STORYCARD · SPRINT 6 · TRACK A UND B · IT-SERVICE-MANAGEMENT · STUFE 4

Betrieb übernehmen und sicher ändern

Was passiert, wenn das Update am Montag scheitert?

Sprint 6 | 30 Stunden | Lernangebot 11 und 12 | Meilenstein M6 Übergabe mit Betriebshandbuch | 20 CP

Als Technikerteam von Querwind **möchten wir** den laufenden Betrieb des Schulungszentrums überwachen, Störungen über einen Helpdesk mit klaren Fristen bearbeiten und Updates im Wartungsfenster mit Sicherung und Rückweg durchführen, **damit** die Leitung Schulung sich auf jede Schicht verlassen kann und die Umgebung mit einem Betriebshandbuch übernehmen kann.

SO WIRD BEWERTET · 20 CP

Produkt	**40 Punkte**	eure Lernprodukte gegen die Akzeptanzbedingungen
Prozess	**25 Punkte**	Board, Daily, Rollen und Retrospektive im Sprint
Wissen	**35 Punkte**	Kontrolle Teil 6 im Kurs

Die erreichten Prozent ergeben die CP: 80 Prozent sind 16 CP.

AKZEPTANZBEDINGUNGEN

Vom Kunden. Die Karte ist erst fertig, wenn alle Punkte abgenommen sind. Abnahme M6 im Übergabegespräch: ihr übergebt das Betriebshandbuch an die Leitung Schulung und beantwortet ihre Rückfragen. Präsentationen gibt es keine.

- ☐ **AB 1** Monitoring überwacht srv01, srv02, prn-a, prn-b und das Gateway mit begründeten Schwellen; eine Testbenachrichtigung per Mail ist angekommen.
- ☐ **AB 2** Die Sicherheitsüberwachung meldet fehlgeschlagene Anmeldungen, ablaufende Zertifikate und ausstehende Updates.
- ☐ **AB 3** Der Helpdesk-Prozess legt Prioritäten, Reaktions- und Lösungszeiten im Schichtbetrieb und die Eskalation über drei Ebenen fest; die SLA-Rechnung ist nachvollziehbar.
- ☐ **AB 4** Ein Request for Change mit Sicherung, Snapshot, Zeitplan, Rückweg und Kommunikation an die Trainer ist freigegeben und im Labor durchgeführt; das Protokoll liegt vor.
- ☐ **AB 5** Ein Restore-Test aus der Sicherung vor dem Change ist bestanden und dokumentiert.
- ☐ **AB 6** Die Skalierung auf einen dritten Schulungsraum ist mit Plätzen, Lizenzen, DHCP-Bereich, Speicher und Monitoring durchgerechnet.
- ☐ **AB 7** Das Betriebshandbuch ist vollständig und im Übergabegespräch mit der Leitung Schulung (Meilenstein M6) übergeben.

AB 8, von euch formuliert und mit der Leitung Schulung vereinbart, und euer eigenes Kriterium:

_____

KREUZREVIEW-TEAM | LEITUNG SCHULUNG · M6 | DATUM

DAS STEUERT IHR · STUFE 4

Dazu formuliert ihr eine AB selbst und vereinbart sie mit der Leitung Schulung. Der Kurs gibt nur die Story vor.

Ein Teil je Sprint: Lernangebot 11 und 12, das ganze Team an dieser Storycard. Die Storycard steuert, die Kursseiten sind Inputs dafür.

DAS ENTSCHEIDET IHR

- Checkmk Raw oder Zabbix als Monitoring-System und welche Schwellen ihr setzt
- Welches Ticketsystem ihr nutzt (zum Beispiel Zammad, osTicket oder GLPI im Container) und wie die Prioritäten heißen
- Wie ihr die Servicezeit und die Bereitschaft in der Nacht organisiert
- Wie viele Update-Ringe es gibt und welche Plätze in den Testring kommen
- Die Zeitwerte im Zeitplan des Wartungsfensters und den spätesten Zeitpunkt für den Rückweg
- Die Gliederung eures Betriebshandbuchs

