

Foundations in IT Service Management basierend auf ITIL® V3



Foundations in IT Service Management basierend auf ITIL® V3



About the ITSM Library and Best Practice Library

The publications in the ITSM Library and Best Practice Library from Van Haren Publishing cover best practice in IT management. Our authors are global experts. The following publications are available.

Introduction, Foundations and Practitioners books

- Foundations of IT Service Management based on ITIL® (V2, Arabic, Chinese, German, English, French, Italian, Japanese, Korean, Dutch, Brazilian Portuguese, and Russian; Danish and Spanish)
- Foundations of IT Service Management based on ITIL® (V3, English, Dutch, French, German)
- IT Service Management - An Introduction (ITIL V3, English)
- IT Services Procurement based on ISPL - An Introduction (Dutch)
- Project Management based on PRINCE2™ 2005 Edition (Dutch)
- Release & Control for IT Service Management, based on ITIL® - A Practitioner Guide (English)
- ISO/IEC 20000 - An Introduction (English, German, Spanish, Brazilian, Japanese)
- Implementing ISO/IEC 20000 Certification: The Roadmap (English)
- Implementing IT Governance (English)

IT Service Management - best practices

- IT Service Management - best practices, Delen 1, 2, 3, 4 (Dutch)
- IT Service Management - Global Best Practices, Volume 1 (English)

Topics & Management instruments

- Metrics for IT Service Management (English)
- Implementing Metrics for IT Service Management (English)
- Six Sigma for IT Management (English)
- The RfP for IT Outsourcing - A Management Guide (Dutch)
- IT Outsourcing – Part 1 Contracting the Partner (English)
- Service Agreements - A Management Guide (English)
- Frameworks for IT Management (English, German, Japanese)
- IT Governance based on COBIT® - A Management Guide (English, German)

Study guides

ITIL® V3 Foundation Exam - The Study Guide (English)

Pocket guides

- IT Service Management - A summary based on ITIL® (V2, Dutch)
- IT Service Management based on ITIL V3 - A Pocket Guide (V3, English, Dutch)
- ISO/IEC 20000 - A Pocket Guide (English, German, Japanese, Italian, Spanish)
- IT Services Procurement based on ISPL - A Pocket Guide (English)
- IT Service CMM - A Pocket Guide (English)
- Six Sigma for IT Management - A Pocket Guide (English)
- Frameworks for IT Management - A Pocket Guide (English, Dutch)
- Implementing IT Governance (English)

Miscellaneous

- IT Service Management from Hell!! (V2, English)
- IT Service Management from Hell. Based on Not-ITIL (V3, English)

For any further enquiries about ITSM Library, please visit www.vanharen.net or www.itsmfbooks.com.

Foundations in IT Service Management

basierend auf ITIL V3



Impressum

Titel:	Foundations in IT Service Management basierend auf ITIL V3
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)
Redakteur:	Jayne Wilkinson
Verlag:	Van Haren Publishing, Zaltbommel, www.vanharen.net
Design & Layout:	CO2 Premedia bv, Amersfoort - NL
ISBN Hard copy:	978 90 8753 059 4
ISBN eBook:	978 90 8753 223 9
Auflage:	Dritte Ausgabe, erste Auflage, Juni 2008 Dritte Ausgabe, zweite Auflage, März 2009 Dritte Ausgabe, dritte Auflage, April 2012

© 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.

© itSMF-International 2008

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf in irgendeiner Form, sei es durch Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder in einem anderen Verfahren ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder verarbeitet, übersetzt, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Obwohl diese Veröffentlichung mit großer Sorgfalt erarbeitet wurde, übernehmen weder die Autoren noch die Herausgeber oder der Verlag eine Haftung für Schäden, die in Folge von eventuellen Fehlern oder Unvollständigkeiten in dieser Veröffentlichung entstehen.

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).

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.

