

CMMI for Services V 1.2 (CMMI-SVC)

Überblick

Prof. Dr. Urs Andelfinger

Hochschule Darmstadt, FB Informatik

SPIN-Rhein Main 15. Mai 2009

Was Sie heute mitnehmen können

- Was ist CMMI for Services (CMMI-SVC) und was nutzt es?
- Was unterscheidet und was verbindet CMMI-SVC von den zwei anderen Konstellationen von CMMI (CMMI-DEV und CMMI-ACQ)?
- Welche Zielgruppe(n) adressiert CMMI-SVC vor allem - wann und wofür soll es eingesetzt werden?
- Wo finde ich mehr Informationen?

Agenda

- **CMMI-SVC: Motivation**
- Die CMMI-V1.2 Trilogie
- CMMI-SVC: Was ist neu?
- Der Lifecycle-Ansatz von CMMI-SVC
- Service System Development (SSD)
- CMMI und ITIL
- Nutzung von CMMI-SVC
- SEI-Trainings
- Weiterführende Links

Ausfall T-Mobile-Netz im Frankfurter Raum am 04.09.2003 durch Versionswechsel

Sorry, Rhein-Main - Microsoft Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Zurück Suchen Favoriten Medien Wechseln zu Links Norton AntiVirus

Adresse http://www.t-mobile.de/presse/presse-news/1,3852,6633-_,00.html

Pressefotos
Presse-Kontakt
Press Room (engl.)
Unternehmen
Newsletter

zones
What will you start?

Suche

3D-Navigation

Sorry, Rhein-Main!

Liebe Kundinnen und Kunden,

Normalerweise funktioniert das so:
Regelmäßig wird von uns neue Software in unsere Vermittlungsrechner eingespielt. Damit gewährleisten wir, dass täglich einige Millionen Gespräche und Kurzmitteilungen zuverlässig abgewickelt werden können. Diese Arbeiten werden in der Nacht vorgenommen, damit der laufende Betrieb möglichst nicht gestört wird. Im Laufe eines Jahres mehrere hundert Mal, ohne dass Sie davon etwas bemerken.

Am vergangenen Donnerstag war alles ganz anders:
Nach einem Update fiel vormittags ein Vermittlungsrechner aus, der Teile der Region Rhein-Main versorgt. Unsere Experten haben sofort begonnen, eine Lösung zu finden und möglichst schnell zumindest die Grundversorgung wieder herzustellen. Aufgrund der Komplexität des Problems dauerte es jedoch länger als erwartet, bis das Netz wieder uneingeschränkt zur Verfügung stand.

Wir möchten uns bei Ihnen für die entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen. Sorry, Rhein-Main!

Internet

Quelle: http://www.t-mobile.de/presse/presse-news/1,3852,6633-_,00.html

Ausfall T-Mobile-Netz im Frankfurter Raum am 04.09.2003 durch Versionswechsel



Wie steht es mit folgenden Fragen:

Werden neue oder geänderte Systemkomponenten so eingeführt, dass der laufende Betrieb nicht beeinträchtigt wird? (SST)

Sind wesentliche Service-Abhängigkeiten identifiziert und gemanagt worden? (SCON)

Quelle: http://www.t-mobile.de/presse/presse-news/1,3852,6633-_,00.html

Die Cost-of-poor-service-quality kostete T-Mobile bis zu 1 Mio. € an direkten Umsatzeinbußen

Heise News-Ticker: Panne im D1-Netz führt zu Einbußen in sechsstelliger Höhe - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://www.heise.de/newsticker/data/jk-05.09.03-002/>

heise online

Diesmal machen wir es Ihnen schwer!

Meldung vom 05.09.2003 12:11

news

Panne im D1-Netz führt zu Einbußen in sechsstelliger Höhe

Einen Tag nach der Riesenpanne im Handynetz des deutschen Marktführers T-Mobile im Großraum Frankfurt werden die Umsatzeinbußen auf einen sechsstelligen Betrag geschätzt. Ein Firmensprecher bestätigte am Freitag einen entsprechenden Bericht im *Handelsblatt*. Die Prognosen der in der Zeitung zitierten Experten seien realistisch. Eine genaue Analyse der Verluste stünde jedoch noch aus. Hunderttausende D1-Nutzer waren am Donnerstag von 9.30 Uhr an vom Netz abgehängt gewesen, da ein Frankfurter Vermittlungsrechner wegen eines Software-Fehlers ausgefallen war. Die Panne konnte erst in der Nacht zum Freitag behoben werden.

"Ein Störfall in dieser Größenordnung ist bedauerlich und ärgerlich", sagte der Sprecher. Die Panne sei ein sehr komplexes Problem gewesen und nicht mit einem normalen Computerabsturz vergleichbar. Am Freitagvormittag seien mehrere Messteams auf den Straßen in Frankfurt und Umgebung unterwegs gewesen, um die Stabilität des Netzes zu überprüfen.

Etwaige Regressansprüche von Nutzern, die durch den Ausfall finanziellen oder persönlichen Schaden erlitten hätten, würden von den allgemeinen Geschäftsbedingungen ausgeschlossen, sagte der Sprecher. T-Mobile hat bundesweit 25,3 Millionen Kunden. Bereits Ende April legte ein Stromausfall an einem Sonntag das D1-Netz in Köln lahm. Die Panne habe allerdings nicht so lange angehalten wie in Frankfurt. (dpa) / (jk/c't)

Top-Meldungen

- [Urheberrecht: Weniger kopieren, mehr zahlen](#)
- [Lebendige Demokratie vs. Softwarepatente](#)
- [Microsoft, Symantec & Co schlampfen bei Verschlüsselung](#)
- [Offener Standard für "Network Centric Warfare" gefordert](#)

Aktuelle Meldungen

- [Disney testet Wegwerf-DVD](#)
- [Mitbegründer Bill Joy verlässt Sun](#)
- [Bitkom spricht sich für "elektronischen Fahrzeugschein" aus](#)
- ["Zuckerbrot und Peitsche" für Tauschbörsen-Nutzer](#)
- [Infogramme toleriert](#)

Quelle: <http://www.heise.de/newsticker/data/jk-05.09.03-002/>

Ausfall des Check-In-Systems bei der Lufthansa am 23.09.2004 – wenige Tage nach Umstellung auf *electronic-ticket only*

The image shows two overlapping browser windows. The left window is titled 'heise online - Lufthansa-Check-in läuft nach Computer-Ausfall wieder - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows 'http://www.heise.de/newsticker/meldung/51398'. The main content area displays a news article with the headline 'Lufthansa-Check-in läuft nach Computer-Ausfall wieder'. The article text states that the check-in system, which had failed in the early morning, is back in operation as of Wednesday. It mentions that the outage affected Lufthansa, British Midland, Austrian Airlines, and LOT. A sidebar on the left contains navigation links like '7-Tage-News', 'Suche...', and 'Linux Treiber entwickeln'. An advertisement for 'inmarsat' is visible at the bottom of the article.

