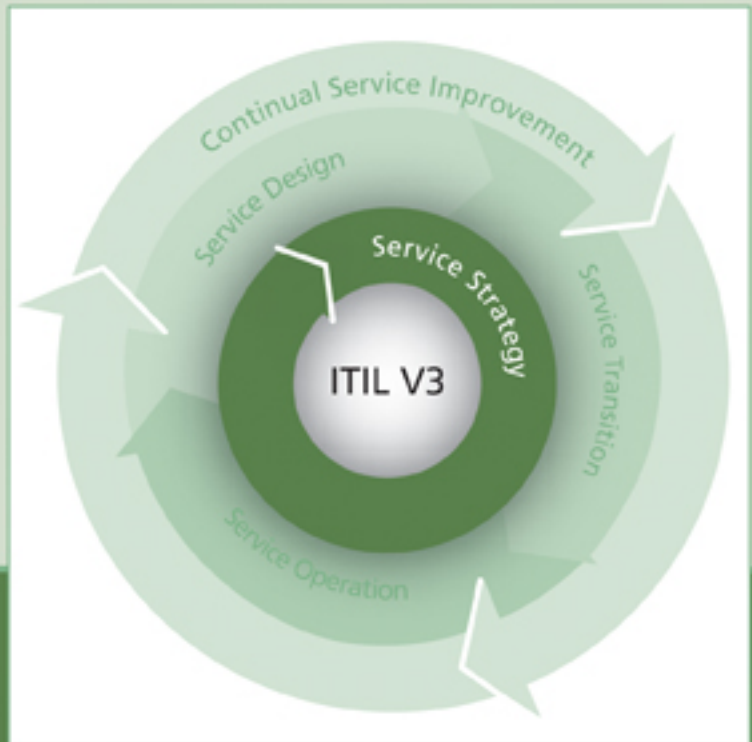


EINE MANAGEMENT GUIDE

Service Strategy basierend auf ITIL® V3



VAN HAREN PUBLISHING

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Service Strategy basierend auf ITIL® V3- Eine Management Guide

Other publications by Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) specializes in titles on Best Practices, methods and standards within IT management, Architecture (Enterprise and IT), business management and project management.

These publications are grouped in series, eg: *ITSM Library* (on behalf of ITSMF International), *Best Practice* and *IT Management Topics*. VHP is also publisher on behalf of leading companies and institutions, eg The Open Group, IPMA-NL, CA, Getronics, Pink Elephant. At the time of going to press the following books are available:

IT (Service) Management / IT Governance

ITSM, ITIL® V3 and ITIL® V2

Foundations of IT Service Management – based on ITIL® V3 (English, Dutch, German; French, Japanese and Spanish editions)

Introduction to IT Service Management (ITIL V3, English)

IT Service Management based on ITIL V3 – A Pocket Guide (English, Dutch, German, Italian; French, Japanese and Spanish editions)

Foundations of IT Service Management based on ITIL® (ITIL V2), (English, Dutch, French, German, Spanish, Japanese, Chinese, Danish, Italian, Korean, Russian, Arabic; also available as a CD-ROM)

Implementing Service and Support Management Processes (English)

Release and Control for IT Service Management, based on ITIL® – A Practitioner Guide (English)

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 – An Introduction (English, German)

Implementing ISO/IEC 20000 Certification (English)

ISO/IEC 20000 – A Pocket Guide (English, Italian, German, Spanish, Portuguese)

ISO 27001 and ISO 17799

Information Security based on ISO 27001 and ISO 17799 – A Management Guide (English)

Implementing Information Security based on ISO 27001 and ISO 17799 – A Management Guide (English)

COBIT

IT Governance based on COBIT4.1® – A Management Guide (English, German, Japanese)

IT Service CMM

IT Service CMM – A Pocket Guide (English)

ASL and BiSL

ASL – A Framework for Application Management (English, German)

ASL – Application Services Library – A Management Guide (English, Dutch)

BiSL – A Framework for Business Information Management (Dutch, English)

BiSL – Business information Services Library – A Management Guide (Dutch; English)

ISPL

IT Services Procurement op basis van ISPL (Dutch)

