



Ops Control Center

ITIL-Betrieb in einer Ansicht: vom Alarm zur Entscheidung

Konzept-Prototyp auf Beispieldaten · Roman Krol

Das Problem im Betriebsalltag

1

Kein priorisierter Blick

Jeder Morgen beginnt mit Suchen in vielen Tools.

2

Change-Reibung

Freigaben dauern, Konflikte fallen spät auf.

3

Gebrochene Lernschleife

Wiederkehrende Störungen werden nie wirklich behoben.

4

Provider ohne Belege

SLA-Gespräche ohne eigene Zahlen und Nachweise.

5

Wiederherstellung unbewiesen

Backups ohne Restore-Test.

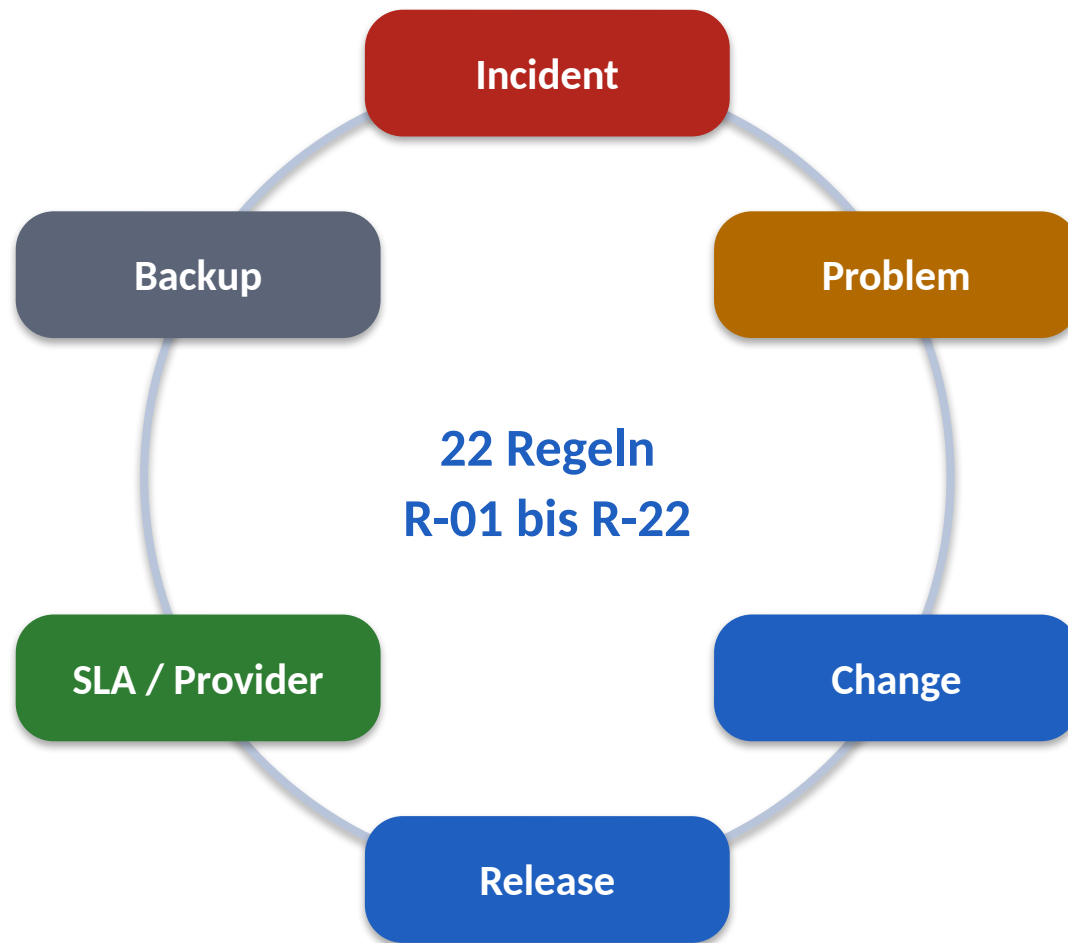
6

Berichtsaufwand

Der Monatsbericht kostet Stunden Handarbeit.