The right window is titled 'Check-in System bei Lufthansa arbeitet wi...'. The address bar shows 'www.lufthansa.com/konzern'. The main content area displays a press release with the headline 'Check-in System bei Lufthansa arbeitet wieder normal'. The text explains that after a temporary system failure, check-in systems are back online and flight regularities are expected to normalize. It notes that manual check-in and boarding pass printers are also available. A second paragraph mentions that flight delays are being recorded and that long-haul flights were not affected by cancellations.

Quelle: <http://www.heise.de/newsticker/meldung/51398>

Die direkten Cost-of-poor-service quality am 23.09.2004 waren 33 Flüge und ca. 3000 Passagiere weniger

heise online - Lufthansa-Check-in läuft nach Computer-Ausfall wieder - Microsoft Internet Explorer

Check-in System bei Lufthansa arbeitet wieder normal

Pressemeldungen

Passage
Check-in System bei Lufthansa arbeitet wieder normal
Flugunregelmäßigkeiten sollen sich im Lauf des Tages normalisieren

Wie steht es mit folgenden Fragen:

Werden neue oder geänderte Systemkomponenten so eingeführt, dass der laufende Betrieb nicht beeinträchtigt wird? (SST)

Sind wesentliche Service-Abhängigkeiten identifiziert und gemanagt worden? (SCON)

Das Check-in-System der Lufthansa, das in den frühen Morgenstunden ausgefallen war, ist seit dem Mittag wieder in Betrieb. Der Ausfall dauerte insgesamt acht Stunden, die Buchungssysteme selbst waren nicht betroffen. Die Lufthansa normalisiert sich noch bis zu europäischer Zeit heute zwei Stunden. Ursache des Ausfalls ist ein Hardware-Ausfall vor dem Hintergrund eines Ausfalls bei Lufthansa. Zwei Stunden, 33 Flüge mit rund 3.000 gebuchten Passagieren im innereuropäischen Verkehr mussten gestrichen werden. Langstreckenflüge waren von den Flugstreichungen nicht betroffen. Die Sicherheit des Flugverkehrs war zu keinem Zeitpunkt beeinträchtigt.

Quelle: <http://www.heise.de/newsticker/meldung/51398>

Bundesweiter Netzausfall bei der T-Mobile am 21.04.2009

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with two tabs. The active tab is titled "heise mobil - 21.04.09 - T-Mobile-Netz bundesweit ausgefallen [Update] - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL: <http://www.heise.de/mobil/T-Mobile-Netz-bundesweit-ausgefallen-Update-/>. The page content includes:

- News Section:** "T-Mobile-Netz bundesweit ausgefallen [Update]" with a sub-headline "Seit etwa 16 Uhr ist im gesamten Mobilfunknetz von T-Mobile keine Verbindung mehr möglich. Auf der Website des Netzbetreibers weist lediglich eine kleine Notiz auf den Netzausfall hin, die nur von einer technischen Störung spricht und dass man intensiv an deren Behebung arbeite."
- Image:** A line graph titled "DAS HP GESCHÄFTSMODELL 2009" showing a rising trend in performance (Leistung) and a decreasing trend in demand (Anspruch).
- Navigation:** "Aktuelle Meldungen", "Aktuelle Nachrichten", "Kostenlose Hotmail", "Links anpassen", "Windows Media", "Windows", "ExpertisePortal".
- Footer:** "Fertig", "Update verfügbar", and a small red icon.

<http://www.heise.de/mobil/T-Mobile-Netz-bundesweit-ausgefallen-Update-//newsticker/meldung/136517> und
<http://www.heise.de/mobil/Panne-im-T-Mobile-Netz-wird-untersucht-Update-//newsticker/meldung/136531>

Bundesweiter Netzausfall bei der T-Mobile am 21.04.2009

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the website 'heise mobil'. The main headline reads 'T-Mobile-Netz bundesweit ausgefallen [Update]'. The article text states: 'Seit etwa 16 Uhr ist im gesamten Mobilfunknetz von T-Mobile keine Verbindung mehr möglich. Auf der Website des Netzbetreibers weist lediglich eine kleine Notiz auf den Netzausfall hin, die nur von einer technischen Seite aus zu sehen ist, und dass man sofort andere Netze ausprobieren sollte.' Another article titled 'Panne im T-Mobile-Netz wird untersucht [Update]' mentions: 'Nach dem bundesweiten Ausfall im T-Mobile-Netz sucht die Telekom am Montag nach der Ursache.' A yellow text box is overlaid on the page with the following text:

Wie steht es mit folgenden Fragen:
Stehen aktuelle Pläne zur Verfügung, um während und nach der Unterbrechung wichtiger Funktionen die Kontinuität der Services zu gewährleisten?
Sind die Pläne in der Zielumgebung validiert worden? (SCON)