For information and printed versions please see www.vanharen.net

Vorwort

Mit großem Stolz präsentiere ich diese umfassende Aktualisierung von “Foundations in IT Service Management basierend auf ITIL V3”. Mit der langersehnten Aktualisierung von ITIL®, die im Juni 2007 freigegeben wurde, musste dieser ITIL Foundations-Leitfaden vollständig überarbeitet werden, um seinem Ziel gerecht zu werden: der Bereitstellung einer leichtverständlichen Einführung in die umfassende Bibliothek der ITIL-Hauptbücher zur Unterstützung des Verständnisses und der weiteren Verbreitung von ITIL als Industriestandard. Zusätzlich - wie vom itSMF erwartet werden konnte - haben wir es geschafft, die ersten am Markt zu sein, die unseren Mitgliedern diese Dienstleistung zur Verfügung gestellt haben.

Der Hauptfokus dieses Leitfadens liegt auf dem Servicelebenszyklus wie er von ITIL definiert wird. Die Informationen über diesen Lebenszyklus wurden der ausführlichen Dokumentation der Hauptbücher entnommen und wird in Teil 1 zusammengefasst. Davon getrennt wurden die Informationen über alle Prozesse und Funktionen, die ebenfalls in den Hauptbüchern beschrieben wurden, sind in Teil 2 dieses Buches zusammengefasst. Dieser Ansatz ermöglicht es den Lesern, die Struktur des Lebenszyklus klar zu erfassen und zugleich alle Informationen über Funktionen und Prozesse zur Hand zu haben.

Das Buch wurde auf dieselbe Weise hervorgebracht, wie auch die anderen Veröffentlichungen der ITSM Library: ein umfassendes Team von fachkundigen Herausgebern, Autoren und Reviewern leistete seinen Beitrag zu dieser umfangreichen Dokumentation. Viel Aufwand floss in die Entwicklung und das Review des Manuskripts. Tatsächlich wurde der Inhalt in einem größeren Veröffentlichungsprojekt entwickelt, welches nicht nur ITIL, sondern auch andere wichtige Quellen des IT Service Managements abdeckte. Dieses Projekt lieferte den ITSM Library-Titel “IT Service Management - An Introduction”, einen über 500 Seiten starken itSMF-Titel über ITSM, ITIL, ISO/IEC 20000 und viele andere für das IT Service Management relevante Standards und Management Modellen. Aus diesen Werken wurde das gesamte relevante Material zu ITIL V3 entnommen und für die Zusammenstellung dieser umfassenden Einführung in ITIL verwendet.

Seit mehreren Jahren war “Foundations in IT Service Management basierend auf ITIL” ein Hauptbestandteil der wichtigen Reihe von Management-Leitfäden, die ITSM Library genannt wird, und wir erwarten, dass diese neue Auflage diese Position beibehalten wird.

Jan van Bon
Leitender Herausgeber der ITSM Library

Danksagungen

Diese Veröffentlichung ist das Ergebnis der Zusammenarbeit vieler Experten dieser Disziplin aus vielen verschiedenen Ländern, die Anwender, Provider, Verwaltung, Trainer, Prüfer und itSMF-Landesverbände repräsentieren. Sie baut auf einer itSMF-Publikation aus den Niederlanden auf, welche als Einführung in das IT Service Management konzipiert und zum ersten Mal im April des Jahres 1999 veröffentlicht wurde. Das Buch wurde ursprünglich von Georges Kemmerling (Quint Wellington Redwood) angestoßen und von einem niederländischen itSMF-Projektteam unter der Führung des leitenden Herausgebers Jan van Bon erstellt. Seit 1999 hat das Projektteam aus Reviewern und Co-Autoren das Buch in einer Reihe neuer Auflagen erweitert und verbessert, um die Entwicklungen im Feld des IT Service Managements darzustellen.