Quelle: Desk-Research auf Herstellerniveau (docs/itsm-research.md), noch nicht mit Praktikern validiert

Die Idee: ein Kreislauf mit Regeln als Leitplanken



Priorisiert statt durchsucht

Eine Liste „Handlungsbedarf“: was heute zu tun ist, mit der Regel dahinter.

Regeln statt Bauchgefühl

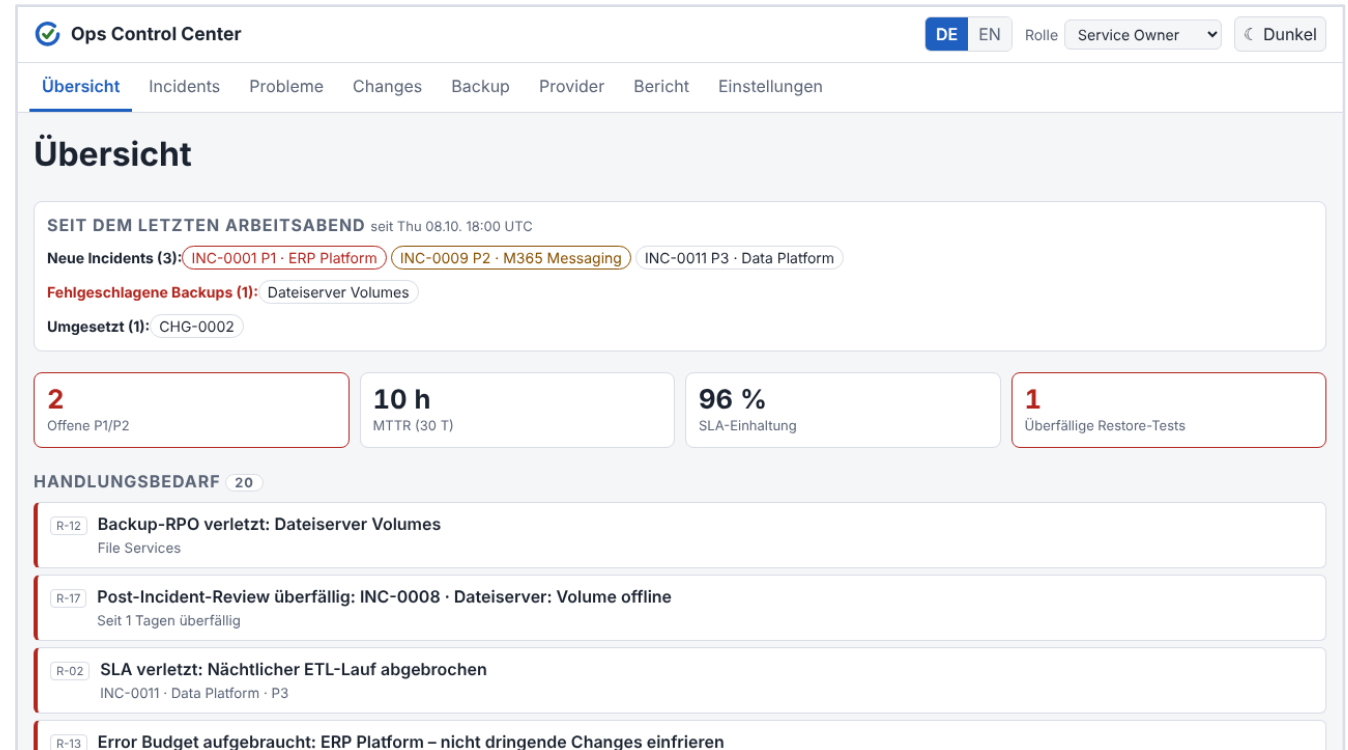
Die Logik ist deterministisch und getestet, nicht geschätzt.

Nachweisbar

Jede Änderung schreibt einen unveränderlichen Audit-Eintrag (R-15).