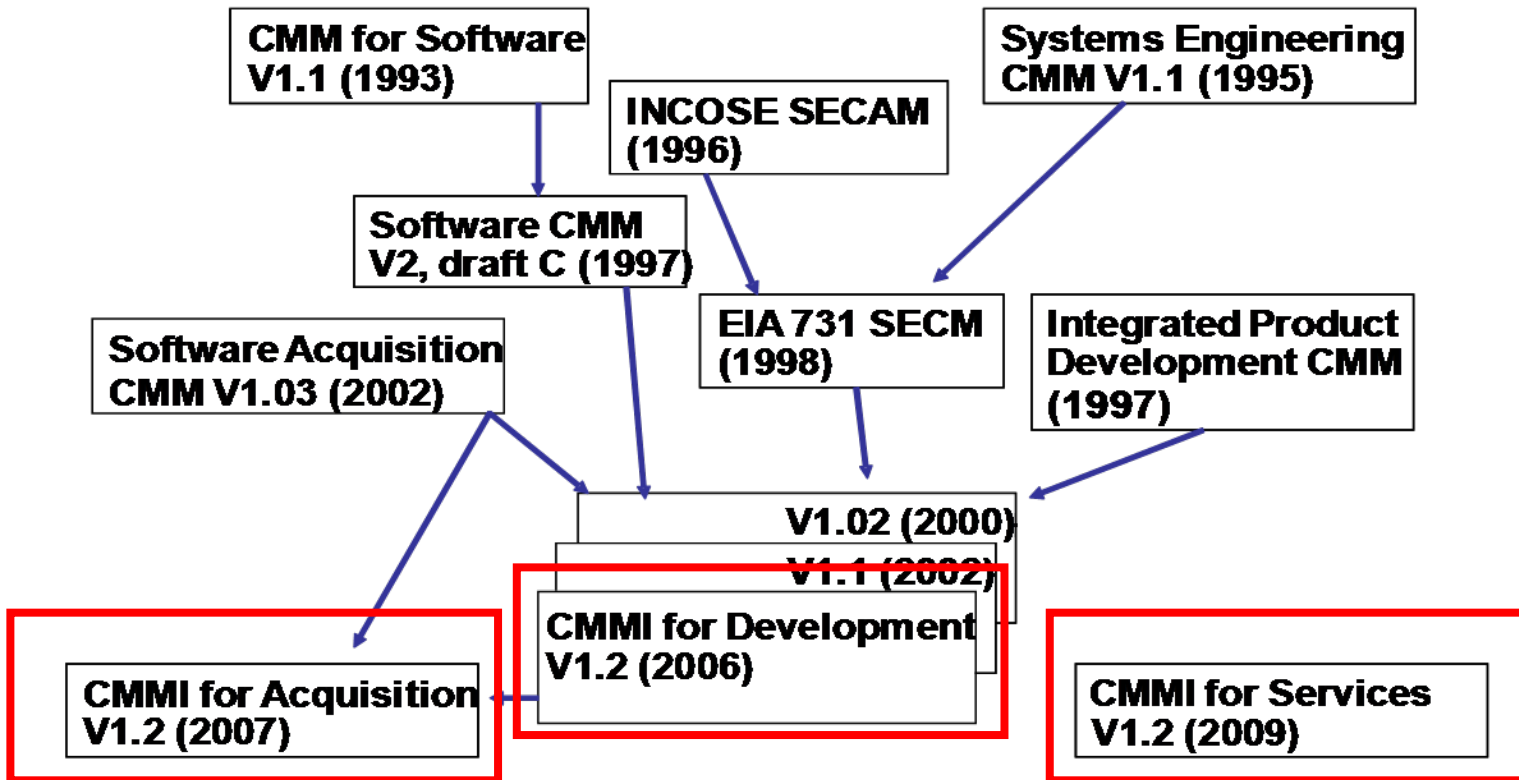
<http://www.heise.de/mobil/T-Mobile-Netz-bundesweit-ausgefallen-Update--/newsticker/meldung/136517> und
<http://www.heise.de/mobil/Panne-im-T-Mobile-Netz-wird-untersucht-Update--/newsticker/meldung/136531>

Agenda

- CMMI-SVC: Motivation
- **Die CMMI-V1.2 Trilogie**
- CMMI-SVC: Was ist neu?
- Der Lifecycle-Ansatz von CMMI-SVC
- Service System Development (SSD)
- CMMI und ITIL
- Nutzung von CMMI-SVC
- SEI-Trainings
- Weiterführende Links

Die Bedeutung von ‚Services‘ in einem weiten Sinne nimmt ständig zu – das SEI vollendet nun mit CMMI-SVC die *Trilogie* der CMMI-Familie

History of CMMs



Starke Industrie-
beteiligung, z.B.:

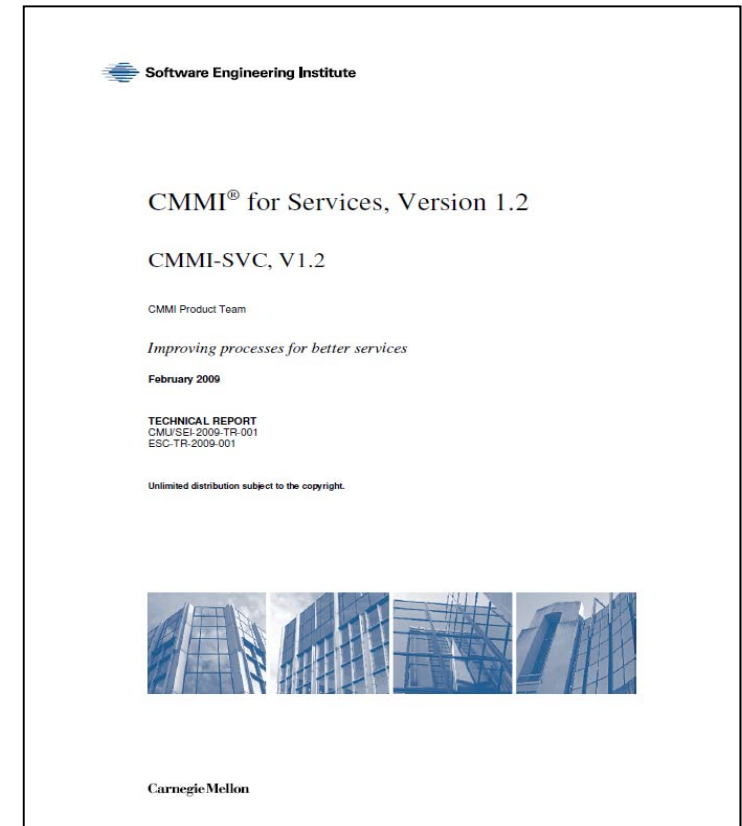
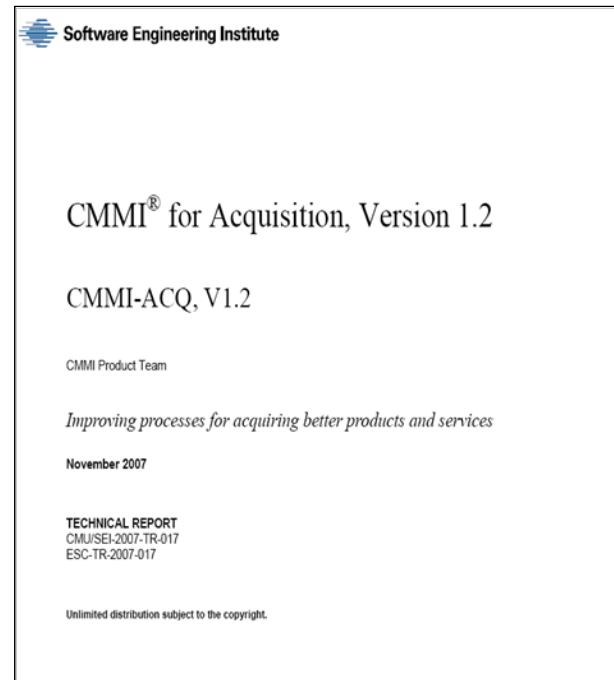
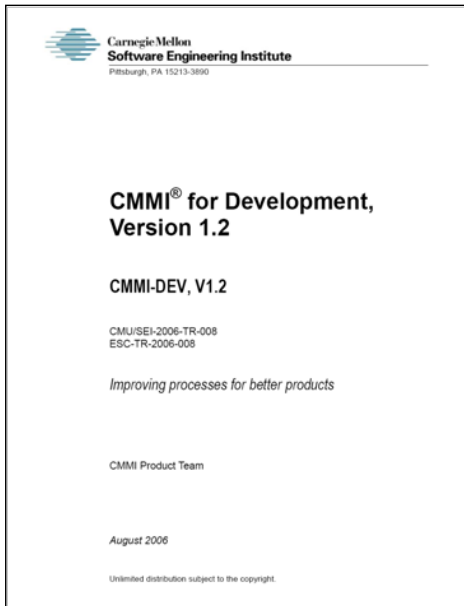
Northrop
Grumman