IT Services Procurement based on ISPL – A Pocket Guide (English)

Other IT Management titles:

De RfP voor IT-outsourcing (Dutch; English version due Spring 2008)

Decision- en Controلفactoren voor IT-Sourcing (Dutch)

Defining IT Success through the Service Catalogue (English)

Frameworks for IT Management – An introduction (English, Japanese; German)

Frameworks for IT Management – A Pocket Guide (English, German, Dutch)

Implementing IT Governance (English)

Implementing leading standards for IT management (English, Dutch)

IT Service Management global best practices, volume 1 (English)

IT Service Management Best Practices, volume 1, 2, 3 and 4 (Dutch)

ITSM from hell! / ITSM from hell based on Not ITIL (English)

ITSMP – The IT Strategy Management Process (English)

Metrics for IT Service Management (English, Russian)

Service Management Process Maps (English)

Six Sigma for IT Management (English)

Six Sigma for IT Management – A Pocket Guide (English)

MOF/MSF

MOF – Microsoft Operations Framework, A Pocket Guide (Dutch, English, French, German, Japanese)

MSF – Microsoft Solutions Framework, A Pocket Guide (English, German)

Architecture (Enterprise and IT)

TOGAF, The Open Group Architecture Framework – A Management Guide (English)

The Open Group Architecture Framework – 2007 Edition (English, official publication of TOG)

TOGAF™ Version 8 Enterprise Edition – Study Guide (English, official publication of TOG)

TOGAF™ Version 8.1.1 Enterprise Edition – A Pocket Guide (English, official publication of TOG)

Business Management

ISO 9000

ISO 9001:2000 – The Quality Management Process (English)

EFQM

The EFQM excellence model for Assessing Organizational Performance – A Management Guide (English)

SqEME®

Process management based on SqEME® (English)

SqEME® – A Pocket Guide (English, Dutch)

Project/Programme/Risk Management

ICB/NCB

NCB Versie 3 – Nederlandse Competence Baseline (Dutch, on behalf of IPMA-NL)

Projectmanagement op basis van NCB V3 – IPMA-C en IPMA-D (Dutch)

PRINCE2™

Project Management based on PRINCE2™ – Edition 2005 (English, Dutch, German)

PRINCE2™ – A No Nonsense Management Guide (English)

PRINCE2™ voor opdrachtgevers – Management Guide (Dutch)

MINCE®

MINCE® – A Framework for Organizational Maturity (English)

MSP

Programme Management based on MSP (English, Dutch)

Programme Management based on MSP – A Management Guide (English)

M_o_R

Risk Management based on M_o_R – A Management Guide (English)

Other publications on project management:

Wegwijzer voor methoden bij Projectvolwassenheid (Dutch: fall 2008)

Het Project Management Office – Management Guide (Dutch)

For the latest information on VHP publications, visit our website: www.vanharen.net

Service Strategy basierend auf ITIL® V3

Eine Management Guide



Impressum

Titel:	Service Strategy basierend auf ITIL® V3- Eine Management Guide
Autoren:	Jan van Bon (Leitender Herausgeber der ITSM Library für itSMF International) Arjen de Jong (Co-Autor, Inform-IT) Axel Kolthof (Co-Autor, Inform-IT) Mike Pieper (Co-Autor, Inform-IT) Ruby Tjassing (Co-Autor, Inform-IT) Annelies van der Veen (Co-Autor, Inform-IT) Tieneke Verheijen (Co-Autor, Inform-IT)
Verlag:	Van Haren Publishing, Zaltbommel, www.vanharen.net
Design & layout:	CO2 Premedia bv, Amersfoort - NL
ISBN:	9789087531447
Edition:	Erste Auflage, erster Druck, Juli 2008

© Crown Copyright. Veröffentlicht unter Lizenz des Controller of Her Majesty's Stationery Office.

ITIL Glossare und Akronyme © Crown Copyright Office of Government Commerce. Wiedergegeben mit Erlaubnis des Controller of HMSO und des Office of Government Commerce.