UNSER SPRINTZIEL, IN EIGENEN WORTEN

_____

_____

STORYCARD · TEIL 6 · RÜCKSEITE

ANSCHLUSS

DAS BRINGT IHR MIT

- Euer Ergebnis aus Teil 5: Dienste laufen
- Euer Labor mit srv01, srv02, zwei Windows-11-Clients und dem Linux-Client aus Teil 2 bis 5, mit Snapshot-Funktion (Proxmox oder VirtualBox)
- Checkmk Raw oder Zabbix, als Paket auf srv02 oder im Container
- Ein Ticketsystem im Container (Zammad, osTicket oder GLPI) oder ersatzweise eine Ticketliste als Tabelle

HIER GEHT ES WEITER

- Wahlstories und eigene Story im Kurs, mit weiteren CreditPoints
- Kontrolle Teil 6 und dein Kompetenzmodell im Kurs
- Euer Board läuft im nächsten Sprint weiter

EIN MÖGLICHER WEG ZU EURER STORYCARD

Ein Vorschlag fürs Backlog. Ab Stufe 3 schreibt ihr eure Schritte selbst, der Vorschlag ist nur Anregung.

1 Auftrag klären
Vermutung aufschreiben, Lage lesen, Aufgaben aus LA 11 und LA 12 verteilen, Storycard aufs Board.

2 Begriffe sicher haben
Fachgrundlage IT-Service-Management durcharbeiten: ITIL-4-Begriffe, Monitoring, Aktualisierung, Change.

3 Überwachen
Monitoring für Hosts und Dienste einrichten, Schwellen setzen, Sicherheitsüberwachung ergänzen (LA 11).

4 Helpdesk aufsetzen
Ticketsystem, Prioritäten, Fristen und Eskalation festlegen, SLA durchrechnen (LA 11).

5 Change planen
Aktualisierungsmethoden einrichten, Ringe planen, Request for Change mit Zeitplan und Rückweg schreiben (LA 12).

6 Ändern im Fenster
Sicherung, Restore-Test, Snapshot, Update im Labor durchführen und protokollieren (LA 12).

7 Betriebshandbuch
Alle Ergebnisse in das Betriebshandbuch übernehmen, Skalierung auf Raum C ergänzen.

8 Übergeben
Lösungen vergleichen, Kreuzreview, Übergabegespräch mit der Leitung Schulung (M6), Kompetenzmodell.

KOMPETENZMODELL

Kompetenzen aus dem Lehrplan zu diesem Teil, mit Art der Kompetenz. **Gehört:** du weißt, dass es das gibt. **Verstanden:** du wendest es mit Unterlagen an. **Erklärt:** du bringst es anderen ohne Unterlagen bei. Kreuze im Planning und in der Retrospektive an, mit zwei Farben.

ICH KANN …	ART	GEHÖRT	VERSTANDEN	ERKLÄRT
… die Begriffe Service, SLA, Incident, Problem, Change und Service Desk nach ITIL 4 unterscheiden und an einem Fall aus dem Schulungszentrum zeigen.	fachlich	☐	☐	☐
… Hosts, Dienste und Schwellen in einem Monitoring-System einrichten und eine Benachrichtigung per Mail testen.	fachlich	☐	☐	☐
… fehlgeschlagene Anmeldungen, ablaufende Zertifikate und ausstehende Updates überwachen.	fachlich	☐	☐	☐
… aus einem SLA die erlaubte Ausfallzeit berechnen und Ticketfristen in der Servicezeit bestimmen.	fachlich	☐	☐	☐
… Updates für Linux-Server und Windows-Clients in Ringen staffeln und mit Sicherung, Snapshot und Rückweg ausfallsicher durchführen.	fachlich	☐	☐	☐
… einen Request for Change mit Zeitplan für das Wartungsfenster schreiben und die Change-Art begründen.	methodisch	☐	☐	☐
… die Skalierung auf einen dritten Schulungsraum durchrechnen und Engpässe benennen.	methodisch	☐	☐	☐
… Trainerinnen und Trainer verständlich über einen Change informieren und im Übergabegespräch Rückfragen beantworten.	sozial-kommunikativ	☐	☐	☐
… nach einem gescheiterten Test unter Zeitdruck eine Entscheidung treffen und hinterher ehrlich auswerten.	lernstrategisch	☐	☐	☐

RETROSPEKTIVE

Bewertet auch euer eigenes Kriterium: Hat es geholfen?

DAS HAT GETRAGEN

DAS HAT GEBREMST

DAS ÄNDERN WIR IM NÄCHSTEN SPRINT

WO STEHT DIE KARTE?

☐ OFFEN ☐ IN ARBEIT ☐ REVIEW ☐ FERTIG