Lockheed Martin

DNV

Quelle: SEI

Die CMMI-V1.2 Trilogie auf einen Blick: CMMI-DEV - CMMI-ACQ – CMMI-SVC

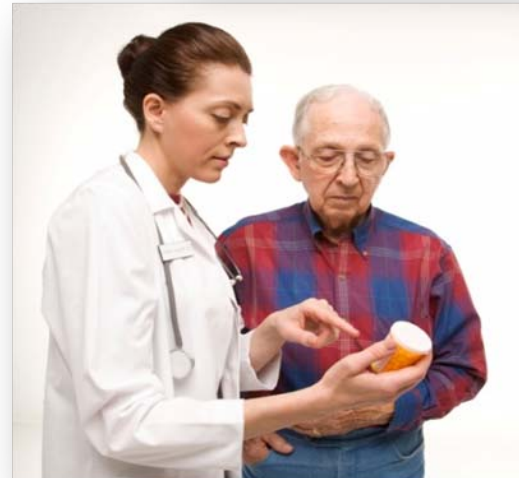


2006:
Entwicklungs-
projekte

2007:
Beschaffungsprojekte &
,Systemintegratoren‘

2009:
Service-Provider
(nicht nur IT-Services!)

CMMI-SVC versucht, alle Typen von Services abzudecken - nicht nur IT-Services



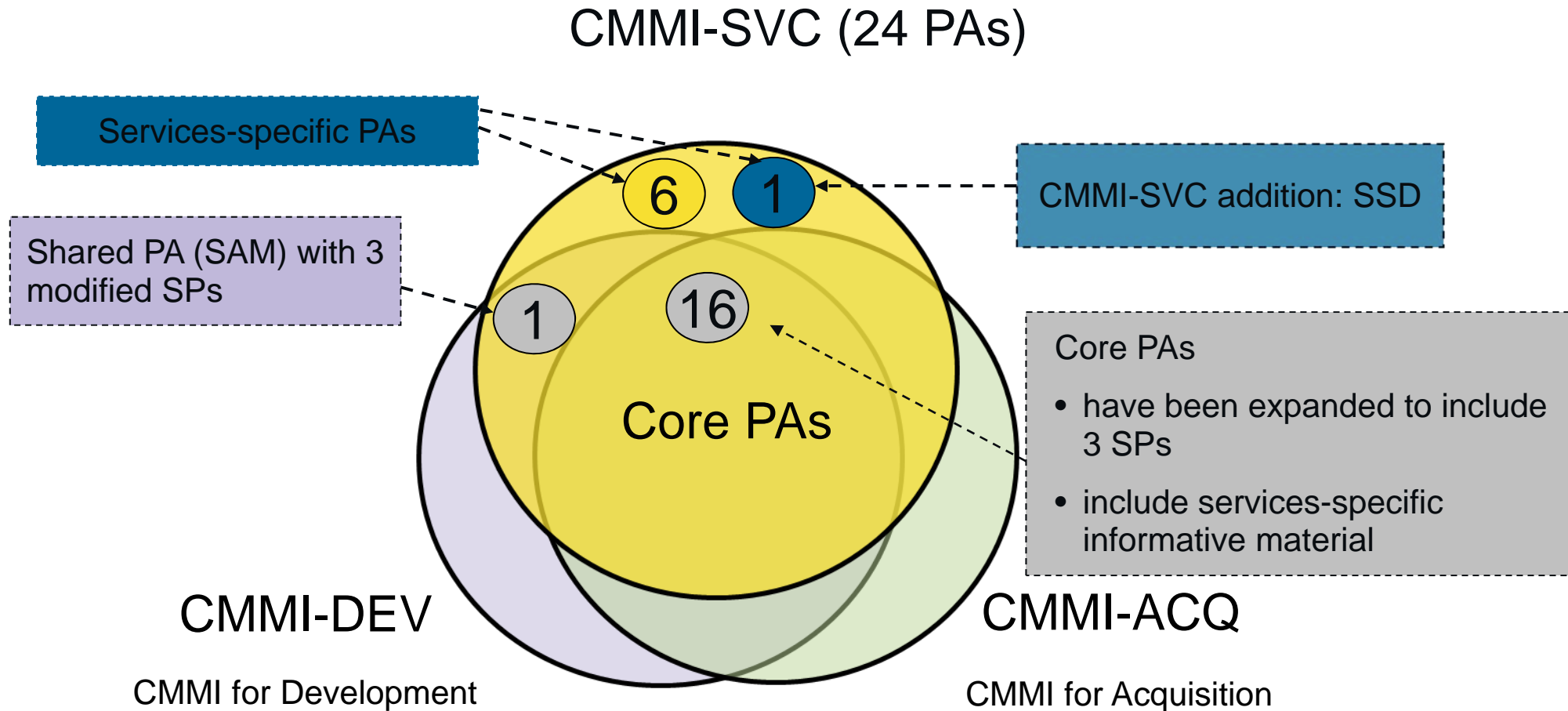
Quelle: SEI

Agenda

- CMMI-SVC: Motivation
- Die CMMI-V1.2 Trilogie
- **CMMI-SVC: Was ist neu?**
- Der Lifecycle-Ansatz von CMMI-SVC
- Service System Development (SSD)
- CMMI und ITIL
- Nutzung von CMMI-SVC
- SEI-Trainings
- Weiterführende Links