ITIL® ist eine Registered Trade Mark, aber auch eine Registered Community Trade Mark des Office of Government Commerce, und ist im U.S. Patent and Trademark Office registriert.

TRADEMARK NOTICES

ITIL® and PRINCE2™ sind Registered Trade Marks and Registered Community Trade Marks des Office of Government Commerce und sind im U.S. Patent and Trademark Office registriert.

COBIT® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Information Systems Audit and Control Association (ISACA) / des IT Governance Institute (ITGI). Der PMBoK® ist ein eingetragenes Warenzeichen des Project Management Institute (PMI).

Vorwort

Der ITIL-Standard zieht weltweit mehr und mehr Aufmerksamkeit auf sich, mit vielen Unternehmen, die dessen Prinzipien übernehmen. Was das angeht, hat die ITIL-Version 2 ihre Aufgabe gut gemacht. Die im Juni 2007 veröffentlichte Überarbeitung von ITIL zur Version 3 hat in vielen dieser Unternehmen für Bedenken gesorgt, da sie auf der Idee aufsetzt, dass Unternehmen anhand der Inhalte der Version 2 bereits Ergebnisse erzielt haben. Tatsächlich jedoch bahnen sich viele Unternehmen noch immer ihren Weg durch die Grundprinzipien von ITIL. Aus diesem Grund wurde das Buch "Foundations in IT Service Management basierend auf ITIL V3" entwickelt, welches eine umfassende, aber zugleich auch leichtverständliche Informationsquelle zu ITIL darstellt. Dieser Titel wird nun im Rahmen von Schulungen und Implementierungen weithin als maßgebliches Werk zu ITIL V3 verwendet.

Unabhängig von der Bereitstellung einer zusammengefassten und leichtverständlichen Quelle für ITIL V3, die für ein schrittweises Vorgehen verwendet werden kann, konzentrieren sich viele Unternehmen auf eine Untermenge der ITIL-Best Practices. Aus diesem Grund haben wir eine Reihe von ITIL-Management Guides entwickelt, die ihren Fokus auf die Prozesse, Verfahren und Funktionen einer jeden Phase des ITIL V3-Lebenszyklus legen. Dies ermöglicht es Unternehmen, sich auf die für sie primär wichtigen Phasen zu konzentrieren.

Jeder der fünf ITIL V3-Management Guides ist auf die gleiche Weise wie das erfolgreiche Foundations-Buch strukturiert: Es trennt die Informationen zum Lebenszyklus von den einzelnen Prozess-, Verfahrens- und Funktionskomponenten und ermöglicht es Organisationen so, bei der Übernahme von ITIL-Best Practices ihre eigene Vorgehensweise zu verwenden.

Der Inhalt eines jeden Guides wurde aus dem Foundations-Buch abgeleitet, wodurch gewährleistet wird, dass Sie die gewohnt hohe Qualität vorfinden werden. Dies bedeutet, dass der gesamte Inhalt von Experten streng auf eine vollständige Übereinstimmung mit ITIL V3 geprüft wurde, und ebenfalls dahingehend, dass es die beste, kürzeste und umfassendste Zusammenfassung der Kerninhalte von ITIL V3, die erreicht werden konnte, darstellt.

Ich bin davon überzeugt, dass dieser neue Management Guide ein herausragendes Referenzwerkzeug für Praktiker, Studenten sowie alle anderen, die einen praktischen Leitfaden zu den wichtigsten Konzepten von ITIL V3 suchen, darstellt.

Jan van Bon
Leitender Herausgeber

Danksagungen

Dieser Management Guide ist eine Zusammenfassung der itSMF-Veröffentlichung “Foundations in IT Service Management basierend auf ITIL V3”. Somit hat das internationale Review-Team, das “Foundations in IT Service Management” geprüft hat, indirekt zu diesem Management Guide beigetragen. Wir möchten allen Reviewern erneut für ihre detaillierte Prüfung, welche die Qualität beider Bücher deutlich gesteigert hat, danken.

