

# 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](http://www.beck.de)  
ISBN 978 3 86490 147 8

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei [beck-shop.de](http://beck-shop.de) DIE FACHBUCHHANDLUNG

## 2 ITIL im Überblick

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit der Herkunft von ITIL sowie den Standards und Frameworks, die ITIL in seinen Kernpublikationen aufgegriffen hat. Neben ITIL existiert eine Reihe von verwandten ITSM-Ansätzen, die von verschiedenen Unternehmen oder Organisationen veröffentlicht wurden und die ich Ihnen in diesem Kapitel vorstelle. Sie sind im Gegensatz zu ITIL meist an proprietäre Verfahren oder Lösungen geknüpft. Die Inhalte dieses Kapitels sind nicht prüfungsrelevant, liefern Ihnen aber in meinen Augen wichtige Informationen, um ITIL und die anderen, damit verbundenen Veröffentlichungen in einem weiteren Kontext zu sehen und einzuordnen.

Ich gebe Ihnen in diesem Kapitel zunächst in Abschnitt 2.1 einen Überblick über die Geschichte von ITIL und die Vorgänger der aktuellen Version 2011. Dies soll Ihnen helfen, ITIL anhand seiner Entwicklung zu begreifen und einzuordnen sowie die Entwicklungen, die die Inhalte geprägt haben, nachzuvollziehen. Anschließend geht es in Abschnitt 2.2 darum, welche anderen Werke aus unterschiedlichen Disziplinen in ITIL Eingang gefunden haben.

ITIL als De-facto-Standard hat sich aber nicht nur der Inhalte andere Best-Practice-Veröffentlichungen und Methoden bedient, sondern ITIL ist selbst auch Teil einer Veröffentlichungsreihe. Diese stelle ich Ihnen in einer Übersicht des Abschnitt 2.3 vor. Außerdem lernen Sie in Abschnitt 2.4 noch einige IT-Service-Management-Frameworks kennen, die von großen IT-Unternehmen proprietär entwickelt wurden. ITIL stellt demgegenüber das einzige öffentlich verfügbare ITSM Framework dar.

### 2.1 Die Historie

ITIL ist eine über Jahrzehnte gewachsene Bibliothek, die im Zuge von Veränderungen in der IT und in der Organisationsentwicklung immer wieder zahlreichen Anpassungen unterworfen war. Diese haben den Veränderungen im Umfeld von ITIL Rechnung getragen und für die notwendige Aktualität der Inhalte gesorgt.

Nachdem das vorhergehende, erste Kapitel des Buches sich dem ITIL-Framework aus Sicht des IT Service Management und seinen maßgeblichen Begriffen

genähert hat, soll in diesem Unterkapitel erläutert werden, welche Veränderungen auf den Best-Practice-Ansatz einwirkten, um die heutige Struktur und die Inhalte der ITIL 2011 Edition nachvollziehen zu können.

### 2.1.1 ITIL V1

Bereits Anfang der 80er-Jahre suchten Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung in Großbritannien im Auftrag der damaligen Regierung (unter Premierministerin Thatcher) nach Möglichkeiten, um die Kosten der IT im staatlichen Bereich zu reduzieren. Dieser Aufgabe kam Ende der 80er-Jahre die Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) durch die Sammlung von Best Practices und die Veröffentlichung der ITIL-Dokumentationen nach. Die dort enthaltenen Prozessbeschreibungen wurden aufgrund der Erfahrungen aus den vorangegangenen Jahren optimiert.

Das Projekt, das sich mit dem Zusammenstellen der Best Practices und dem Verfassen der Inhalte für die Büchersammlung befaste, wurde als Government Information Technology Infrastructure Management Method (GITIMM) 1986 offiziell gestartet. 1988 wurde ein Benutzerforum installiert, aus dem sich später das IT Service Management Forum (itSMF) entwickelte, das heute noch existiert. Später wurde das GITIMM-Projekt in IT Infrastructure Library (ITIL) umbenannt. Federführend dabei war das britische Office of Government Commerce (OGC), das 2001 aus der ehemaligen Regierungsstelle CCTA hervorgegangen ist.

ITIL war anfangs eine Sammlung von mehr als 40 Büchern über IT Service Management und stellte so als erste große Library die ITIL-Version 1.0 dar. Die OGC bot mit ihrer ITIL-Bibliothek die bis dahin umfangreichste veröffentlichte Prozessdefinition für das Management und die Steuerung einer IT-Service-Organisation.

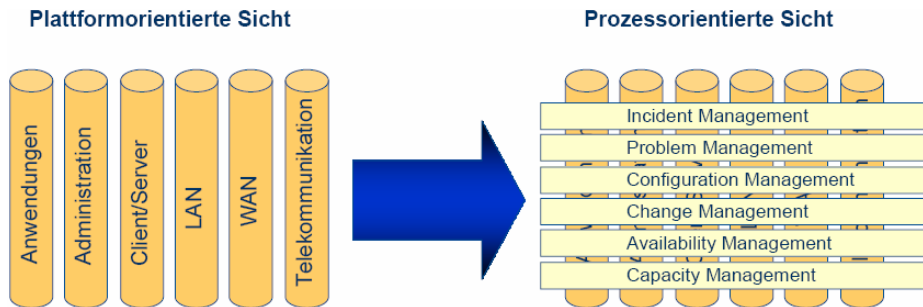
Das Potenzial von ITIL vergrößerte sich, als die aus den behördlichen Strukturen stammende Beschreibung den Bedürfnissen der Industrie angepasst wurde. Das Framework fand immer weitere Anwendung, Verbreitung und Akzeptanz durch diese Öffnung. So wurde ITIL zu dem international anerkannten De-facto-Standard für IT Service Management.

