

Exam Requirements

Practitioner's Certificate in IT Service Management: Release & Control (based on ITIL®)

Publicationdate 3-9-2007
Startdate 1-7-2005

Zielgruppe Das Examen IT Service Management Practitioner: Release & Control (based on ITIL®) wendet sich an Fachkräfte von IT Service Organisationen, die an Management, Organisation und Optimierung von Prozessen beteiligt sein werden, und deren Organisation die Einführung von ITIL® basierten Release und Control Prozessen plant oder bereits durchgeführt hat.

Die Zielgruppe besteht aus operativen Mitarbeitern und Managern, die ihre Fähigkeiten in den Bereichen Planung, Überwachung, Berichterstattung und Optimierung auf Aktivitäten der Prozesse Change, Release und Configuration Management ausdehnen möchten.

Voraussetzungen

- Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)
- Für die Zulassung zur Practitioner-Examen muss der Kandidat einen Lehrgang eines von EXIN zugelassenen Lehrinstituts besucht und die Praxis Übungen erfolgreich durchgeführt haben.

Freistellung Keine.

Examensanforderungen Examensanforderungen

1. Management der Prozesse Change, Release und Configuration Management (30%)
2. Organisation der Prozesse Change, Release und Configuration Management (50%)
3. Optimierung der Prozesse Change, Release und Configuration Management (20%)

Geschätzter Studienaufwand Insgesamt 120 Stunden (abhängig von Vorkenntnissen und Erfahrung).

Examensanforderungen

1 Management der Prozesse Change, Release und Configuration Management

1.1 Der Examenskandidat ist in der Lage, die Hauptaktivitäten der Prozesse Change Management, Release Management und Configuration Management zu planen.

1.2 Der Examenskandidat ist in der Lage, den geeigneten Informationsaustausch zu planen, der für das Management der Prozessbereiche Release und Control notwendig ist.

1.3 Der Examenskandidat ist in der Lage, Maßnahmen einzuleiten mit denen sichergestellt wird, dass die Hauptaktivitäten des Prozessbereiches Release und Control die gesetzten Ziele erreicht werden.

1.4 Der Examenskandidat ist in der Lage, Berichte über Wirksamkeit und Effizienz der Aktivitäten im Prozessbereich Release und Control zu verfassen.

2 Organisation der Prozesse Change, Release und Configuration Management

2.1 Der Examenskandidat ist in der Lage, den notwendigen Informationsaustausch mit anderen Prozessen zu organisieren.

2.2 Der Examenskandidat ist in der Lage, andere IT Service Management Prozesse, Anwender und Dienstleister mit Informationen über Change, Release und Configuration Management zu versorgen.

2.3 Der Examenskandidat ist in der Lage, die Verfahren des Prozessbereiches Release und Control zu pflegen.

2.4 Der Examenskandidat ist in der Lage, die Ausgangskonfigurationen

(configuration baselines) und Statusinformationen von Konfigurations-Elementen (CIs) zu pflegen.

2.5 Der Examenskandidat ist in der Lage, Anweisungen zum Entwurf, zum Aufbau und zur Zusammenstellung von Releases bereitzustellen.

2.6 Der Examenskandidat ist in der Lage, Beratung zu Backout-, Test- und Schulungsplänen für Änderungen und Releases zu bieten.

2.7 Der Examenskandidat ist in der Lage, die Implementierung von Releases zu planen.

2.8 Der Examenskandidat ist in der Lage, die Release-Logistik zu überwachen (Lagerung, Transport, Beschaffung oder interne Entwicklung, Implementierung).

2.9 Der Examenskandidat ist in der Lage, Änderungen zu koordinieren und zu überwachen (einschließlich der Vorbereitung von Sitzungen des Änderungsbeirats).

3 Optimierung der Prozesse Change, Release und Configuration Management

3.1 Der Examenskandidat ist in der Lage, den Prozessbereich Release und Control zu überwachen und zu optimieren.

3.2 Der Examenskandidat ist in der Lage, basierend auf den in der Überwachung bzw. den Reviews erzielten Ergebnissen, Verbesserungen vorzuschlagen.

3.3 Der Examenskandidat ist in der Lage, Audits zu Änderungen, Releases und Konfigurationen zu planen und durchzuführen.

Grundbegriffe

Publicationdate

3-9-2007

Startdate

1-7-2005

Grundbegriffe

In diesem Abschnitt finden sie die Grundbegriffe aufgelistet, die beim Examen zur Anwendung kommen können, sortiert nach Zugehörigkeit

1.1 Planung der Hauptaktivitäten

IT-Infrastruktur

Konfigurations-Element (Configuration Item, CI)

Änderung

Release

Konfigurations-Management-Plan

Change-Management-Plan

Release-Management-Plan

Request for Change (RFC)

Änderungsbeirat (Change Advisory Board, CAB)

Dringliche Änderung

Auswirkung

Ressource

Zeitplan

Ausgabe

Aufbau (build)