Das Review-Team besteht aus:

- John van Beem, ISES International, Niederlande
- Aad Brinkman, Apreton, Niederlande
- Peter Brooks, PHMB Consulting, itSMF Südafrika
- Rob van der Burg, Microsoft, Niederlande
- Judith Cremers, Getronics PinkRocade Educational Services, Niederlande
- Robert Falkowitz, Concentric Circle Consulting, itSMF Schweiz
- Rosario Fondacaro, Quint Wellington Redwood, Italien
- Peter van Gijn, LogicaCMG, Niederlande
- Jan Heunks, ICT Partners, Niederlande
- Linh Ho, Compuware Corporation, USA
- Ton van der Hoogen, ToTZ Diensten, Niederlande
- Kevin Holland, NHS, Großbritannien
- Matiss Horodishtiano, Amdocs, itSMF Israel
- Wim Hoving, BHVB, Niederlande
- Brian Johnson, CA, USA
- Georges Kemmerling, Quint Wellington Redwood, Niederlande
- Kirstie Magowan, itSMF Neuseeland
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Japan
- Jürgen Müller, Marval Benelux, Niederlande
- Ingrid Ouwerkerk, Getronics PinkRocade Educational Services, Niederlande
- Ton Sleutjes, CapGemini, Niederlande
- Maxime Sottini, Innovative Consulting, itSMF Italien
- Takashi Yagi, Hitachi Ltd., itSMF Japan

Da das itSMF nach globaler Verfügbarkeit des Best Practice-Wissens strebt, hat es die Chance ergriffen, “Foundations in IT Service Management basierend auf ITIL V3”

ins Deutsche zu übersetzen, und so auch IT Service management – Continual Service Improvement, ein Managementguide. Wie üblich folgte ein sorgfältiger Qualitätssicherungsprozess, an dem sich das folgende Review-Team beteiligte.

Das Review-Team Übersetzung bestand aus:

- Ralf J. Asche, Service Management Gate GmbH
- Jutta K. Blessin, beROSSI Project & Interim Management
- Holger Branding, City of Mannheim
- Ralf Buchsein, KESS DV-Beratung GmbH
- Alexander Busam, Fujitsu Siemens Computers GmbH
- Jürgen Dierlamm, Rechtsanwaltskanzlei Dierlamm
- Simone Fuchs, SAP
- Andreas Giegler, BWI Systeme GmbH
- Wolfgang Goltsche, Computacenter AG & Co. oHG
- Jan-Adrian Götza, DCON Software & Service AG
- Roland Hoffmann, arxes Akademie
- Bernd Holtz, socos GmbH
- Mirko Jahn, DCON Software & Service AG
- Ulrich Klemm, SITGATE AG
- Timo Koenig, SERVIEW
- Kristian Koschuschmann, ITCC GmbH
- Michael Manusch, Clavis klw AG
- Carolin Möller, exagon consulting & solutions gmbh
- Christian Probst, Quint Wellington Redwood
- Rodica Radulescu, ifm electronic gmbh
- Frank Alexander Reusch, RWE Systems AG
- Matthias Rose, FH Hannover
- Dirk Rosenow, Serview GmbH
- Sven Schaub, Novartis Pharma AG
- Michael Thissen, Serview GmbH
- Christoph Wettstein, CLAVIS klw AG

Besonderen Dank schulden wir Björn Hinrichs, itSMF Deutschland, Leiter Arbeitskreis Publikationen, Serview GmbH, der das Review koordinierte, und sicherstellte dass kein potenzielles Problem übersehen wurde.

Wir möchten uns ebenfalls bei Andreas Drechsler und Julia Reiß bedanken, der für die Übersetzung ins Deutsche verantwortlich war.

Ihre Beiträge werden in hohem Maße geschätzt und haben aufgrund ihrer detaillierten Reviews die Qualität des Buches signifikant verbessert.

Aufgrund des Wunsches nach einem breiten Konsens im Feld des IT Service Managements sind neue Entwicklungen, ergänzendes Material und Beiträge von ITSM-Experten, die mit der ITIL-Version 3 gearbeitet haben, willkommen. Sie werden von den Herausgebern diskutiert und, wo angebracht, in neue Auflagen aufgenommen. Kommentare können an den leitenden Herausgeber der ITSM Library, Jan van Bon (j.van.bon@inform-it.org), gemailt werden.

