

Basiswissen ITIL® 2011 Edition

Grundlagen und Know-how für das IT Service Management und die ITIL®-Foundation-Prüfung

von
Nadin Ebel

1. Auflage

dpunkt.verlag 2014

Verlag C.H. Beck im Internet:
www.beck.de
ISBN 978 3 86490 147 8

Nadin Ebel

Basiswissen ITIL 2011 Edition

**Grundlagen und Know-how für das
IT Service Management und die
ITIL-Foundation-Prüfung**



dpunkt.verlag



Nadin Ebel
herbes@gmx.de

Lektorat: René Schönfeldt
Copy-Editing: Annette Schwarz, Ditzingen
Satz: Birgit Bäuerlein
Herstellung: Susanne Bröckelmann
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, www.exclam.de
Druck und Bindung: M.P. Media-Print Informationstechnologie GmbH, 33100 Paderborn

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86490-147-8

1. Auflage 2015
Copyright © 2015 dpunkt.verlag GmbH
Wieblinger Weg 17
69123 Heidelberg

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen. Insbesondere sind ITIL®, PRINCE®, MSP®, M_o_R®, P3M3®, P30®, MOP® und MoV® eingetragene Warenzeichen von AXELOS Limited (www.axelos.com).

Das Swirl-Logo™ ist ein Warenzeichen von AXELOS Limited

Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

ITIL®, PRINCE®, MSP®, M_o_R®, P3M3®, P30®, MOP®, and MoV® are registered trade marks of AXELOS Limited (www.axelos.com). The Swirl Logo™ is a trade mark of AXELOS Limited.

5 4 3 2 1 0

Für Boris K. und Herrn Petros P.



Fürchte nicht die, die nicht mit dir übereinstimmen,
sondern die, die nicht mit dir übereinstimmen
und zu feige sind, es dir zu sagen.

Napoleon Bonaparte



Wenn über das Grundsätzliche keine Einigkeit besteht,
ist es sinnlos, miteinander Pläne zu machen.

Konfuzius

Geleitwort

Strategien, Prozesse und Pläne für die Bereitstellung von IT-Dienstleistungen – nur ein Zeitvertreib für Erbsenzähler in der IT-Organisation?

Es gibt vielfältige Motivationen für den Kauf dieses Buches und die Beschäftigung mit ITIL®. Vielleicht stehen Sie vor der Herausforderung, eine entsprechende Schulung mit anschließender Prüfung bestehen zu müssen, vielleicht suchen Sie nach neuen Impulsen für die Weiterentwicklung Ihrer IT-Organisation, oder Sie benötigen nur ein kompaktes Nachschlagewerk für die konstruktive Diskussion mit Kollegen und/oder Beratern in Ihrem Hause.

Egal, was für Sie im Vordergrund steht: Mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit werden Sie über kurz oder lang in eine Situation kommen, in der Sie hinsichtlich des konkreten, praktischen Nutzens von ITIL Position beziehen müssen, um die Ausgaben für Projekte, Schulungen oder auch nur dieses Buches zu rechtfertigen.

Meist geht es in solchen Situationen ganz schnell. Ruckzuck sind die Fronten klar: In der roten Ecke der Kenner des eigentlichen Geschäfts, der IT vorwiegend als Nebenkriegsschauplatz und Kostenfaktor sieht. In der blauen Ecke der Vertreter der IT, der gegen das Vorurteil ankämpfen muss, sein Hobby zum Beruf gemacht zu haben und es nun durch verkopfte Sichtweisen künstlich aufzublähen sucht.

Die ITIL-skeptischen Geister der roten Ecke pflegen in diesem Zusammenhang die nachfolgenden Aspekte ins Feld zu führen:

- Warum beschäftigen Sie sich damit? Unsere IT funktioniert doch schon seit Jahren.
- Das ist doch alles nur theoretisches Zeug, wie soll uns das weiterhelfen?
- Der Kern unseres Geschäfts ist die Produktentwicklung und -herstellung – IT ist doch nur Mittel zum Zweck.

Drei valide Argumentationspunkte? Mitnichten. Es handelt sich bei allen dreien vielmehr um populäre Mythen der Neuzeit, die wichtige Rahmenbedingungen aus dem Verhältnis von Geschäft und IT unberücksichtigt lassen. Unglücklicherweise werden diese Mythen zudem noch durch unzureichend geplante, mangel-

haft durchgeführte und dementsprechend erfolglose und mit schlechtem Ruf gebrandmarkte »ITIL-Projekte« befeuert.