Testen

Implementieren

Review nach der Implementierung

Planung von Releases

Zusammenstellung (configure) von Releases

Abnahme von Releases

Roll-Out-Planung

Verteilung

Installation

Identifizierung der Konfiguration

Kontrolle der Konfiguration

Statusüberwachung der Konfiguration

Verifizierung der Konfiguration

Konfigurationsaudit

Ausgangskonfiguration (configuration baseline)

Konfigurations-Management-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB)

Definitive Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL)
Maßgebliches Hardware Lager (Definitive Hardware Store, DHS)

1.2 Informationsaustausch zwischen den Prozessen
Zentrale Funktion des Configuration, Change and Release Managements

1.3 Einleitung von Maßnahmen zur Zielerreichung
Plan, Do, Check, Act

1.4 Bericht über die Wirksamkeit und Effizienz
Wichtigste Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPI)

2.1 Organisation des Informationsaustausches
Nutzen

2.2 Bereitstellung von Informationen zu Release und Control
Nutzer
Dienstleister
Zeitplan für Änderungen (Forward Schedule of Changes, FSC)
Projected Service Availability (PSA)

2.3 Pflege der Verfahren des Prozessbereiches Release und Control
Tägliche Arbeitsaktivitäten
Anfängliche Datenerfassung
Sicherungskopien (Backup)
Archiv
Datenpflege (der CMDB)
Registrierung der Konfigurations-Elemente
Austragen aus der CMDB (eines Konfigurations-Elements, CI)
Namenskonventionen
Attribute
Beziehung
Lizenz
Änderungsmodell
Kodierungssystem
Klassifizierung (der RFC)
Identifizierung von Releases

2.4 Pflege der Ausgangskonfigurationen (configuration baselines) und
Statusinformationen von Konfigurations-Elementen (CIs)
Identifizierung der Ausgangskonfiguration (configuration baseline)

2.5 Bereitstellung von Anweisungen für den Entwurf (design), den Aufbau
(build) und die Zusammenstellung (configure) von Releases
Betriebsdokumentation
Unterstützende Dokumentation

2.6 Beratung zu Backout-, Test- und Schulungsplänen
Backout-Plan
Testplan
Schulungsplan

2.7 Planung der Implementierung von Releases
Release-Einheit
Full Release
Delta Release
Package Release
"Big Bang"-Einführung
Schrittweise Einführung

2.8 Überwachung der Logistik von Releases
Beschaffung oder interne Entwicklung
Lagerung
Transport
Lieferung

2.9 Koordinierung und Überwachung von Änderungen
Geschäftliche Auswirkungen
Technische Auswirkungen
Finanzielle Auswirkungen
Autorisierung (Genehmigung)
Vergabe von Prioritätsstufen für Änderungen

Schließen der Change-Datensätze

3.1 Überwachung und Optimierung des Prozessbereiches Release und Control

Werkzeuge (software tools) des Configuration Management

Werkzeuge (software tools) des Change Management

Werkzeuge (software tools) des Release Management

3.2 Unterbreitung von Verbesserungsvorschlägen

Audit

3.3 Planung und Durchführung von Audits

Arbeitsanweisungen

Review-Sitzungen

Auswahlkriteria

Um Wiederholungen zu vermeiden, wurden die Begriffe in der Regel unter der ersten Examensspezifikation, bei der sie zum Einsatz kommen, genannt. Bei jenen Examensspezifikationen die keine Begriffe enthalten, wurden diese bereits an anderer Stelle aufgelistet.

Die in dem bei dem Examen eventuell ebenfalls zum Einsatz kommenden ITIL®-Band "Service Support" verwendeten Abkürzungen, wurden in Klammern gesetzt.

Alle in dem Begriffsglossar des IT Service Management Foundation (auf ITIL® Basis) Servicedokuments enthaltenen Begriffe dürfen in den Examensfragen für ITService Management Practitioner (Version 6): Release & Control Foundation (auf ITIL® Basis) verwendet werden.

Begriffe, die konkret in den Bereich der Prozesse Configuration Management, Change Management oder Release Management fallen, wurden in die Aufzählung oben aufgenommen, selbst wenn sie auch im Foundation-Glossar enthalten sind. Die Liste von Grundbegriffen ist auf unserer Webseite unter Foundation exam requirements einzusehen.

Einige der in der Aufzählung oben enthaltenen Begriffe werden in dem ITIL®-Band "Service Support" ohne weitere Definition verwendet. Der Examenskandidat sollte diese Begriffe und ihre Verwendung kennen. Eine genaue Definition dieser Begriffe wird vom Examenskandidaten nicht verlangt werden.

Literatur

OGC

Service Support (insbesondere Kapitel 2, 7, 8, 9 und Appendix D)

Norwich: The Stationery Office, 2000

ISBN 0 11 330015 8

Examen

Literatur und Notizen dürfen während der Prüfung **nicht** verwendet werden.

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.