Übersicht: was heute zu tun ist

- Handlungsbedarf, nach Schwere sortiert, jede Zeile mit Regel-ID
- Vier Kennzahlen: offene P1/P2, MTTR, SLA-Einhaltung, Restore-Tests
- Störungstafel und Servicezustand mit Fehlerbudget (R-13)
- Seit dem letzten Arbeitsabend: neue Incidents, fehlgeschlagene Backups, umgesetzte Changes



Incidents: Leitplanken beim Lösen

- SLA-Uhren und Eskalation L1 bis L3 (R-02, R-03)
- P1/P2 lassen sich nicht ohne Ursache und Maßnahmen schließen (R-01)
- Auswirkungsradius über Abhängigkeiten, verdächtiger Change (R-10)
- Statusmeldung für P1/P2 auf Knopfdruck, Review nach dem Vorfall (R-17)

The screenshot displays the 'Ops Control Center' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Übersicht', 'Incidents' (selected), 'Probleme', 'Changes', 'Backup', 'Provider', 'Bericht', and 'Einstellungen'. The user is logged in as 'Service Owner' in 'DE' language, with a 'Dunkel' theme toggle. The main header shows the incident title 'INC-0001 · ERP: Auftragsbuchung nicht erreichbar' with a 'P1' priority tag. Below this, it indicates 'ERP Platform Performance In Bearbeitung' and 'L1 Operator' assigned to 'Operator A'. There are 'Details' and 'Audit (1)' buttons. Two progress bars are shown: 'Reaktion (R-02)' at 60% and 'Lösung (R-02)' with 2h 29min remaining. A section for 'Abhängige Services (Auswirkungsradius)' lists 'Fleet Maintenance System'. A warning box highlights a 'Verdächtiger Change (R-10): CHG-0002 · ERP: Datenbank-Index Neuaufbau'. At the bottom, there are input fields for 'Ursache (Pflicht, R-01)' and 'Maßnahmen (Pflicht, R-01)', an 'Eskalieren' button, a 'Statusmeldung erzeugen' button, and a large blue 'Lösen' button.

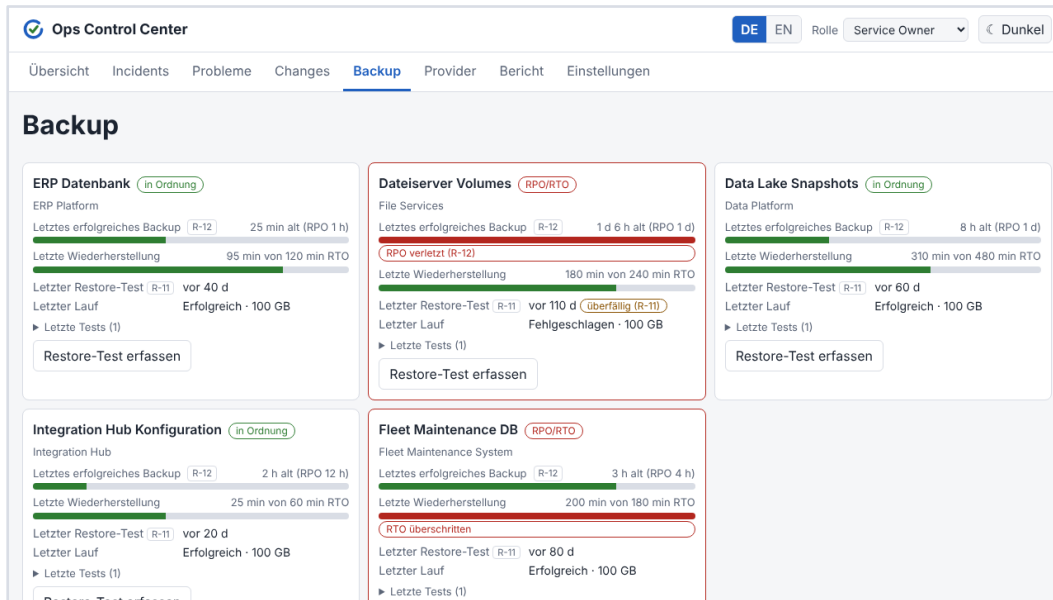
Changes: Risiko, Freigabe, Rollback

- Rollback-Plan und Testnachweis sind Pflicht (R-05)
- Risiko live berechnet (R-06), Freigaben nach Rolle (R-07)
- Freeze bei offenem P1 (R-08), Konflikte zwischen Changes (R-09)
- Freies Wartungsfenster vorgeschlagen, Standard-Change mit Schnellpfad (R-19)