Inhaltsverzeichnis

Impressum.....	IV
Vorwort	V
Danksagungen.....	VII
1 Einführung.....	1
1.1 Hintergrund	1
1.2 Warum dieses Buch?	2
1.3 Organisationen.....	3
1.4 Struktur des Buches	4
2 Einführung in den Servicelebenszyklus	7
2.1 Einführung in ITIL.....	7
2.2 IT-Governance.....	9
2.3 Organisationale Reife	9
2.4 Vorteile und Risiken von ITSM-Frameworks	13
2.5 Servicelebenszyklus: Konzept und Überblick.....	14
3 Lebenszyklus-Phase: Service Strategy	23
3.1 Einführung.....	23
3.2 Grundkonzepte	28
3.3 Prozesse und andere Aktivitäten.....	38
3.4 Organisation.....	53
3.5 Methoden, Verfahren und Werkzeuge.....	62
3.6 Implementierung	70
4 Einführung in Funktionen und Prozesse.....	85
4.1 Einführung	85
4.2 Management der Prozesse	86
4.3 Einsatz von Tools im ITSM.....	92
4.4 Kommunikation in IT Service-Organisationen	93
4.5 Kultur	94
4.6 Prozesse, Projekte, Programme und Portfolios	95
4.7 Funktionen und Prozesse in den Lebenszyklus-Phasen	97

5	Funktionen und Prozesse in Service Strategy.....	99
5.1	Financial Management.....	99
5.2	Service Portfolio Management (SPM)	106
5.3	Demand Management	109
	Akronymen	115
	Glossar.....	119
	Referenzen.....	183
	Index.....	185

KAPITEL 1

Einführung

1.1 Hintergrund

Entwicklungen in der IT hatten im vergangenen Jahrzehnt eine enorme Wirkung auf die wirtschaftlichen Märkte. Seit dem Aufkommen außerordentlich leistungsfähiger Hardware, höchst vielseitiger Software und superschneller Netzwerke, welche weltweit alle miteinander verbunden sind, sind Organisationen in der Lage, ihre informationsabhängigen Produkte und Dienstleistungen in größerem Ausmaß zu entwickeln und viel schneller auf den Markt zu bringen. Diese Entwicklungen kennzeichnen den Übergang vom Industrie- zum **Informationszeitalter**. Im Informationszeitalter ist alles schneller und dynamischer geworden, alles ist miteinander vernetzt.

Traditionelle hierarchische Organisationen haben häufig Schwierigkeiten dabei, sich diesem rasch verändernden Markt anzupassen, was zu den gegenwärtigen Trends für Organisationen, flacher und flexibler zu werden, geführt hat. Der Fokus hat sich von vertikalen Silos auf horizontale **Prozesse** verlagert, und die Entscheidungsbefugnis wird zunehmend auf die Mitarbeiter verlagert. Vor diesem Hintergrund sind die Arbeitsprozesse des IT Service Management aufgekommen.

Ein wichtiger Vorteil prozessorientierter Organisationen ist es, dass die Prozesse zur Unterstützung einer kundenorientierten Vorgehensweise gestaltet werden können. Dies hat die Abstimmung zwischen der IT-Organisation (verantwortlich für die Lieferung von Informationen) und dem Kunden (verantwortlich für die Nutzung dieser Informationssysteme in ihrem Business) zunehmend bedeutsam gemacht. Über die

letzten Jahre hat dieser Trend unter der Bezeichnung **Business-IT-Alignment (BITA)** Aufmerksamkeit auf sich gezogen.

Während Organisationen zunehmend an Erfahrung mit dem **prozessorientierten Ansatz** des IT Service Managements gewannen, wurde klar, dass der Prozess selbst auf schlüssige Weise gehandhabt werden sollte. Darüber hinaus war es offensichtlich, dass die Einführung einer prozessorientierten Arbeitsmethodik eine große Veränderung für die vorwiegend linien- und projektorientierten Organisationen bedeutete. Kultur und Veränderungsmanagement stellten sich als wichtige Elemente für ein erfolgreiches Organisationsdesign heraus.