### 2.1.2 ITIL V2

Im Zuge der Verbesserung und der Anpassung an die aktuellen Situationen im IT-Umfeld wurden zwischen den Jahren 1999 und 2004 die Inhalte von ITIL 1.0 modernisiert und in neun Büchern als ITIL V2 zusammengefasst. Die Bücher Service Support (Betrieb von IT-Diensten) und Service Delivery (Bereitstellung von IT-Diensten) stellten den damaligen Kern der Bibliothek dar.

Der Grundgedanke der beiden ersten ITIL-Versionen bestand darin, die IT mehr als zuvor in den Dienst des Unternehmens zu stellen und sie zu einem wert-

schöpfenden Faktor zu etablieren. Und so zeugte auch die ITIL-Version 1 von einer gewissen Weiterentwicklung und Konsolidierung der Informationstechnik sowie den Veränderungen der IT-Organisation. Aus den monolithischen Rechenzentren entstanden flexiblere Strukturen mit Funktionsblöcken wie »Datenbanken« oder »Applikationssysteme«.



**Abb. 2-1** Von der plattformorientierten Sicht hin zur prozessorientierten Sicht in der ITIL V2

Die ITIL-Version 2 war u.a. bestrebt, diese Funktionsblöcke weiter zu öffnen. Sie beschrieb die möglichen und vorteilhaften Strukturen für die einzelnen Prozesse im Unternehmen und in der IT-Organisation. Die ITIL-Bibliothek wurde auf die Bereiche Service Support (Betrieb von IT Services) und Service Delivery (Bereitstellung von IT Services) als Kern zusammengefasst. Sie beschreiben die Anforderungen, die notwendig sind, um IT-Dienstleistungen auf effektive Weise bereitzustellen und zu betreiben.

In den Folgejahren entwickelte sich ITIL als Maßstab der IT-Leistungserbringung in privaten und öffentlichen Organisationen. IT Service Management etablierte sich zu einem Begriff, der als Sammelbecken für alle Maßnahmen der Beteiligten rund um die IT-Bereitstellung Verwendung fand.

Mitte der 90er Jahre etablierte sich itSMF als herstellerunabhängiges und neutrales Gremium mit der Aufgabe, Prinzipien und Leitlinien im ITSM zu verbreiten und eine Plattform für den Informationsaustausch zu bilden.

### Veröffentlichungen der ITIL V2

Das ITIL-Kompendium der Version 2 in englischer Sprache bestand insgesamt aus den folgenden Veröffentlichungen:

#### ■ The Business Perspective:

Dieses Büchlein stellt das Bindeglied zwischen dem IT Service Management und den Geschäftsanforderungen dar. Die Anforderungen des Geschäfts an die IT werden ermittelt und daraus die strategischen Anforderungen an die IT-Dienstleistungen abgeleitet (u.a. Business Continuity Management, Erhöhung des Verständnisses der Business-Anforderungen).

- **Planning to Implement Service Management:**  
Diese Veröffentlichung hilft dem Serviceprovider, ein praxisorientiertes IT Service Management einzuführen, und ermöglicht gleichzeitig dem Dienstleistungsempfänger, seine Anforderungen IT-gerecht zu formulieren.
- **Information and Communications Technology (ICT) Infrastructure Management:**  
Dieser Band beschreibt die Planung, Einführung, die Auslieferung und den Betrieb der IT-Infrastruktur-Komponenten.
- **Application Management:**  
Der Prozess »Application Management« ist für das Management von Applikationen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg verantwortlich. Außerdem definiert er die Interaktion mit den Prozessen der Veröffentlichungen »ICT Infrastructure Management«, »Service Support« und »Service Delivery«. So lassen sich Fragen wie z.B. »Wie werden Applikationen erstellt und in die Produktivumgebung übergeben?« klären.
- **Service Support und Service Delivery:**  
Diese beiden Veröffentlichungen bilden das Kernstück der V2. Sie beschreiben jeweils fünf Prozesse, die entsprechend als Service-Support- und Service-Delivery-Prozesse bezeichnet werden, sowie die Funktion des Service Desk.
  - **Service Delivery:**  
Alle Aspekte der Dienstleistungserbringung. Wie wird der Service konzipiert und erstellt, nach welchen Kriterien sind die Kosten zu berechnen und welche Vereinbarungen (SLA/OLA/UC) sind wie zu treffen?
  - **Service Support:**  
Nach welchen Kriterien sind Störungen der Services zu behandeln, wie können diese analysiert, gelöst und im Wiederholungsfall vermieden werden? Auch die Organisation anderer Supportprozesse und des Service Desk als Funktion sind Bestandteil des Buchs.
- **Security Management:**  
Der Prozess »Security Management« ermöglicht die Implementierung eines IT-weiten Prozesses zur integrierten Steuerung aller sicherheitsrelevanten Aspekte in der IT. Vielfach wird dieser Band mit zum Service Delivery gerechnet.