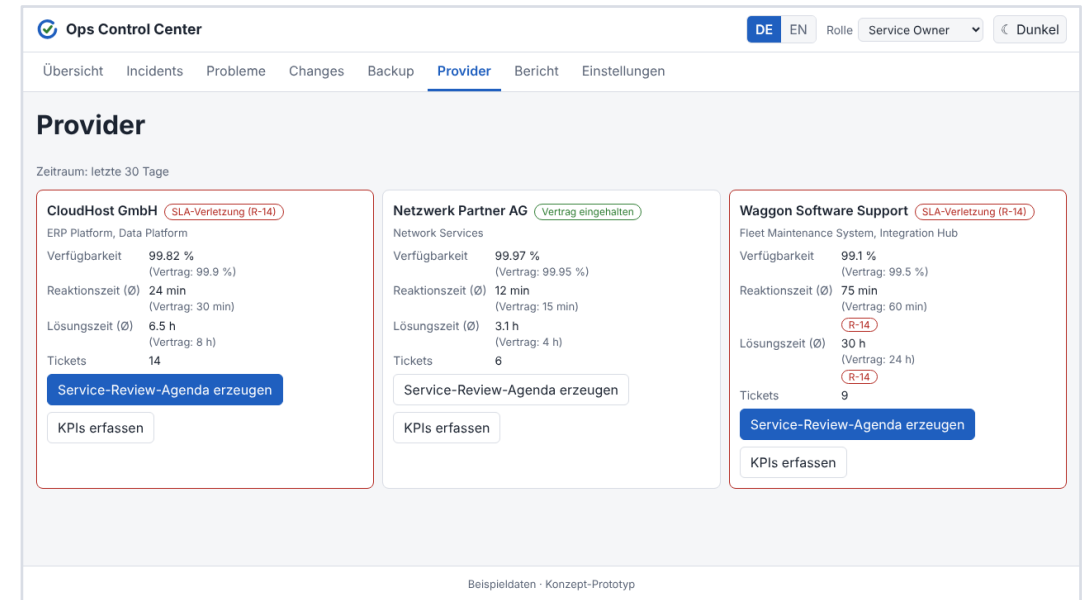
The screenshot shows the 'Ops Control Center' interface with the 'Changes' tab selected. The form includes the following fields and controls:

- Header:** 'Ops Control Center' logo, language toggle (DE/EN), role 'Service Owner', and a 'Dunkel' theme switch.
- Navigation:** Tabs for 'Übersicht', 'Incidents', 'Probleme', 'Changes' (active), 'Backup', 'Provider', 'Bericht', and 'Einstellungen'.
- Actions:** 'Liste', 'Kalender', and 'Neuer Change' buttons.
- Form Fields:**
 - Titel:** 'Firewall-Regeln bereinigen' (highlighted with a blue border).
 - Service:** 'Data Platform' (dropdown).
 - Typ:** 'Normal' (dropdown).
 - Auswirkung (1-3):** '3' (dropdown).
 - Eintrittswahrscheinlichkeit (1-3):** '2' (dropdown).
 - Beginn:** 'mm/dd/yyyy, --:-- --' with a calendar icon.
 - Ende:** 'mm/dd/yyyy, --:-- --' with a calendar icon.
 - Dauer (min):** '120' (input field) and a 'Freies Fenster vorschlagen' button.
 - Rollback-Plan:** 'R-05' (input field).
 - Testnachweis:** 'R-05' (input field).
- Risiko (live):** 'R-06 : Hoch - Score 8' (displayed in red).
- Buttons:** 'Entwurf speichern' and 'Abbrechen'.