CMMI-SVC hat insgesamt 24 Prozessgebiete (Process Areas – PA)



Quelle: SEI

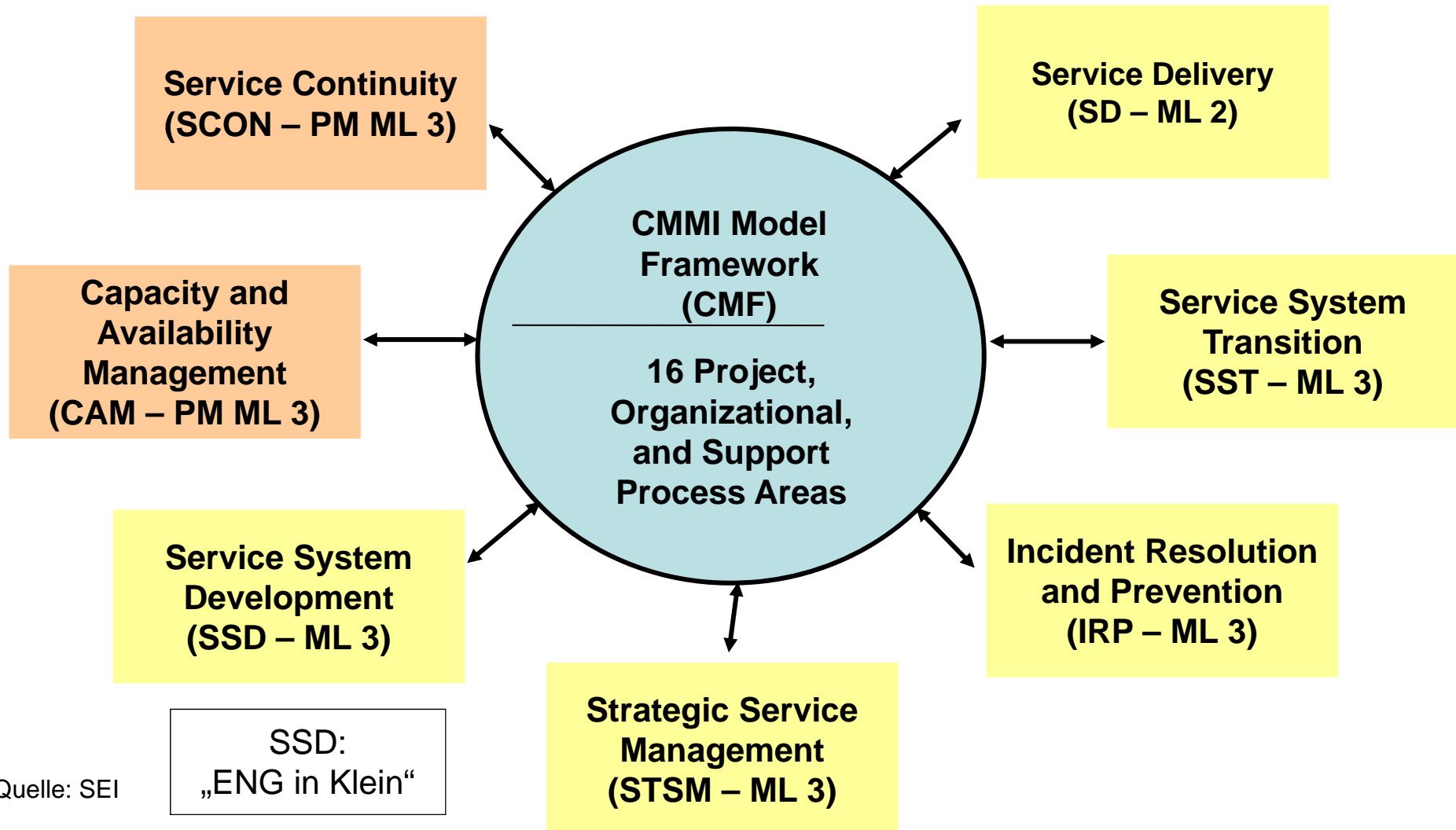
Zur Erinnerung: das (ideale) CMMI-Architekturprinzip der ‚Constellations‘

Process Area Categories	Project Managmt	Process Managmt	Support	Engi- neering	Acqui- sition	Service	IPPD
Constel- lation		CMMI-Core					
CMMI- DEV	X	X	X	X			X
CMMI- ACQ	X	X	X		X		
CMMI- SVC	X	X	X			X	

Vorsicht: das Ideal-Bild mit dem identischen CMMI-Core ist nicht perfekt umgesetzt. Z.B. ist PP für DEV etwas anders als für ACQ als für SVC



Die neue Category *SVC Establishment & Delivery* und die 7 neuen Prozessgebiete von CMMI-SVC v1.2



Quelle: SEI

SSD:
„ENG in Klein“

Die CMMI-SVC Prozess Areas nach Category

Process Management

- Organizational Innovation and Deployment (OID)
- Organizational Process Definition (OPD)
- Organizational Process Focus (OPF)
- Organizational Process Performance (OPP)
- Organizational Training (OT)

Support

- Causal Analysis and Resolution (CAR)
- Configuration Management (CM)
- Decision Analysis and Resolution (DAR)
- Measurement and Analysis (MA)
- Process and Product Quality Assurance (PPQA)

Project Management

- Capacity and Availability Management (CAM)
- Integrated Project Management (IPM)
- Project Monitoring and Control (PMC)
- Project Planning (PP)
- Requirements Management (REQM)
- Risk Management (RSKM)
- Quantitative Project Management (QPM)
- Service Continuity (SCON)
- Supplier Agreement Management (SAM)

Service Establishment and Delivery

- Incident Resolution and Prevention (IRP)
- Service Delivery (SD)
- (+) Service System Development (SSD)
- Service System Transition (ST)
- Strategic Service Management (STSM)

Das SEI wird immer umgangssprachlicher – die CMMI-SVC Process Areas in ‘plain English’ (1/2)