- ITIL Small Scale Implementation, oder auch:  
ITIL für den Mittelstand. Obwohl ITIL als ein skalierbares Framework gilt, das in Organisationen aller Größenklassen eingesetzt werden kann, wurde beim Studium der Originalliteratur relativ schnell deutlich, dass für kleine Unternehmen Anpassungsbedarf besteht. ITIL wäre ansonsten ein paar Nummern zu groß und zu schwerfällig. Bereits in der ITIL-Version 1 wurde der Band »ITIL practices in small IT units« aufgelegt. Zum Ende der Version 2 erschien der Titel »ITIL Small-Scale Implementation«, in dem kleinere Organisationen auf die Betriebsgröße abgestimmte Best Practices fanden.

### **Service Delivery und Service Support**

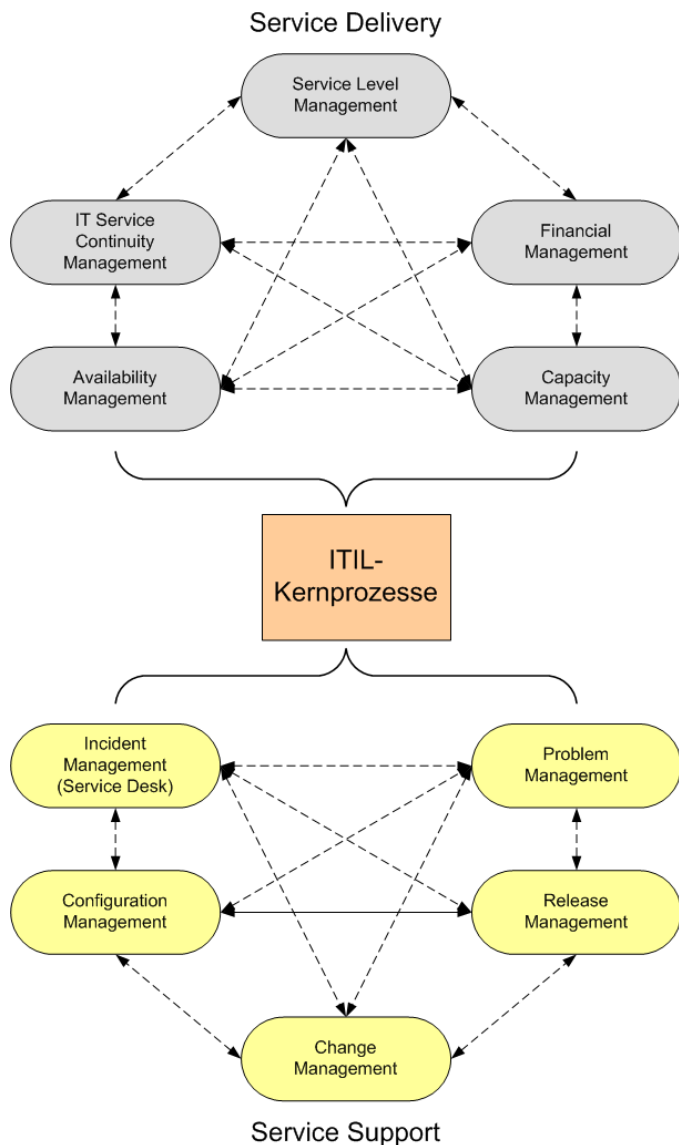
In den beiden historischen Hauptbüchern (Service Support und Service Delivery, siehe Abb. 2–2), aber auch in den anderen Veröffentlichungen, wird für die ITIL-Version 2 beschrieben, welche Aktivitäten, Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb der Prozesse eine IT-Organisation erfüllt. Im Bereich Service Support geschieht dies in Bezug auf die folgenden Prozesse:

- Configuration Management
- Problem Management
- Change Management
- Incident Management
- Release Management

Im Bereich Service Delivery wird unterschieden zwischen den Prozessen:

- Service Level Management
- Capacity Management
- Continuity Management
- Availability Management
- Financial Management

Dem Thema Service Desk kommt dabei eine Sonderrolle zu, da es sich hierbei um eine Funktion und nicht um einen Prozess handelt. Auch das Security Management nimmt eine Sonderstellung ein, da es nicht innerhalb des Kernprozesses Service Delivery zu finden ist. Diesem Prozess wurde ein eigenes Buch gewidmet.