Backup und Provider: Belege statt Bauchgefühl



Backup



Provider

- Restore-Test erfassen: Backup zählt erst, wenn es wiederherstellbar ist (R-11, R-12)
- Provider-KPIs gegen Vertrag (R-14), Agenda für das Service-Review mit Belegen
- Frist für Service-Credits läuft mit (R-21)

Lernschleife und Berichte

Ops Control Center DE EN Rolle Service Owner Dunkel

Übersicht Incidents **Probleme** Changes Backup Provider Bericht Einstellungen

Probleme

PROBLEMKANDIDATEN (R-04)

Vorschlag R-04

Integration Hub - Timeout

4 ähnliche Incidents in 30 Tagen
INC-0002, INC-0003, INC-0004, INC-0005

Titel des Problems
Integration Hub: Timeout

Als Problem öffnen Verwerfen

PROBLEMREGISTER

PRB-0001	Known Error
Dateiserver: wiederkehrende Speicherengpässe	
Ursachen-Hypothese	Fehlende Quotas auf Projektaufwerken
Workaround	Temporäre Bereinigung und Volume-Erweiterung auf Anfrage
Incidents	INC-0006, INC-0007, INC-0008, INC-0030, INC-0031, INC-0032
Fix-Change	-

PRB-0002	Analyse
ERP: Performance-Einbrüche bei Lastspitzen	
Ursachen-Hypothese	Veraltete Indizes und lange Sperren bei Monatsabschluss-Jobs
Workaround	noch kein Workaround
Incidents	INC-0001, INC-0017, INC-0037
Fix-Change	chg-2

Probleme

Ops Control Center DE EN Rolle Service Owner Dunkel

Übersicht Incidents Probleme **Bericht** Changes Backup Provider Einstellungen

Bericht

TRENDS gegenüber den 30 Tagen davor

25
Incidents (30 T)
+25 %

10 h
MTTR
-44 %

96 %
SLA-Einhaltung
+11 pt

Incidents pro Woche (13 Wochen, rot = P1/P2)

Wochentabelle

Veränderung je Service (30 T gegenüber Vorperiode)

▲ Data Platform: 2 → 3 ▲ ERP Platform: 2 → 3 ▲ M365 Messaging: 2 → 3 ▲ Network Services: 2 → 3 ▲ Customer Portal: 1 → 2 • File Services: 4 → 4

• Fleet Maintenance System: 2 → 2 • Integration Hub: 5 → 5

Aus den aktuellen Daten der letzten 30 Tage erzeugt – zum Kopieren in Mail oder Dokument.