Eine weitere wichtige Lektion bestand darin, dass sich die IT-Organisation nicht selbst in einer Prozesskultur verlieren darf. Genau wie die einseitig projektorientierte Organisation war auch eine einseitig prozessorientierte Organisation nicht die optimale Unternehmensform. Das Zauberwort war, wie immer, Balance. Außerdem wurde deutlich, dass ein kundenorientierter Ansatz die Befolgung eines durchgängigen (end-to-end) und anwenderorientierten Ansatzes erforderte: es half dem Anwender nicht, zu wissen, dass 'der Server noch läuft', so das Informationssystem am Arbeitsplatz des Anwenders nicht zur Verfügung stand. IT Services müssen in einem größeren Kontext betrachtet werden. Das Bedürfnis, den Servicelebenszyklus anzuerkennen sowie das Management von IT Services im Lichte dieses Lebenszyklus wurden zu einem Anliegen.

Aufgrund der rasch wachsenden Abhängigkeit des Business von Informationen wird die Qualität von Informationsdienstleistungen in Unternehmen zunehmend strikteren **internen und externen Anforderungen** unterworfen. Die Rolle von **Standards** gewinnt stetig an Bedeutung, und 'Best Practice'-**Frameworks** helfen bei der Entwicklung eines Managementsystems, welches diese Anforderungen erfüllt. Organisationen, die keine Kontrolle über ihre Prozesse haben, werden nicht in der Lage sein, herausragende Ergebnisse auf Ebene des Servicelebenszyklus und des durchgängigen Managements dieser Services zu erzielen. Organisationen, die ihre interne Organisation nicht in geordneten Bahnen lenken, werden ebenfalls keine herausragenden Ergebnisse erzielen. Aus diesen Gründen werden all diese Aspekte im Verlaufe dieses Buchs nebeneinander her behandelt werden.

1.2 Warum dieses Buch?

Dieses Buch bietet detaillierte Informationen für diejenigen, die für strategische Fragestellungen rund um Informationen, wie auch für jene (viel größere) Gruppe, die

für die Vorbereitung und Durchführung der Bereitstellung von Informationssystemen, verantwortlich ist. Dies wird sowohl durch die Beschreibung des Servicelebenszyklus, wie er in der ITIL-Version 3 dokumentiert ist, als auch durch die Beschreibung der mit ihm assoziierten Prozesse unterstützt.

1.3 Organisationen

Es sind eine Reihe von Organisationen in die Pflege von ITIL, im Sinne einer Beschreibung der 'Best Practices' im Feld des IT Service Managements, involviert.

OGC

Ursprünglich war ITIL ein Produkt der CCTA, einer britischen Regierungsorganisation. Am 1. April 2001 wurde die CCTA in das OGC (Office of Government Commerce) integriert, welches daraufhin zum neuen Eigner von ITIL wurde. Das Ziel der OGC ist es, Kunden (innerhalb der britischen Verwaltung) bei der Modernisierung ihrer Beschaffungsaktivitäten und der Verbesserung ihrer Dienstleistungen durch, neben anderen Maßnahmen, den bestmöglichen Einsatz der IT, zu helfen: "Das OGC zielt darauf ab, die Beschaffung der Verwaltung zu modernisieren und substantielle Verbesserungen zu liefern, die ihr Geld wert sind". Das OGC fördert den Einsatz von 'Best Practices' in vielen Bereichen wie dem Projektmanagement, Programm-Management, der Beschaffung, dem Risikomanagement und dem IT Service Management. Aus diesem Grund hat das OGC selbst mehrere Bücherreihen ('Libraries') veröffentlicht, die von (internationalen) Experten verschiedener Firmen und Organisationen verfasst wurden.

itSMF

Zur Zielgruppe für diese Veröffentlichung gehört jeder, der in das IT Service Management involviert oder daran interessiert ist. Für diese Zielgruppe ist eine eigene Expertenorganisation, die an der Weiterentwicklung des IT Service Management-Bereichs arbeitet, gegründet worden.