Professionalisierung von Geschäft und IT

Die entscheidende Frage ist doch: Was passiert, wenn die IT einmal nicht mehr funktioniert? Dann – oftmals leider tatsächlich erst zu diesem Zeitpunkt – wünscht man sich von allen Seiten, dass ausgefeilte Strategien, Prozesse und Pläne existierten, die einen geordneten Wiederanlauf und damit die Rückkehr zur ungestörten weiteren Produktion erlauben würden.

Geschäft und IT sind heutzutage in der überwiegenden Zahl der Fälle so verzahnt, dass eine unprofessionell betriebene IT-Organisation die Potenziale auf der Geschäftsseite massiv einschränkt. Insofern ist es unabdingbar (und das gilt nicht nur für die zuvor beschriebene Vorsorge des Katastrophenfalls), die IT genau so professionell zu planen und zu betreiben, wie es zum Beispiel in der Industrie schon seit Jahrzehnten gang und gäbe ist.

ITIL – Empfehlung oder Dogma?

Und genau dazu ist ITIL eine hervorragende Ausgangsbasis: Es ist eine Sammlung von »Best Practices« aus dem IT Service Management – erfolversprechende Ansätze für IT Service Management, die sich in der Praxis bewährt haben. Dabei wird allenthalben, nicht zuletzt in den Originalpublikationen der ITIL, betont, dass es sich hierbei um keine dogmatisch zu implementierenden Ansätze, sondern um Empfehlungen handelt – aber leider fällt gerade dieser Aspekt oft unter den Tisch. Und so ist es auch nicht weiter verwunderlich (und auch nicht so selten, wie es wünschenswert wäre), dass viele Projekte im Zuge einer ITIL-Einführung über das Ziel hinausschießen und die Einführung von Prozessen, Organisationsstrukturen und flankierenden Instrumenten übertrieben theoretisch angegangen wird.

Der richtige Start

Um potenziell ITIL-skeptische Geister ins Boot zu holen und letztendlich auch erfolgreich zu sein, ist vorab eine präzise Analyse der individuellen Situation erforderlich, um Auswahl, Ausmaß und Zuschnitt zu priorisierender ITIL-Themen bestimmen zu können.

Gestützt werden eine solche Analyse und alle weiteren Aktivitäten immer durch strukturierte und anforderungsgerechte Kommunikation von Absichten, Vorteilen und Meilensteinen auf dem Weg zu definierten, klar messbaren und kommunizierten Zielen. Offene und kontinuierliche Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg. Wer der Ansicht ist, durch reduzierte Kommunikation Einsparungen realisieren zu können, dem sei dringend empfohlen, sich gleich das ganze Projekt zu sparen.

Die Professionalisierung einer IT-Organisation auf der Basis von ITIL ist ein hochkomplexes Unterfangen, das einheitliche Begriffsräume bedingt und ausgebildete Spezialisten erfordert – Prozesse, Menschen und Technologie müssen gleichrangig fokussiert werden.

Es ist wichtig, die beschriebenen Herausforderungen zu kennen, um die Hürden bei der Professionalisierung der IT-Organisation angemessen umschiffen zu können. Mit dem vorliegenden Buch halten Sie eine ausgezeichnete Zusammenfassung in Händen, die die Empfehlungen der ITIL auf den Punkt bringt und Sie bei der Bewältigung der größten Unwägbarkeiten mit vielen anschaulichen Beispielen optimal unterstützt.

Lassen Sie sich von den fortgesetzten (und notwendigen) Diskussionen um Sinn, Zweck und Mehrwert entsprechender Initiativen im IT Service Management nicht entmutigen. Die Gewissheit, eine vormals unter Ad-hoc-Prämisse agierende IT-Organisation zu einer professionell handelnden Einheit mit messbarem Beitrag zum Unternehmenserfolg geführt zu haben, ist alle Mühen wert.

»Just remember, the sweet is never as sweet without the sour.«

(aus dem Film »Vanilla Sky«)

Per Kall

Teamleiter Management Consulting, Materna GmbH¹

1. Per Kall arbeitet seit 2004 bei der Materna GmbH am Standort Berlin und ist Leiter des Teams für ITIL- und ISO-20000-Consulting. Er berät Unternehmen im IT-Service-Management-Umfeld aus unterschiedlichen Branchen bis auf Geschäftsführungsebene.