Strategic Service Management (STSM):

deciding what services you should be providing, making them standard, and letting people know about them

Service System Development (SSD):

making sure you have everything you need to deliver the service, including people, processes, consumables, and equipment

Capacity and Availability Management (CAM):

making sure you have the resources you need to deliver services and that they are available when needed—at an appropriate cost

Service System Transition (SST):

getting new systems in place, changing existing systems, retiring obsolete systems, all while making sure nothing goes terribly wrong with service

Das SEI wird immer umgangssprachlicher – die CMMI-SVC Process Areas in ‘plain English’ (2/2)

Service Delivery (SD):

setting up agreements, taking care of service requests, and operating the service system

Incident Resolution and Prevention (IRP):

handling what goes wrong—and preventing it from going wrong in the first place if you can

Service Continuity Management (SCON):

being ready to recover from a disaster and get back to delivering your service

Kernbegriffe zum richtigen Verständnis von CMMI-SVC (1/2)

Was ist ein **Service**?

In the CMMI Product Suite, a service is a product that is intangible and non-storable. (See also “product,” “customer,” and “work product.”). Typically,

- Services imply on-going relationships governed by service agreements.
- Services are delivered through the operation of a service system.
- Services are simultaneously produced and consumed.

Services werden durch **Service Systems** erbracht:

- Services are delivered through the use of service systems that have been designed to satisfy service requirements.
- A Service System is an integrated and interdependent combination of component resources that satisfies service requirements. A service system encompasses *everything* required for service delivery, including work products, processes, facilities, tools, consumables, and human resources.

Kernbegriffe zum richtigen Verständnis von CMMI-SVC (2/2)

Was ist ein **Project**?

- In the CMMI Product Suite, a project is a managed set of interrelated resources that delivers one or more products or services to a customer or end user. A project has a definite beginning (i.e., project startup) and typically operates according to a plan.
- Projects must be planned, but they do not *need* to have a planned end, and this broader definition can therefore make sense in the context of all service delivery.
- For this reason, the CMMI-SVC model explicitly interprets the term “project” to encompass all of the resources required to satisfy a service agreement with a customer.

Aus Gründen der Konsistenzsicherung mit DEV und ACQ eine etwas ungewöhnliche Definition, aber tragfähig!

Weitere wichtige Änderungen durch CMMI-SVC V1.2

- IPPD-Addition fällt weg, analog zu CMMI-ACQ
- IPM: SP 1.6 neu: Establish Integrated Teams
analog zu ACQ, statt SG 3: Apply IPPD-Principles in DEV
- OPD: SP 1.7 neu: Establish Rules and Guidelines for Integrated Teams
analog zu ACQ, statt SG 2: Enable IPPD-Management in DEV
- PP: SP 1.1 neu: Establish the Project Strategy
analog zu ACQ, fehlt bislang in DEV
- 1 Addition: neue Process Area *Service System Development (SSD)*
statt den ML3-Prozessgebieten RD, TS, PI, VER, VAL aus Engineering
(CMMI-DEV)

Außerdem hat der informative Inhalt an Bedeutung und Praxisnähe deutlich gewonnen

Specific Practices by Goal

SG 1 Monitor ~~the~~ Project Against ~~the~~ Plan

Actual performance and progress of the project are monitored against the project plan.

SP 1.1 Monitor Project Planning Parameters

Monitor ~~the~~ actual values of ~~the~~ project planning parameters against the project plan.

Project planning parameters constitute typical indicators of project progress and performance and include attributes of work products and tasks, costs, effort, and schedule. Attributes of the work products and tasks include ~~such items as~~ size, complexity, service level, availability, weight, form, fit, ~~or~~ and function.

Parameters to be considered should include the frequency of monitoring. Frequency considerations may include the possible need for monitoring each service request or incident, and possibly even continuous monitoring for continuously delivered services.

Monitoring typically involves measuring ~~the~~ actual values of project planning parameters, comparing actual values to ~~the~~ estimates in the plan, and identifying significant deviations. Recording actual values of ~~the~~ project planning parameters includes recording associated contextual information to help understand ~~the~~ measures. An analysis of the impact that significant deviations have on determining what the corrective actions to take is handled in ~~the second~~-specific goal 2 and its specific practices in this process area.

Quelle:

Diff-Dokumente des SEI unter

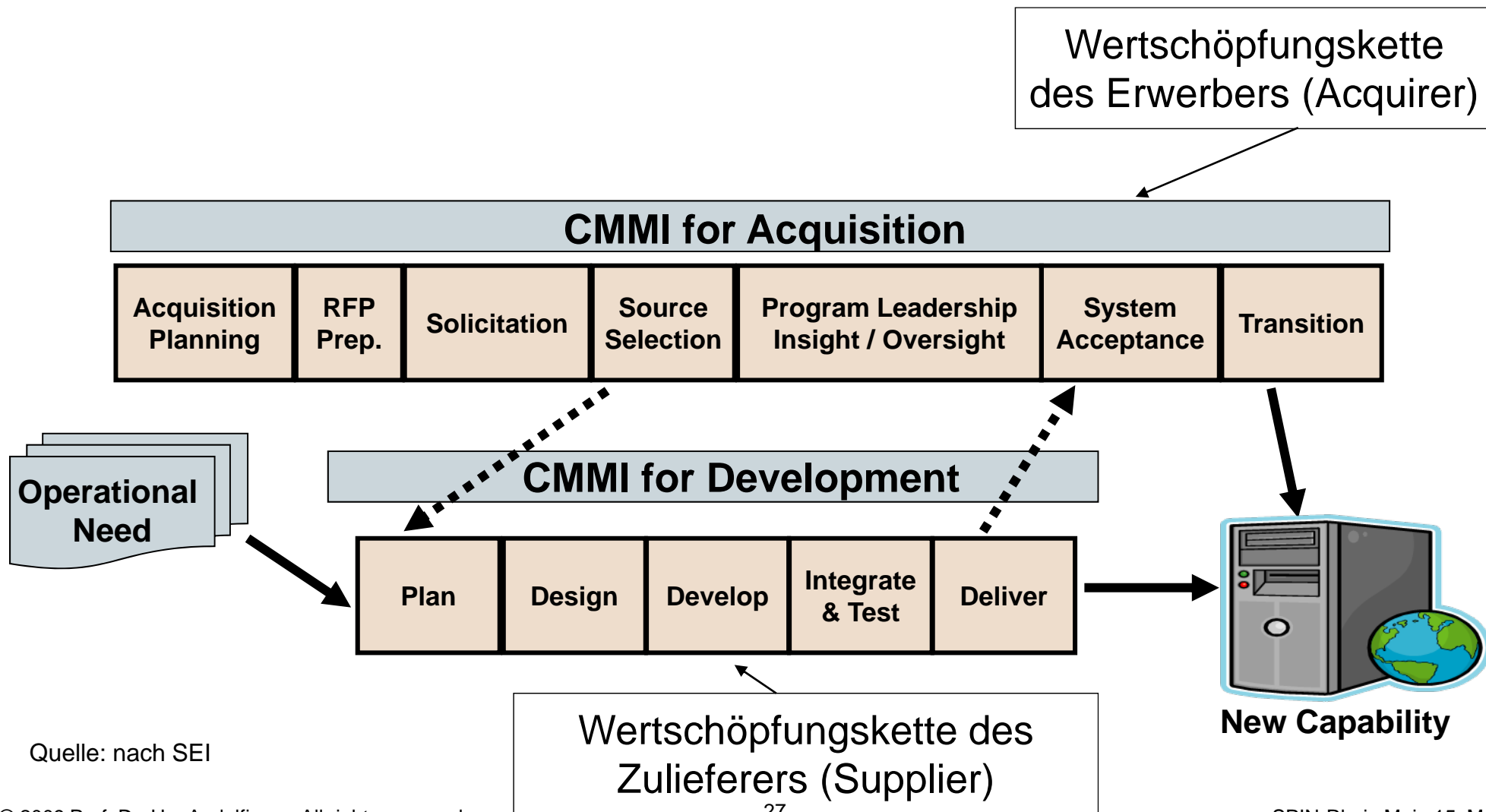
<http://www.sei.cmu.edu/cmami/models/SVC-v12-comparetoDEV.html>