Im Mai des Jahres 2002 wurde die erste Übersetzung ins Englische veröffentlicht. Dieser ersten globalen Auflage folgte bald eine zweite, verbesserte Version, die von ausgewählten itSMF-Mitgliedern, die im itSMF International Publications Committee (IPESC) zusammenarbeiten und von denen jeder einen itSMF-Landesverband darstellte, geprüft worden war. Darüber hinaus wurde die globale Auflage von einer Reihe von Experten aus Anbieter- und Anwenderorganisationen und durch Vertreter des OGC geprüft. Dies resultierte in der allerersten international befürworteten itSMF-Veröffentlichung, die von der gesamten itSMF-Community unterstützt und als qualitativ hochwertige Einführung in ITIL® und das IT Service Management anerkannt wurde. Das Buch leistete in vielen Ländern als Verständnishilfe für die veröffentlichten Best Practices im Bereich des IT Service Management, die sich in um ITIL-Publikationen herum konzentrierten, einen großartigen Dienst.

Seit 2002 sind eine Reihe von weiteren Übersetzungen erschienen. Jede dieser Übersetzungen wurde von einem Expertenteam aus der sprachlichen Zielregion erstellt und geprüft, je nach Möglichkeit unter Führung eines itSMF-Landesverbandes. In allen Fällen wurde vor der Übersetzung des Textes eine Übersetzungstabelle für die Fachbegriffe festgelegt. Übersetzungen wurden ins Englische, Deutsche, Französische, Spanische, Russische, Chinesische, Japanische, Italienische, Koreanische, brasilianische Portugiesische, Arabische und Dänische vorgenommen.

Im Jahre 2004 wurde dieser Titel in zwei separate Veröffentlichungen aufgeteilt: eine deckt das weit reichende Feld des IT Service Management ab (dies war der "Introduction"-Titel), die andere konzentrierte sich auf den Kern des Feldes, da es auf das grundlegende Verständnis von ITIL ausgelegt war (dies war der "Foundation"-Titel).

Im Jahre 2007 mussten beide Bücher aufgrund von signifikanten Änderungen in den zum Thema IT Service Management veröffentlichten Quellen stark überarbeitet werden. Daher wurde beschlossen, eine umfassende Veröffentlichung zu erarbeiten, die den gesamten Inhalt beider Titel enthält und anschließend das daraus resultierende Manuskript in eine große Gesamtveröffentlichung zu IT Service Management und eine zweite, die nur einen Teil davon, ITIL, abdeckt, aufzuteilen.

Ein für das itSMF arbeitendes Team von fachkundigen Autoren und Herausgebern erarbeiteten den aktualisierten Text (siehe Impressum). Wie auch für andere Veröffentlichungen innerhalb

der ITSM Library wurde ein breit aufgestelltes Review-Team zusammengestellt, das Experten verschiedener Disziplinen repräsentiert und Anwender-, Schulungs-, und Beratungsorganisationen, globale Marktführer der IT Service-Branche sowie individuelle Experten abdeckt. All diese Experten waren im Rahmen ihrer täglichen Arbeit tiefgreifend mit ITIL befasst. Die meisten von ihnen waren bereits in das Review eines oder mehrerer ITIL-Hauptbücher oder direkt in das ITIL Refresh-Projekt involviert. Eine dritte Veröffentlichung, ein Pocket Guide zu relevanten IT-Management-Frameworks wurde ebenfalls aus dem großen Manuskript abgeleitet. Auf diese Weise prüften die Reviewer faktisch mit einem Manuskript drei Veröffentlichungen.

Die Reviewer, die das gesamte Manuskript prüften, und somit die Einführung in ITIL auf Foundation-Ebene abdeckten, sind folgende:

- 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. 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.

