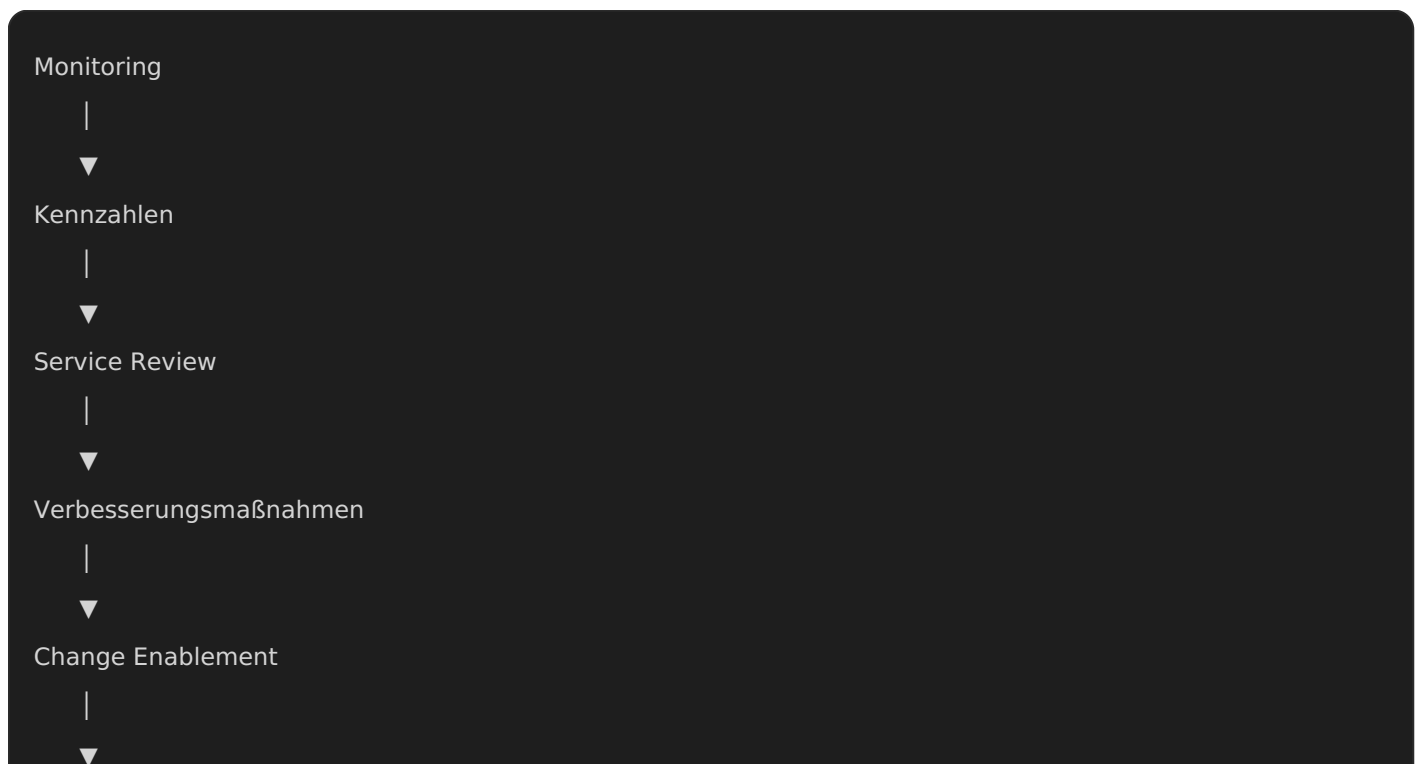
Diese fließen anschließend in Continual Improvement ein.

Beispiele:

- Prozesse vereinfachen,
- Automatisierung erweitern,
- Self-Service verbessern,
- Monitoring optimieren,
- Dokumentationen ergänzen.

Servicequalität wird dadurch kontinuierlich verbessert.

Informationsfluss



Dadurch entsteht ein geschlossener Verbesserungszyklus.

Praxisbeispiel

Ein Unternehmen stellt fest,

dass die Wiederherstellungszeit des VPN-Services regelmäßig das SLA überschreitet.