**Abb. 2-2** Service Support und Service Delivery als Kernbücher der ITIL V2

### Von ITIL-Version 2 zu ITIL-Version 3

Dadurch, dass die beiden Bände Service Support und Service Delivery stets im Mittelpunkt der ITIL-Version 2 standen, geriet die Existenz der übrigen Bände fast in Vergessenheit. Mit dazu beigetragen hat die Tatsache, dass die ITIL-Foundation-Prüfung der Version 2 sich nur mit den Themen Service Support, Service Delivery und Security Management auseinandersetzte. In vielen Schulungsvorbe-

reitungen oder in der Literatur wurde noch nicht einmal auf die Existenz und die behandelten Themen der übrigen ITIL-Bücher hingewiesen.

Aus dieser Unwissenheit heraus waren v.a. zahlreiche Unternehmensberater der Meinung, dass sich ITIL V2 vorwiegend mit den Bereichen Service Delivery und Service Support beschäftigt habe. Die Version ITIL V3 wurde laut deren Meinung wie das Kaninchen aus dem Hut gezaubert. Die Themen um Service Design, Service Strategy sowie Continual Service Improvement wurden als absolute Neuerung behandelt. Doch dem war nicht so. Wer sich die Liste der Veröffentlichungen der Version 2 anschaut, wird dort neben dem Buch zur Implementierung der Prozesse auch mindestens einen Band finden, der sich mit der strategischen Themenfindung in Bezug auf IT Service Management auseinandersetzt.

Ähnliche Beispiele gibt es zuhauf. Manche Personen bemängeln Defizite von ITIL selbst. So könnten beispielsweise auch detaillierte Regeln für die Prozesse nach ihrer Ansicht nicht beheben, dass weder in der Version 2 noch in der Version 3 der Bibliothek vollständig, konsistent und umfassend beschrieben ist, was einen Service ausmacht. Könnte es sein, dass dieser angebliche Mangel ein Zeichen von Flexibilität des Frameworks darstellt? Eine Definition für den IT-Servicebegriff existiert auf den Seiten der ITIL-Bücher, Beispiele für unterschiedliche Services sind zahlreich in den Büchern zu finden. Sollte es nicht möglich sein, anhand dieser Beispiele, Beschreibungen, Informationen und der Erfahrungen aus der Praxis heraus IT Services für den Kunden der IT-Organisation zu beschreiben?

Zwischen den Zeilen der Version 2 waren bereits viele der Ansätze und Themen zu finden, die in der Version 3 ausformuliert und beschrieben wurden. Vor allem das Management wird nun stärker in die Pflicht genommen. ITIL betont, dass es ohne Existenz einer Strategie, sowohl des Business als auch der IT-Organisation, keine mehrwertstiftenden IT Services geben kann. Da nun alle fünf Bücher der Kernbibliothek gleichberechtigt nebeneinanderstehen und bspw. alle Teil der Foundation-Prüfung sind, kann sich die Zielgruppe nicht mehr aus der Pflicht nehmen.

### 2.1.3 ITIL V3, ITIL 2007 Edition

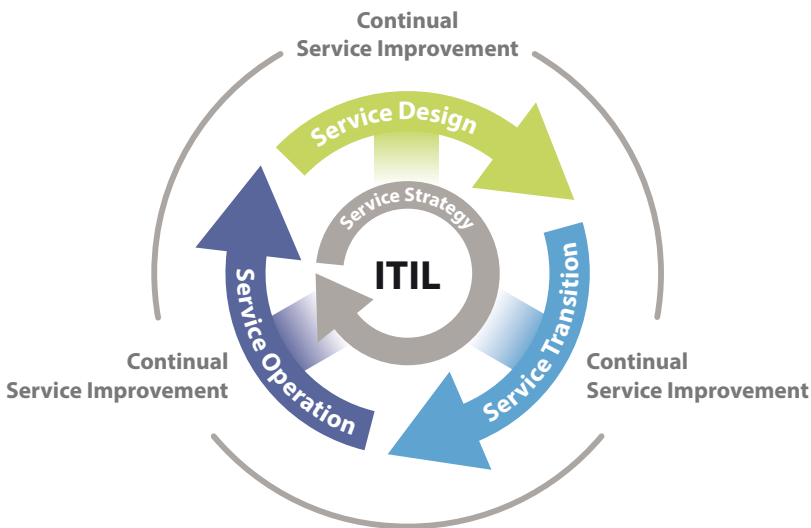
Im Juli 2007 wurde ITIL V3 veröffentlicht. Die wichtigste Neuerung war das Modell des Service-Lebenszyklus, der seitdem die Struktur der Kernpublikationen vorgibt. Darüber hinaus gab es weitere Aktualisierungen und Verbesserungen der Inhalte, Einbindung von Frameworks wie z.B. COBIT, an der unterschiedliche Autoren aus Wirtschaft und Behörden, als Berater und Anwender des IT Service Management, mitgewirkt haben.

Die neue ITIL-Version 3 wurde vorangetrieben, nachdem die Veröffentlichungen von ITIL V2 bereits breite Akzeptanz erfahren haben. Die OGC als damalige Dachorganisation von ITIL hatte dafür ein eigenes Großprojekt initiiert: das ITIL Refresh Project.

