

# Capacity Management

Ziele / Aufgaben	Prozesse, Input/Output
<p>Ermitteln die benötigte vertretbare Kapazität von IT-Ressourcen für die momentanen und zukünftigen Anforderungen der Firma und stellt diese zu Verfügung</p> <p><u>Aufgaben</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ermitteln der Anforderungen des Kunden</li> <li>• Übertragen der Anforderungen in Systemauslastung</li> <li>• Ermitteln erforderlicher Ressourcen</li> <li>• Erstellen Kapazitätsplan</li> <li>• Überwachen der Leistung und Durchführung von Feinabstimmungen</li> <li>• Durchführung von Verbesserungen zur Erreichung des vereinbarten Service Levels</li> </ul> <p>“Cost vs. Capacity” “Supply vs Demand”</p>	<p><u>Input</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsentwicklung</li> <li>• Leistungsanforderungen</li> <li>• Performance Informationen</li> <li>• Informationen über Konfigurationselemente</li> <li>• Kapazitätsprobleme</li> <li>• Incident Reports</li> <li>• Change /Release Pläne</li> </ul> <p><u>Output</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RfC</li> <li>• Kapazitätsplan</li> <li>• Schwellenwerte und Checkpoints</li> <li>• Performance und Kapazitätstrends</li> <li>• Ressourcen und Risikoprofile</li> <li>• Reports</li> </ul> <p><u>Verbindung zu anderen Prozesse</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Von Incident: bekommt Capacity Mgmt. immer die Störungen die auf Kapazität bezogen sind gemeldet</li> <li>• Capacity Mgmt muss Feedback an Change geben ob geplante Änderungen mit den vorhandenen Kapazitäten realisierbar sind</li> </ul>
Vorteile / Nutzen	Beste Practice
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Steigerung der Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung durch bessere Auslastung der Ressourcen</li> <li>• Reduzierung der Kapazitätsengpässe</li> <li>• Optimaler Nutzung der verfügbaren Ressourcen</li> <li>• Grundlagen zur Überwachung der Kapazitätskosten und damit Erkennung Sprungfixer Kosten</li> <li>• Verbesserung der Kundenbeziehung</li> <li>• Genaue Vorhersagen betr. Leistungsanforderungen</li> <li>• effiziente Gestaltung des Mitarbeiteresinsatzes</li> <li>• gezielter Beschaffung der HW-Erweiterungen</li> <li>• </li> <li>• Viele andere Prozesse im ITSM sind ohne Capacity Management wenig effektiv.</li> <li>• Das Change Mgmt. kann Änderungen nur machen wenn genügend Kapazität vorhanden ist.</li> <li>• Das Problem Mgmt. kann auf Problemen mit schlechter Performance führen</li> <li>• Guten Capacity Mgmt. stellt sicher das es keine Überraschungen gibt!</li> <li>• Die Kapazitäts- und Ressourcenbedarf der Kunden sind bekannt</li> <li>• Die verfügbaren Ressourcen werden optimiert</li> <li>• Verringerndes Risiko durch Änderungen</li> <li>• Die Anzahl dringender Changes für Kapazitätserhöhung werden reduziert</li> <li>• Verminderung Risiko von Performanceproblemen</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bessere Kundenzufriedenheit</li> <li>• genaue Prognose über zukünftigen Bedarf</li> </ul>	
<b>Quick Wins</b>	<b>Implementierungshinweise</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse der IST Situation</li> <li>• Überprüfung der eingesetzten oder geplanten Überwachungs- Tools</li> <li>• Aufbau einer Capacity DB CDB</li> <li>• Kapazitätsplanung</li> <li>• Abstimmung mit SL-Management</li> <li>• Erstellen eines Kapazitätsplans</li> <li>• Aufbau Resource Management</li> </ul>
<b>Diverses</b>	
BCM SCM RCM CDB	Business Capacity sicherstellen das zukünftige Anforderungen abgedeckt sind Service Capacity managen der Performance der von Kunden genutzten Service Ressource Capacity managen einzelnen Komponenten der IT-Infrastruktur Kapazitätsdatenbank
Iterative Capacity Management Aktivitäten sind Messung Überwachung und Tuning der Komponenten der IT-Infrastruktur	
<u>Supplies Life Cycle Mgmt</u> Evaluation, Beschaffung, Installation, Betrieb, Wartung, Entsorgung von PC und Peripherie und Toner	