Servicebericht 2026-09-09 bis 2026-10-09

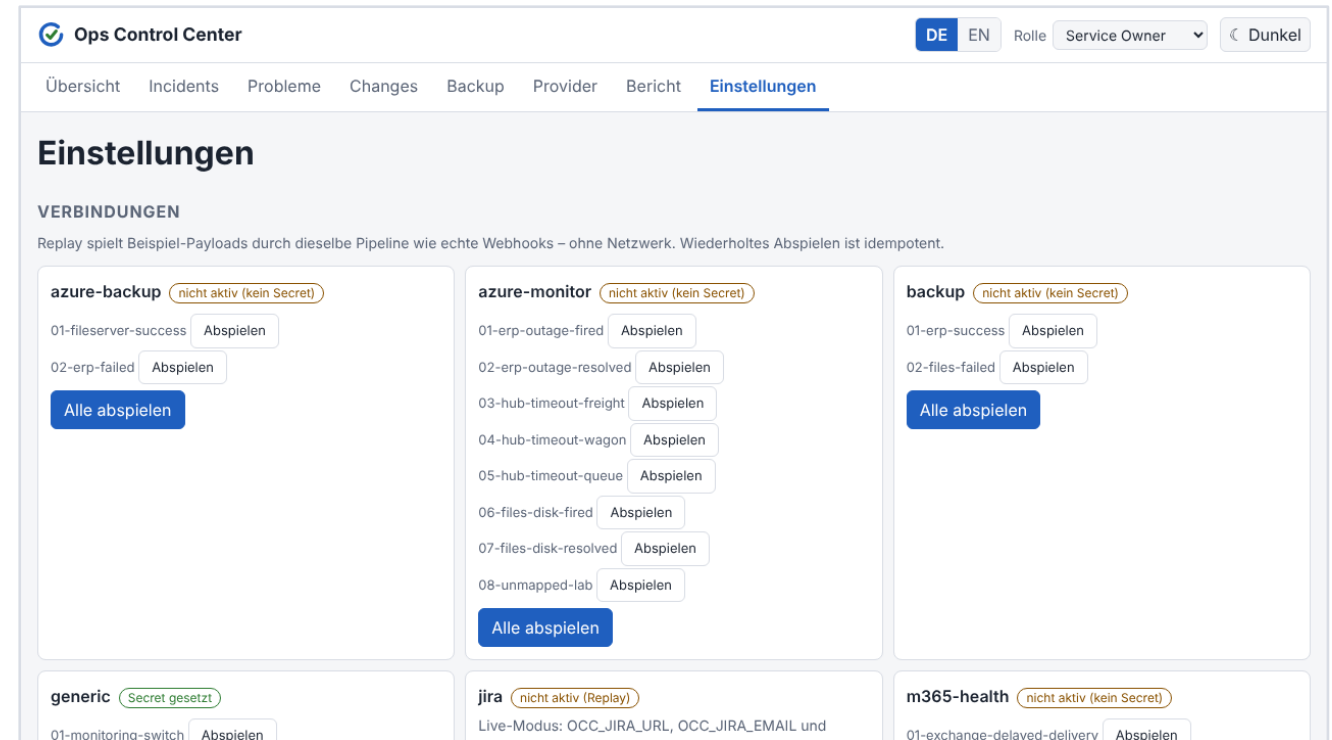
1. Kennzahlen

Bericht

- Problem-Kandidaten aus wiederkehrenden Incidents (R-04), Known Error mit Workaround
- Monatsbericht und Trends auf Knopfdruck, zum Kopieren
- Entscheidungen werden vorgeschlagen, nie automatisch ausgeführt

Quellen: Daten kommen von selbst

- Jira live: Abfrage jede Minute, Änderungen werden nachgezogen, Link zurück zum Ticket
- Azure Monitor, M365, Azure Backup, Provider-Berichte (Beispieldaten im Replay-Modus)
- Webhook für Backup-Ergebnisse mit Skript für den Windows-Server
- Unbekannte Signale warten in einer Zuordnungs-Warteschlange (R-22)



ITIL-Praktik und was das Tool erzwingt

ITIL-Praktik	Leitplanke im Tool	Regeln
Incident Management	SLA-Uhren, Eskalation, Pflichtangaben beim Schließen	R-01 bis R-03
Problem Management	Kandidaten, Known Error mit Workaround, Alter	R-04, R-20
Change Enablement	Rollback, Risiko, Freigaben, Freeze, Konflikte, Schnellpfad	R-05 bis R-09, R-19
Service Level Management	Fehlerbudget gegen SLO, SLA-Warnungen	R-02, R-13
Supplier Management	Vertrags-KPIs, Review-Agenda, Service-Credit-Frist	R-14, R-21
Service Continuity	RPO/RTO, Restore-Tests	R-11, R-12
Continual Improvement	Post-Incident-Review, Trends, Monatsbericht	R-17

Ehrlicher Stand

Geprüft

- 424 automatische Tests, 11 Browser-Tests inklusive Barrierefreiheit (WCAG 2.1 AA)
- Jira-Anbindung live mit Demo-Tickets geprüft
- Anmeldung, Audit-Log, Zugriffsschutz nach Sicherheits-Baseline

Grenzen

- Konzept-Prototyp auf Beispieldaten, kein Produktivsystem
- Andere Quellen laufen im Replay-Modus; keine MFA
- Windows-Betrieb vorbereitet, auf echtem Server noch nicht getestet

Nächste Schritte: Betrieb auf eigenem Server, weitere Quellen live, Gespräche mit Praktikern