Agenda

- CMMI-SVC: Motivation
- Die CMMI-V1.2 Trilogie
- CMMI-SVC: Was ist neu?
- **Der Lifecycle-Ansatz von CMMI-SVC**
- Service System Development (SSD)
- CMMI und ITIL
- Nutzung von CMMI-SVC
- SEI-Trainings
- Weiterführende Links

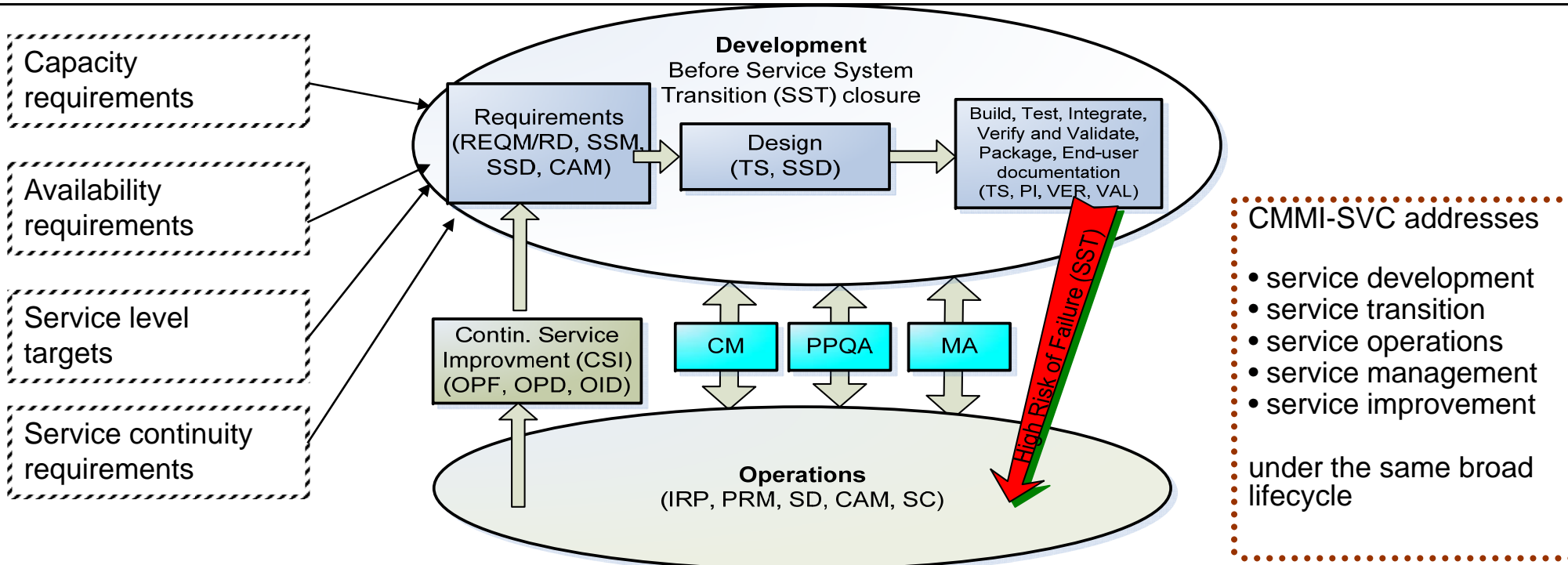


Rückblende: Die Business – Modelle von CMMI-DEV und CMMI-ACQ



Quelle: nach SEI

Das Business-Modell von CMMI-SVC: Ein End-to-End Lifecycle von Develop – transition – operate – improving



CAM:	Capacity & Availability Management
SSM:	Strategic Service Management (→ „OPF / PD / PP“ für Services)
SST:	Service System Transition
SD:	Service Delivery
SCON:	Service Continuity (→ „RSKM“ für SVC)
IRP:	Incident Resolution and Prevention
SSD:	Service System Development (→ „Engineering“ im Kleinen)

Quelle: nach SEI

Agenda

- CMMI-SVC: Motivation
- Die CMMI-V1.2 Trilogie
- CMMI-SVC: Was ist neu?
- Der Lifecycle-Ansatz von CMMI-SVC
- **Service System Development (SSD)**
- CMMI und ITIL
- Nutzung von CMMI-SVC
- SEI-Trainings
- Weiterführende Links

Service System Development SSD

(SVC Establishment & Delivery – ML 3)

The purpose of Service System Development (SSD) is to analyze, design, develop, integrate, verify, and validate service systems, including service system components, to satisfy existing or anticipated service agreements.