Lag der Schwerpunkt der ersten beiden ITIL-Editionen noch auf der Definition von Prozessen in der IT und der Forderung nach einer Zusammenarbeit von Technologie, Menschen und Prozessen, nimmt ITIL V3 nun auch die Zusammenarbeit der IT- und der Fachabteilungen des Unternehmens im Sinne des Unternehmensnutzens stärker in den Fokus.

### Der Wandel hin zum ITIL-Service-Lebenszyklus

Das Wesentliche an der neuen ITIL-Version ist der explizite Wechsel von einer auf einzelne Prozessgruppen ausgerichteten Sichtweise zu einem durchgängigen und vollständigen Service-Lebenszyklus (siehe Abschnitt 1.4) – angefangen von der Strategie über Design, Umsetzung und Betrieb der IT Services bis hin zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Dieser Kreislauf wird entsprechend über die Kernpublikationen abgebildet (siehe Abb. 2–3).



**Abb. 2–3** Der ITIL-Service-Lebenszyklus (nach AXELOS-Material (ITIL®), Wiedergabe lizenziert von AXELOS)

Neben dem Servicegedanken wurden auch inhaltliche Aktualisierungen realisiert. Hinzu kommen sinnvolle Prozessergänzungen wie das Service Portfolio Management oder ein umfassendes Wissensmanagement-System, ohne das ein kontinuierlicher Serviceverbesserungsprozess nicht möglich wäre.

Auch eine Reihe von neuen Funktionen, die man bisher vermisst hat (»Wer führt denn eigentlich das im Release Management beschriebene Rollout durch?«), sind nun definiert. ITIL V3 prägt also die Informationen zu Rollen und Funktionen weiter aus. Nun gibt es aus dem Bereich Service Operation neben dem Service Desk die Funktionen Application Management (Anwendungsmanagement), IT Operations Management (IT-Betriebsmanagement, in V2: ICTIM

Operations), IT Operations Control (IT-Betriebssteuerung), Facilities Management und Technical Management (technisches Management, in V2: ICTIM Technical Support).

Das ITIL Refresh Project hat aus der bestehenden Handlungsanleitung, die bereits breite Anerkennung und Etablierung erfahren hat, der aktuellen Weiterentwicklung der IT- und Geschäftswelt Rechnung getragen. Die neue Variante liefert einen umfassenden Blick auf die Unterstützung der Geschäftsprozesse des Kunden und die Ausrichtung auf den Service-Lebenszyklusansatz. ITIL V3 ermöglicht der Organisation, den mit ITIL V2 eingeschlagenen Weg fortzuführen und das IT Service Management weiter zu entwickeln.

IT-Organisationen erfinden das Rad jedoch nicht vollkommen neu, wenn sie die V3 berücksichtigen. Die meisten Inhalte aus der alten Version finden sich auch bei ITIL V3 wieder. Weitere Neuerungen spiegeln die Entwicklung des ITSM in den letzten Jahren wider:

- Ging es in V2 um Wertschöpfung und die Koordination der IT, stellt V3 die Wertschöpfungsintegration und das Wertschöpfungsnetzwerk heraus.
- War V2 eine Sammlung integrierter Serviceprozesse, liegt V3 ein ganzheitlich ausgerichteter Service-Lebenszyklus zugrunde.
- V3 enthält Richtlinien zur Compliance mit Gesetzen und Regulatorien wie Sarbanes-Oxley (SOX) und Basel II sowie mit Standards wie ISO/IEC 20000, COBIT und Six Sigma.
- V3 erörtert neue Themen wie zum Beispiel Service-Management-Strategien für Outsourcing, Co-Sourcing und Shared-Services-Modelle.
- In der V3 sind auch Hinweise zu aktuellen technischen Themen zu finden, die Auswirkungen auf die IT-Organisation haben (z.B. Virtualisierung).

Bereits die Prozesse in Version 2 verlangten betriebswirtschaftliches Basiswissen. Vor allem im Bereich des Financial Management tauchten Beschreibungen in Bezug auf Budgetplanung, Kostenrechnung (Kostenstellen, -arten, -träger), Preisgestaltung, Leistungsverrechnung auf Basis der Kostenträger auf. Ansatzweise gehörte auch grundlegendes Controlling-Know-how ohne besonderen Bezug auf IT Service Management dazu.

ITIL V3 ging noch einen Schritt weiter und hat bspw. das Glossar deutlich im Hinblick auf betriebswirtschaftliche Fachausdrücke erweitert. Darüber hinaus beschäftigt sich das Buch »Service Strategy« intensiv mit unternehmensorientierten Fragen sowie Themen der Strategie- und Organisationsentwicklung.

Die ITIL-Bände wurden durch die Überarbeitung »gepimpt«. Es wirkt für einige Teile der Kernpublikationen ein bisschen so, als ob die Autoren in Bezug auf gefragte Themen und Schlagworte das Ohr auf die Schiene gelegt und für jede Interessengruppe ein »Schmankerl« mit dazugepackt hätten. Shared Services, Service Oriented Architecture (SOA), Web Services, Virtualisierung und anderen aktuellen Entwicklungen wurde Rechnung getragen.