Im Jahre 1991 wurde das Information Technology Service Management Forum (itSMF), ursprünglich als Information Technology Infrastructure Management Forum (ITIMF) bekannt, als britischer Verband gegründet. Im Jahre 1994 wurde ein Schwesterverband in den Niederlanden nach britischem Beispiel gegründet.

Seitdem wurden in mehr als vierzig Ländern weltweit unabhängige itSMF-Organisationen gegründet und die Zahl der Landesverbände wächst stetig. Alle itSMF-Organisationen operieren unter dem Schirm der itSMF International-Organisation (itSMF-I).

Das itSMF zielt auf das gesamte Fachgebiet des IT Service Management ab. Es fördert den Austausch von Informationen und Erfahrungen, welche IT-Organisationen einsetzen können, um ihre Service-Bereitstellung zu verbessern. Es ist ebenso in die Nutzung und die Qualität der verschiedenen, in dem Feld bedeutsamen Standards und Methoden involviert. Einer dieser Standards ist ITIL. Und itSMF International hat mit dem OGC und der APM Group eine Vereinbarung bezüglich der Förderung des Einsatzes von ITIL getroffen.

APM Group

Im Jahre 2006 beauftragte das OGC die APM Group (APMG), eine kommerzielle Organisation, mit der Verwaltung der Rechte an ITIL, der Zertifizierung der ITIL-Prüfungen und der Akkreditierung von Schulungsorganisationen. APMG definiert die Zertifizierung und Akkreditierung für die ITIL-Prüfungen und veröffentlichte das neue Zertifizierungssystem (siehe Abschnitt 2.1: ITIL-Prüfungen).

Prüfungsinstitutionen

Die niederländische Stiftung Examen Instituut voor Informatica (EXIN) und das English Information Systems Examination Board (ISEB, Teil der BCS: British Computer Society) arbeiteten bei der Entwicklung und der Bereitstellung von Zertifizierungen für das IT Service Management zusammen. Über viele Jahre hinweg waren dies die einzigen Institutionen, die ITIL-Prüfungen anboten. Durch die Beauftragung der APMG durch das OGC liegt die Verantwortlichkeit für ITIL-Prüfungen nun bei der APMG. Um das weltweite Angebot an ITIL-Prüfungen zu unterstützen, hat die APMG eine Reihe von Prüfungsinstitutionen akkreditiert: EXIN, BCS/ISEB und das Loyalist College, Canada.

1.4 Struktur des Buches

Kapitel 2 introduziert den Servicelebenszyklus im Kontext des IT Service Managements und IT-Governance. Es behandelt Prinzipien organisatorischer Reife sowie der Vorteile und Risiken, einem Service Management-Framework zu folgen. Das Kapitel endet mit der Vorstellung des Servicelebenszyklus.

Kapitel 3 diskutiert der Servicelebenszyklus-Phase Service Strategy im Detail, anhand einer standardisierten Struktur.

Kapitel 4, bietet allgemeine Informationen über die Prinzipien von Prozessen sowie über Teams, Rollen, Funktionen, Positionen, Werkzeuge und andere interessante Elemente.

In **Kapitel 5** werden die Prozesse und Funktionen von Service Strategy im Detail beschrieben. Jeder dieser Prozesse und Funktionen werden beschrieben mit Bezug auf:

- Einführung
- Aktivitäten, Methoden und Verfahren
- Schnittstellen, Inputs und Outputs
- Metriken und Key Performance Indicators (KPIs)
- Implementierung, einschließlich kritischer Erfolgsfaktoren (CSF), Herausforderungen, Risiken und Fallen.

Die **Anhänge** bieten nützliche Quellen für den Leser. Eine Referenzliste der verwandten Quellen wird zur Verfügung gestellt, ebenso das offizielle ITIL-Glossar und eine Liste mit Akronymen. Das Buch endet mit einem ausführlichen Index relevanter Begriffe, welcher den Leser beim Auffinden relevanter Textpassagen unterstützen wird.