Monitoring liefert die Messdaten.

Incident Management dokumentiert die Bearbeitungszeiten.

Problem Management erkennt,

dass ein einzelner VPN-Gateway überlastet ist.

Change Enablement führt einen zweiten Gateway ein.

Monitoring bestätigt anschließend,

dass die Wiederherstellungszeit deutlich sinkt.

Im nächsten Service Review wird festgestellt,

dass das SLA nun wieder zuverlässig eingehalten wird.

Typische Fehler

Fehler 1

Service Level Management betrachtet nur SLA-Kennzahlen.

Fehler 2

Monitoring liefert unvollständige Daten.

Fehler 3

Problem Management wird nicht einbezogen.

Fehler 4

Verbesserungen werden nicht umgesetzt.

Fehler 5

Changes berücksichtigen Serviceziele nicht.

Fehler 6

Supplier erfüllen vereinbarte Leistungen nicht.

Fehler 7

Service Reviews führen zu keinen Maßnahmen.

Fehler 8

Service Levels werden nach Änderungen nicht angepasst.

Fehler 9

Configuration-Daten sind veraltet.

Fehler 10

Kennzahlen werden gemessen,
aber nicht zur Verbesserung genutzt.

Checkliste Zusammenspiel

- ☐ Monitoring liefert aktuelle Kennzahlen
 - ☐ Incident-Zeiten werden ausgewertet
 - ☐ Problem Records berücksichtigt
 - ☐ Changes unterstützen Serviceziele
 - ☐ CMDB aktuell
 - ☐ Supplier eingebunden
 - ☐ Service Reviews durchgeführt
 - ☐ Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt
-

Checkliste Service Level Management

- ☐ SLA aktuell
 - ☐ OLA abgestimmt
 - ☐ UC überprüft
 - ☐ Kennzahlen vollständig
 - ☐ Reviews geplant
 - ☐ Kundenzufriedenheit bewertet
 - ☐ Verbesserungen dokumentiert
 - ☐ Erfolg nachverfolgt
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker tragen täglich zur Einhaltung der Service Levels bei.

Typische Aufgaben:

- Incidents bearbeiten,
- Monitoring überwachen,
- Configuration-Daten pflegen,
- Changes durchführen,
- Ursachen analysieren,
- Services verbessern,
- Dokumentationen aktualisieren.

Damit unterstützen sie direkt die vereinbarte Servicequalität.

Zusammenfassung

“ Monitoring liefert Kennzahlen

↓

Incident Management stellt Services wieder her

↓

Problem Management beseitigt Ursachen

↓

Change Enablement setzt Verbesserungen um



Service Level Management bewertet die Ergebnisse



Continual Improvement entwickelt den Service weiter

Merksätze

“ Service Level Management bewertet Leistungen – andere Practices erbringen sie.

“ Monitoring liefert die Messwerte für SLA-Bewertungen.

“ Problem Management reduziert zukünftige SLA-Verletzungen.

“ Service Reviews bilden die Grundlage für kontinuierliche Verbesserungen.

“ Gute Servicequalität entsteht nur durch das Zusammenspiel mehrerer ITIL Practices.

Verwandte Seiten

- 12.1 Ziele und Grundlagen des Service Level Management
- 12.2 Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) und Underpinning Agreements (UC)
- 12.3 Kennzahlen, Berichte und Service Reviews
- 12.4 Kundenzufriedenheit und Continual Improvement
- Incident Management
- Problem Management

- Change Enablement
 - Monitoring and Event Management
 - Service Configuration Management
 - Continual Improvement
-

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Level Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Incident Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Problem Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Change Enablement
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Monitoring and Event Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Configuration Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Continual Improvement
- ITIL Foundation – Version 5

Einordnung

Die dargestellten Zusammenhänge entsprechen den Empfehlungen der ITIL-Practices. Service Level Management bewertet die Einhaltung vereinbarter Serviceziele, während andere Practices die technischen und organisatorischen Voraussetzungen schaffen. Erst ihr Zusammenspiel ermöglicht eine dauerhaft hohe Servicequalität.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026