## Die Kernpublikationen der ITIL V3

Die ITIL-Bibliothek organisiert sich in verschiedenen Büchern (Kernpublikationen), welche nach den Stationen eines Service-Lebenszyklus gegliedert sind. Betrachtet man die IT-Organisation und den Service-Lebenszyklus aus der ITIL-Perspektive, so wird deutlich, dass der Ansatz umfassend ist und einmal definierte IT Services keine starren, unveränderlichen Beschreibungen darstellen. Gerade aus diesem Ansatz heraus sind die Wechselwirkungen und Abhängigkeiten zwischen den einzelnen Stationen des Service Lifecycle relevant.

Die fünf Kernbücher besitzen die gleiche Struktur, wobei der Band »Continual Service Improvement« leicht davon abweicht:

- Einführung
- Service Management als Best Practice
- Prinzipien
- Prozesse mit dem jeweiligen Ziel, Prozessaktivitäten, In- und Output, Leistungsindikatoren (KPI), kritische Erfolgsfaktoren (CSF) sowie ihre Herausforderungen/Risiken
- Organisation (Funktion, Rollen, Aufbauorganisation)
- Technische Aspekte
- Implementierung der jeweiligen Inhalte
- Abschluss
- Ergänzende Literatur
- Anhänge

Diese Struktur wird in den Bänden der ITIL 2011 Edition beibehalten.

### 2.1.4 ITIL V3, ITIL 2011 Edition

Von 2010 an trug das Cabinet Office die organisatorische Verantwortung für ITIL und löste so die OGC ab. Unter seiner Verantwortung wurde am 29. Juli 2011 das Update der ITIL-Version 3 veröffentlicht, das die Bezeichnung ITIL 2011 Edition trägt. So wird deutlich, dass es sich bei der Aktualisierung nicht um eine neue, komplett überarbeitete Version, sondern um ein Update der Version 3 aus dem Jahr 2007, genannt ITIL 2007 Edition, handelt. Zum 1. Juli 2013 übergab die APMG die Rechteinhaberschaft und die Vermarktung der Rechte an AXELOS Ltd. ab. AXELOS ist ein Joint Venture aus Cabinet Office und Capita plc, die 51 % an dem Joint Venture hält, und seitdem neuer Eigentümer der Best-Practice-Veröffentlichungen ITIL<sup>®</sup>, PRINCE2<sup>®</sup>, MSP<sup>®</sup>, P3O<sup>®</sup>, P3M3<sup>®</sup>, M\_o\_R<sup>®</sup>, MoP<sup>®</sup> und MoV<sup>®</sup>. Nach einer Übergangsfrist verfolgt AXELOS die ihr zugeordneten Aufgaben seit Januar 2014.

Das Update zur Edition 2011 ist aus dem Feedback zahlreicher Quellen der ITIL-Interessengruppen entstanden. Die neue Edition trägt der Notwendigkeit Rechnung, Konsistenz und Klarheit der beschriebenen Themenfelder und Pro-

zesse noch deutlicher herauszuarbeiten. Wichtig war dabei, Verbesserungen bei Unstimmigkeiten vorzunehmen und die Einheitlichkeit von Begriffen sicherzustellen.

Die Überarbeitung der damaligen ITIL-Version 3 bietet eine erheblich höhere Gesamtseitenanzahl im Vergleich zur vorhergehenden Version, und es gibt zahlreiche Detailverbesserungen und Anpassungen der Inhalte. Die ITIL-Version 3 stellt aber keine komplette Überarbeitung bzw. Neuauflage zur Verfügung. Trotzdem ist die Liste der Verbesserungen und Anpassungen, die Sie im Folgenden finden, relativ lang und berührt bspw. sowohl Prozesse und Rollen als auch Änderungen innerhalb der Prozessaktivitäten und Methoden.

Hinsichtlich der Prozesse gab es ein paar Überarbeitungen: So gibt es nun einen spezifischen Prozess im Band Service Strategy, der den allgemeinen Anforderungen der Strategiegenerierung und -implementierung Rechnung trägt: Strategy Management for IT Services (siehe Abschnitt 6.2). Hier sind die Inhalte eingeflossen, die vorher als Prinzipien im allgemeinen Teil des Bandes Service Strategy beschrieben wurden. Auch der Prozess Business Relationship Management (siehe Abschnitt 6.6), der in der Edition 2007 lediglich implizit in Teilen im Service Level Management und im Service Portfolio Management enthalten war, ist nun Teil der Lifecycle-Phase Service Strategy. Das Business Relationship Management (BRM) stellt eine Verbindung zwischen dem Serviceprovider und den Kunden auf strategischer und taktischer Ebene dar, fördert das gegenseitige Verständnis und ist Basis für Aufbau und Pflege der Kundenbeziehung aus Sicht des IT-Serviceproviders.