SG 1 Develop and Analyze Stakeholder Requirements

- SP 1.1 Develop Stakeholder Requirements
- SP 1.2 Develop Service System Requirements
- SP 1.3 Analyze and Validate Requirements

SG 2 Develop Service Systems

- SP 2.1 Select Service System Solutions
- SP 2.2 Develop the Design
- SP 2.3 Ensure Interface Compatibility
- SP 2.4 Implement the Service System Design
- SP 2.5 Integrate Service System Components

SG 3 Verify and Validate Service Systems

- SP 3.1 Prepare for Verification and Validation
- SP 3.2 Perform Peer Reviews
- SP 3.3 Verify Selected Service System Components
- SP 3.4 Validate the Service System

SSD:

Es umfasst alle ML3-Prozessgebiete von Engineering aus DEV ‚im Kleinen‘.

Damit können Sie mit einem (1!) Referenzmodell Service Systems entwickeln und betreiben.

Agenda

- CMMI-SVC: Motivation
- Die CMMI-V1.2 Trilogie
- CMMI-SVC: Was ist neu?
- Der Lifecycle-Ansatz von CMMI-SVC
- Service System Development (SSD)
- **CMMI und ITIL**
 - Nutzung von CMMI-SVC
 - SEI-Trainings
 - Weiterführende Links

Wie passen CMMI-SVC und ITIL (V3) zusammen?

CMMI-SVC:

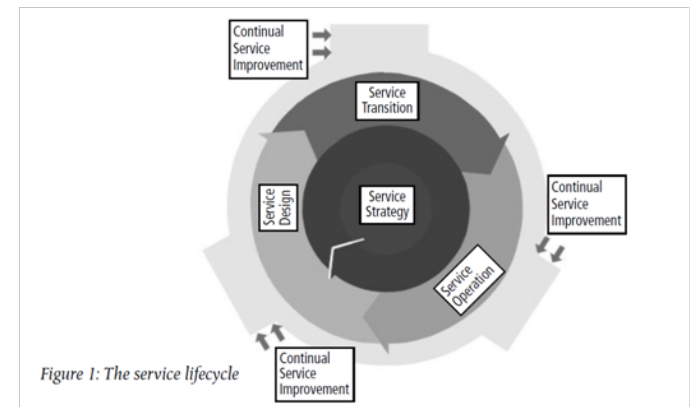
1. für alle Services, nicht nur IT
2. WAS ist zu tun?
3. Sehr gute Ergänzung mit CMMI-DEV / CMMI-ACQ
Investitionsschutz, Synergien für die Unterstützung unterschiedlicher Geschäftsmodelle (DEV, ACQ, SVC)

ITIL (V3):

1. IT-Services only – dafür sehr detailliert
2. WIE ist etwas zu tun?
3. Viele Anforderungen aus CMMI-SVC können durch ITIL-Prozeduren umgesetzt werden

Gemeinsamkeit seit V3:

Ganz ähnlicher Life-cycle als verbindende Plattform



Quelle: ItSMF

Agenda

- CMMI-SVC: Motivation
- Die CMMI-V1.2 Trilogie
- CMMI-SVC: Was ist neu?
- Der Lifecycle-Ansatz von CMMI-SVC
- Service System Development (SSD)
- CMMI und ITIL
- **Nutzung von CMMI-SVC**
- SEI-Trainings
- Weiterführende Links

Wer soll es nutzen?

- Alle, die schon Erfahrung mit CMMI-DEV / ACQ haben und (IT)-Services entwickeln oder anbieten wollen
- Alle, die irgendwie Services anbieten – ob mit oder ohne IT – und dies professionell tun wollen
- Alle, die vor einer detaillierten ITIL-Implementierung das ‚Big-Picture‘ verstehen wollen: WAS ist überhaupt zu tun
- Suchen Sie sich das raus, was für Sie gerade passt:
 - Nutzen Sie z.B. die PAs, SGs und SPs als Checkliste für Ihren Service
 - Für einfache bis mittelkomplexe Service-Entwicklungsaktivitäten ist CMMI-SVC dank SSD (Service System Development) sogar ein in sich abgeschlossenes Referenzmodell, Sie brauchen CMMI-DEV gar nicht
 - Viele Messzahlen werden vorgeschlagen

Agenda

- CMMI-SVC: Motivation
- Die CMMI-V1.2 Trilogie
- CMMI-SVC: Was ist neu?
- Der Lifecycle-Ansatz von CMMI-SVC
- Service System Development (SSD)
- CMMI und ITIL
- Nutzung von CMMI-SVC
- **SEI-Trainings**
- Weiterführende Links

Trainings für CMMI-SVC

Ist derzeit noch in Entwicklung:

1. für CMMI-DEV – Erfahrene, Teilnehmer an früheren CMMI-Schulungen etc.:
 - 1-tägiges Services Supplement for CMMI – Training
 - URL: <http://www.sei.cmu.edu/products/courses/p69.html>

Derzeit in Pilotierung: 3-tägiger ‚stand-alone‘ CMMI-SVC-Introduction course

- Angebot in Prag vom 3. Juni bis 5. Juni 2009 durch das SEI
- Informationen: U. Andelfinger – [ua\(at\)sei.cmu.edu](mailto:ua(at)sei.cmu.edu)

Agenda

- CMMI-SVC: Motivation
- Die CMMI-V1.2 Trilogie
- CMMI-SVC: Was ist neu?
- Der Lifecycle-Ansatz von CMMI-SVC
- Service System Development (SSD)
- CMMI und ITIL
- Nutzung von CMMI-SVC
- SEI-Trainings
- **Weiterführende Links**

Weiterführende Links

Release-Note mit einem Überblick über das Verhältnis zu CMMI-DEV V1.2:

<http://www.sei.cmu.edu/cmami/models/svc-v12-release-notes.html>

CMMI-SVC V1.2 Standard zum Download:

<http://www.sei.cmu.edu/publications/documents/09.reports/09tr001.html>

Detaillierte Unterschiede zu CMMI-DEV V1.2:

<http://www.sei.cmu.edu/cmami/models/SVC-v12-comparetoDEV.html>

CMMI-SVC ‚Homepage‘ mit Links zu weiteren Präsentationen, Appraisals etc.

<http://www.sei.cmu.edu/cmami/models/CMMI-Services-status.html>

Das CMMI Framework:

<http://www.sei.cmu.edu/pub/documents/07.reports/07tn009.pdf>

Fragen