KAPITEL 2

Einführung in den Servicelebenszyklus

2.1 Einführung in ITIL

In den 80er-Jahren des 20. Jahrhunderts war die Servicequalität, die den britischen Regierungsabteilungen sowohl von internen als auch von externen IT-Unternehmen geboten wurde, auf einem solchen Niveau, dass die CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency, heute Office of Government Commerce, OGC) durch die Regierung angewiesen wurde, eine standardisierte Vorgehensweise für eine effiziente und effektive Bereitstellung von IT Services zu entwickeln. Dies sollte eine Vorgehensweise sein, die von den Lieferanten (ob intern oder extern) unabhängig war. Das Ergebnis dieser Anweisung war die Entwicklung und Veröffentlichung der **Information Technology Infrastructure Library™ (ITIL)**. ITIL besteht aus einer Sammlung von 'Best Practices', die über die ganze Bandbreite von IT-Service Providern hinweg gefunden wurden.

ITIL bietet einen systematischen Ansatz hinsichtlich der gelieferten Qualität von IT Services. Es gibt eine detaillierte Beschreibung der meisten wichtigen Prozesse innerhalb einer IT-Organisation und beinhaltet Checklisten für Aufgaben, Verfahren und Verantwortlichkeiten, die als Grundlage für eine Anpassung an die Bedürfnisse einzelner Organisationen genutzt werden können.

Gleichzeitig bietet die breite Abdeckung durch ITIL eine hilfreiche Referenz für viele Bereiche, die im Rahmen der Entwicklung neuer Verbesserungsziele für eine IT-Organisation eingesetzt werden kann und ihr zu wachsen und zu reifen gestattet.

Über die Jahre hinweg ist ITIL zu viel mehr als einer Reihe nützlicher Bücher zum IT Service Management geworden. Das Framework für 'Best Practice' im IT Service

Management wird durch Berater, Trainer und Lieferanten von Technologien oder Produkten verbreitet und weiterentwickelt. Seit den neunziger Jahren des 20. Jahrhunderts repräsentiert ITIL nicht nur das theoretische Framework, sondern auch den Ansatz und die Philosophie, welche von den Personen, die in der Praxis tatsächlich damit arbeiten, geteilt werden.

Die allgemeinen Vor- und Nachteile von Frameworks treffen auch auf ITIL zu, welches selbst ein umfangreiches Framework von Best Practices des IT Service Managements darstellt, zu. Selbstverständlich wurde ITIL aufgrund der zuvor genannten Vorteile entwickelt. Viele der Hinweise aus den 'Best Practices' sollen dazu dienen, mögliche Probleme zu vermeiden oder sie, sollten sie trotzdem auftreten, zu lösen.

ITIL-Prüfungen

Im Jahre 2007 startete die APM Group ein neues, auf ITIL-Version 3 basierendes Zertifizierungsprogramm. ITIL-Version 2 wird für einen Übergangszeitraum bis zum Jahr 2008 beibehalten. **ITIL-Version 2** verfügt über Qualifikationen auf drei Ebenen:

- **Foundation**-Zertifikat im IT Service Management
- **Practitioner**-Zertifikat im IT Service Management. Es gibt Practitioner-Zertifikate für verschiedene Prozesse oder Funktionen aus ITIL-Version 2 (Service Level Management, Capacity Management, etc.) und Practitioner-Zertifikate für Cluster von Funktionen und Prozesse (vier Cluster: Release & Steuerung, Support & Wiederherstellung, Vereinbarung & Definition sowie Planung & Verbesserung).
- **Manager**-Zertifikat im IT Service Management

Bis zum Jahre 2000 wurden etwa 60.000 Zertifikate vergeben, in den folgenden Jahren jedoch schoss deren Anzahl in die Höhe und hat im Jahre 2006 die Grenze von 500.000 ITIL-Zertifikaten durchbrochen.

Für die **ITIL-Version 3** wurde ein komplett neues System der Qualifizierung aufgebaut. Es gibt vier Qualifikationsebenen:

- **Foundation-Ebene**
- **Intermediate-Ebene**
- **ITIL Zertifikat**
- **Advanced Service Management Professional Zertifikat**

Mehr Informationen über das neue ITIL V3 Zertifizierungsprogramm finden Sie auf: <http://www.ital-officialsite.com/Qualifications/ITILV3QualificationScheme.asp>.