Der Prozess Design Coordination (siehe Abschnitt 9.2) ist neuer Bestandteil der Kernpublikation im Band Service Design. Dieser Prozess bildet die Basis, um durch konsistente und praktikable Vorgaben und Empfehlungen für die verschiedenen Design-Aspekte sicherzustellen, dass die Zielsetzungen der Service-Design-Phase erreicht werden. Hierzu bedarf es der Koordination und Steuerung aller Aktivitäten dieser Phase des Service Lifecycle. Über diese Koordinierungsinstanz laufen alle Fäden im Service Design zum einen übergreifend und zum anderen für das individuelle Design jedes Service (Servicedesign) zusammen. Der Prozess Evaluation aus der Edition 2007, der dem Band Service Operation zuzuordnen ist, wurde in Change Evaluation umbenannt und überarbeitet (siehe Abschnitt 12.7).

Im Band Continual Service Improvement wurde die Anzahl der Prozesse auf einen verbliebenen Prozess reduziert (siehe Kap. 19). Die Inhalte der beiden Prozesse aus der Edition 2007 Service-Reporting und Service Management sind sowohl in die Abschnitte zu den Prinzipien als auch zu den Methoden und Techniken der kontinuierlichen Verbesserung (Continual Service Improvement, CSI) eingeflossen.

In den anderen Bänden gab es zahlreiche, kleinere Erweiterungen und Anpassungen, bspw. einige Schnittstellen, die bisher vernachlässigt wurden und nun explizit beschrieben sind. Auch Prozessüberarbeitungen wie im Request Fulfill-

ment oder im Problem Management fanden statt. Neue Instrumentarien sind bspw. im Band Service Strategy durch die Einführung der Service Charter und der Servicemodelle zu finden. Das CSI-Register ist ein neues Instrument aus dem Band CSI. Die identifizierten Verbesserungen werden in diesem Register geführt.

Hinzugekommen sind auch neue Rollen. Der Demand-Manager und der Business-Relationship-Manager sind in den korrespondierenden Prozesskapiteln im Band Service Strategy angesiedelt. Darüber hinaus gab es zum Teil auch Verschiebungen über alle fünf Bände hinweg, um Themen besser einzuordnen und die Konsistenz über alle Bände hinweg zu verbessern. Im Zuge der Anpassungen der neuen ITIL-Edition wurde auch der jeweilige Syllabus für die unterschiedlichen Zertifizierungsprüfungen angepasst. Laut AXELOS ist »der Syllabus als eine Leitlinie zu verstehen, die sowohl auf das Design, die Gestaltung und die Verwendung von Trainingsunterlagen als auch auf die Durchführung von Seminaren abzielt, um Verständnis und Kompetenz im IT Service Management zu vermitteln«<sup>1</sup>. Anwärter des ITIL-Foundation-Zertifikats sollten alle Elemente des Syllabus kennen und die entsprechende Prüfung bestehen.

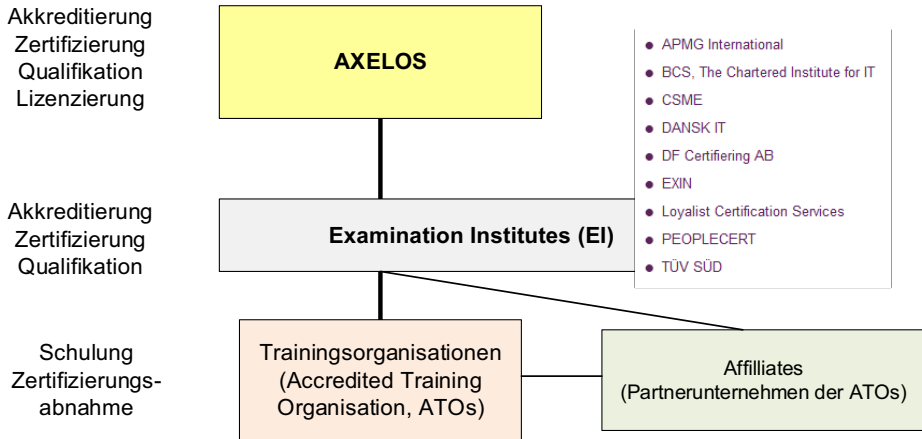
### 2.1.5 ITIL und die dazugehörigen Organisationen

Die ITIL-Ausbildungsstandards werden vom ITIL Certification Management Board (ICMB) gesteuert. AXELOS und das itSMF International sind Bestandteil dieser Gruppe. AXELOS ist kommerzieller offizieller Akkreditierungspartner für die ITIL-Zertifizierung und die Ausbildungsinhalte der ITIL-Zertifizierungsangebote. Zur Abwicklung von ITIL-Zertifizierungsprüfungen wurde bspw. mit dem Examination Institute for Information Science (EXIN) und dem TÜV SÜD eine vertragliche Vereinbarung getroffen, die EXIN und TÜV SÜD als Examination Institutes (EI) positioniert.

EIs akkreditieren autorisierte Trainingsorganisationen (ATOs) sowie sogenannte Affiliates und nehmen im Namen von AXELOS ITIL-Prüfungen ab (siehe Abb. 2–4). Unternehmen, die offiziell Schulungen und Prüfungen für ITIL anbieten wollen, lassen sich (unter hohem finanziellen und organisatorischen Aufwand) als ATO akkreditieren. Nur sie sind offiziell berechtigt, Zertifizierungsprüfungen abzunehmen und Schulungen zu realisieren.