Inhalte

Impressum.....	IV
Vorwort	V
Danksagungen	VI
1 Einführung	1
1.1 Hintergrund.....	1
1.2 Warum dieses Buch?	2
1.3 Organisationen	2
1.4 Unterschiede zu vorangegangenen Auflagen.....	4
1.5 Struktur des Buches	5
1.6 Wie dieses Buch eingesetzt werden kann.....	6

Teil 1 Der ITIL Servicelebenszyklus

2 Einführung in den Servicelebenszyklus.....	9
2.1 Einführung in ITIL	9
2.2 IT-Governance	11
2.3 Organisationale Reife	12
2.4 Vorteile und Risiken von ITSM-Frameworks.....	15
2.5 Servicelebenszyklus: Konzept und Überblick	16
3 Lebenszyklus-Phase: Service Strategy	23
3.1 Einführung	23
3.2 Grundkonzepte.....	26
3.3 Prozesse und andere Aktivitäten	34
3.4 Organisation	46
3.5 Methoden, Verfahren und Werkzeuge	53
3.6 Implementierung	59
4 Lebenszyklus-Phase: Service Design.....	71
4.1 Einführung	71
4.2 Grundkonzepte.....	77
4.3 Prozesse und andere Aktivitäten	80
4.4 Organisation	88
4.5 Methoden, Verfahren und Werkzeuge	90
4.6 Implementierung	93
5 Lebenszyklus-Phase: Service Transition	97
5.1 Einführung	97
5.2 Grundkonzepte.....	99
5.3 Prozesse und andere Aktivitäten	100
5.4 Organisation	105

5.5 Methoden, Technologie und Werkzeuge	110
5.6 Implementierung	111
6 Lebenszyklus-Phase: Service Operation	113
6.1 Einführung	113
6.2 Grundkonzepte.....	114
6.3 Prozesse und andere Aktivitäten	118
6.4 Organisation	126
6.5 Methoden, Verfahren und Werkzeuge	140
6.6 Implementierung	141
7 Lebenszyklus-Phase: Continual Service Improvement.....	145
7.1 Einführung	145
7.2 Grundkonzepte.....	147
7.3 Prozesse und andere Aktivitäten	152
7.4 Organisation	155
7.5 Methoden, Verfahren und Werkzeuge	159
7.6 Implementierung	167

Teil 2 Funktionen und Prozesse

8 Einführung in Funktionen und Prozesse.....	181
8.1 Einführung	181
8.2 Management der Prozesse	182
8.3 Teams, Rollen und Positionen im ITSM	186
8.4 Einsatz von Tools im ITSM	186
8.5 Kommunikation in IT Service-Organisationen.....	187
8.6 Kultur	188
8.7 Prozesse, Projekte, Programme und Portfolios	188
8.8 Funktionen und Prozesse in den Lebenszyklus-Phasen.....	190
9 Funktionen und Prozesse in Service Strategy	193
9.1 Financial Management.....	193
9.2 Service Portfolio Management (SPM)	199
9.3 Demand Management.....	201
10 Funktionen und Prozesse in Service Design.....	205
10.1 Service Catalog Management.....	205
10.2 Service Level Management.....	208
10.3 Capacity Management.....	211
10.4 Availability Management	217
10.5 IT Service Continuity Management	224
10.6 Information Security Management	229
10.7 Supplier Management.....	234

11 Funktionen und Prozesse in Service Transition	239
11.1 Transition-Planung und Unterstützung	239
11.2 Change Management.....	242
11.3 Service Asset and Configuration Management	251
11.4 Release und Deployment Management	261
11.5 Service-Validierung und Test.....	270
11.6 Bewertung	276
11.7 Knowledge Management	279
12 Funktionen und Prozesse in Service Operation	285
12.1 Event Management	285
12.2 Incident Management	290
12.3 Request Fulfillment.....	296
12.4 Problem Management.....	298
12.5 Access Management	305
12.6 Überwachung und Steuerung.....	308
12.7 IT Operations.....	313
12.8 Service Desk	315
13 Funktionen und Prozesse in Continual Service Improvement.....	321
13.1 CSI-Verbesserungsprozess	321
13.2 Service Reporting	330
Referenzen	335
Glossar	337
Index.....	387



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 substanzielle 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.