---

1. Siehe [www.tuev-sued.de/pub/akd/2013/pdf/Syllabus\\_5616029.pdf](http://www.tuev-sued.de/pub/akd/2013/pdf/Syllabus_5616029.pdf)



**Abb. 2-4** Die Dachorganisationshierarchie für ITIL

Neben den formalrechtlichen Organen der IT Infrastructure Library und ihrer Rechtewahrung existiert das bereits erwähnte Information Technology Service Management Forum (itSMF) als eine weltweit aktive und international anerkannte Organisation für IT Service Management.

Das itSMF hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nicht kommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT Management zu fördern und bekannt zu machen. Zu den Zielen des Vereins gehören insbesondere die Verbesserung und Weiterentwicklung des De-facto-Standards ITIL, um Unternehmen die Anwendung und Umsetzung eines professionellen IT Service Management zu ermöglichen. Das itSMF bietet, von Unternehmen für Unternehmen, eine Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen. 1991 wurde das IT Service Management Forum in England gegründet. Zehn Jahre später ist das itSMF Deutschland im Jahre 2001 entstanden. Der Verein will für IT-Unternehmen und Anwenderorganisationen ein unabhängiger, kompetenter und vertrauenswürdiger Ansprechpartner in Bezug auf IT Service Management zu sein.

### 2.1.6 Ausblick: ITIL-Foundation-Zertifizierungsprüfung

Das ITIL-Foundation-Zertifikat (ITIL Foundation Examination, Foundation Certificate in IT Service Management) ist die Basis der ITIL-Zertifizierungen. Die relevanten Inhalte einer solchen ITIL-Foundation-Zertifizierung sind die Basis für das prozessorientierte IT Service Management. Es bestehen keine besonderen Voraussetzungen für die Basis-Zertifizierungsprüfung. Für das Ablegen der Prüfung zum Erwerb dieses Zertifikates ist eine Schulung nicht erforderlich, allerdings ist der Besuch einer ITIL-Foundation-Schulung oder vergleichbarer Trainings anzuraten, wenn keinerlei praktisches oder theoretisches Vorwissen besteht.

Der Test zur Basis-Zertifizierung besteht aus 40 Fragen in Multiple-Choice-Form. In der Regel werden für eine Frage vier unterschiedliche Antwortmöglichkeiten angeboten. Von diesen vier vorgegebenen Antwortmöglichkeiten ist nur eine Antwort richtig (»one choice«), die Sie als Prüfling auszuwählen haben. Die Beispiel- und Kontrollfragen in diesem Buch entsprechen weitestgehend dieser Frageform. Seit dem Frühjahr 2013 ist die Prüfung auch in deutscher Sprache verfügbar.

Die 40 Fragen sind innerhalb von 60 Minuten zu beantworten. Bestanden hat der Prüfling, wenn er von den insgesamt 40 Multiple-Choice-Fragen 65 % (26 Fragen) richtig beantworten konnte. Weitere Informationen zu den ITIL-Zertifizierungsmöglichkeiten und Details zur Basis-Zertifizierung finden Sie in Kapitel 20.

## 2.2 Frameworks und Best Practices als ITIL-Inhalte

IT-Serviceprovider setzen sich mit einer Vielzahl von externen Vorgaben und etablierten Themen auseinander, die auch ITIL aufgegriffen und dort, wo sich ihre Anwendung bewährte, in die Inhalte der Kernpublikationen integriert hat (siehe Abb. 2–5). ITIL nimmt dabei an geeigneter Stelle innerhalb der ITIL-Bände auf eine Reihe von Regelwerken, Best Practices oder Frameworks Bezug.

Das Thema Risikomanagement findet z.B. im Service-Design-Band Anwendung, wenn es um das Thema Ausfallsicherheit von Systemen geht (Availability Management, IT Service Continuity Management). Als eine mögliche Orientierung für das Risikomanagement wird das Framework M\_o\_R (Management of Risk) genannt und kurz erläutert. Ein weiteres Beispiel ist das nachfolgend aufgelistete V-Modell. Dieses wird bspw. im Zuge des Release Management als »Wasserfall-Modell« im Band Service Transition beschrieben.

Beispiele für weitere relevante Elemente sind:

### ■ ISO/IEC 20000:

Die ISO/IEC 20000 ist ein internationaler Standard für das IT Service Management und für alle Unternehmen geeignet, die IT Services für interne und/oder externe Kunden erbringen. ISO/IEC 20000 unterstützt und hinterfragt das Management-System insofern, als die IT-Organisation nachweisen muss, dass sie jederzeit die Kontrolle über alle IT-Service-Management-Prozesse besitzt.

### ■ V-Modell:

Das V-Modell, ursprünglich im militärischen Umfeld entstanden, hat mit der aktuellen Weiterentwicklung V-Modell XT Einzug in den gesamten öffentlichen Bereich gehalten. Der Einsatz des V-Modell XT ist seit 2004 für Bundesbehörden zur Durchführung eines Softwareentwicklungsprojekts verpflichtend. Das V-Modell XT definiert den Projektverlauf vom Projektantrag bis zum Betrieb der entstandenen Systeme.