

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

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

20 ITIL-Zertifizierung

In diesem Kapitel stelle ich Ihnen im Rahmen des ITIL-Zertifizierungsschemas die unterschiedlichen Angebote der ITIL-Personenzertifizierungen vor. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Sie sukzessive zur Weiterbildung im IT Service Management nach ITIL nutzen können. Darüber hinaus gehe ich kurz auf die ISO/IEC 20000 ein. Diese Norm stellt die Zertifizierungsmöglichkeit für Unternehmen in Bezug auf das IT Service Management dar.

20.1 Einführung

Über 50.000 Experten in mehr als 30 Ländern weltweit haben sich bis zum Jahr 2005 im IT Service Management nach ITIL zertifizieren lassen. Laut einer Studie der APMG gab es in den Jahren zwischen 2000 und 2010 eine jährliche Steigerung der Teilnehmerzahlen um 30 % (siehe www.best-management-practice.com/gempdf/Review_ITIL_Studies_White_Paper_Nov11.pdf). ITIL-Foundation-Schulungen machen davon den größten Teil aus. Die Akzeptanz der Basisausbildung im IT Service Management nach ITIL ist ungebrochen (siehe Abb. 20–1). Dies belegen auch die aktuellen Zahlen: Der Trend zeigt, dass ITIL-Zertifizierungen und vor allem die Foundation-Examen weiterhin gefragt sind und eine breite Akzeptanz als Baustein der beruflichen Weiterbildung und Qualifizierung erfahren. Im Jahre 2013 haben knapp 27.000 Personen ein ITIL-Foundation-Examen gemeistert, im Jahre 2012 waren dies über 26.000 Personen, und 2011 gab es knapp 25.000 erfolgreiche Absolventen eines ITIL-Foundation-Examens.

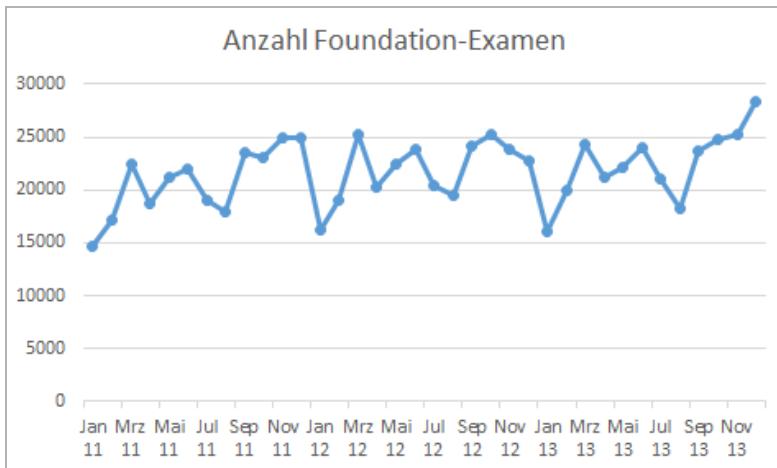


Abb. 20-1 Anzahl der ITIL-Foundation-Zertifizierungen in den Jahren 2011 bis 2013 (Quelle: www.itil-officialsite.com/News/ExamStats.aspx)

Mitarbeiter mit einer ITIL-Foundation-Zertifizierung verfügen mindestens über das Grundlagenwissen hinsichtlich ITIL. Dies umfasst den Nutzen durch ITIL, das Konzept und die Phasen des Service-Lebenszyklus sowie Prozesse, Funktionen, Rollen und zentrale Begriffe dieses De-facto-Standards. Die Schulung der IT-Mitarbeiter ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für eine effektive Einführung und Umsetzung der Prozesse. Falls die IT-Mitarbeiter nur unzureichend bzw. gar nicht geschult werden, kann dies zur Folge haben, dass den Mitarbeitern das notwendige Fachwissen für die Realisierung der Prozesse fehlt und diese nicht oder nur unzureichend umgesetzt werden können. Das Know-how der Mitarbeiter aufzubauen ist ein wichtiger Schritt zu einer erfolgreichen Einführung von IT Service Management. Für einen langfristigen Erfolg ist eine einheitliche Sprache im Unternehmen unverzichtbar, auch als Ausgangsbasis für besser aufeinander abgestimmte und effizientere Kommunikation im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Kunden und Zulieferern. In einer Organisation, in der sich ITIL bereits etabliert hat, gilt es, die Prozesse zu überwachen und kontinuierlich zu verbessern.

ITIL-Zertifizierungen sind auch für diejenigen von Bedeutung, die unternehmensintern oder -extern einen Rollen- oder Stellenwechsel anstreben. In Stellenausschreibungen spielt ITIL eine Rolle; Kandidaten werden Kenntnisse und Erfahrung als notwendige Voraussetzung oder Pluspunkt zugeschrieben (siehe Abb. 20-2).

Application Management - Schwerpunkt Java (m/w)	
Ihre Aufgaben:	Sie bringen mit:
<ul style="list-style-type: none"> • Professioneller Ansprechpartner für unsere Kunden im Zuge unserer hochqualifizierten Servicesangebote • ServiceSupport gemäß ITIL sowie Aufgaben in der Weiterentwicklung gemäß den Spezifikationen der Kunden • Annahme, Vorqualifizierung Kundenanfragen • Fehleranalyse und Störung technischen Umfeld Java 	<ul style="list-style-type: none"> • Erfahrung im 2nd / 3rd Level Support gemäß ITIL-Prozessen • Gute Kenntnisse im Bereich Java / J2EE
Sie bieten uns:	Wir bieten Ihnen:
<ul style="list-style-type: none"> • Abgeschlossenes Studium der Informatik oder vergleichbare Ausbildung • Mindestens 5 Jahre Erfahrung in der Durchführung von komplexen Transformationsprojekten • Sehr gute Basis in Servicemanagement-Kenntnissen inkl. Implementierungserfahrungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Steuerung von IT Infrastruktur Transformations-Projekten (Was, von wo, Datencenter, Collaboration, SAP und non-SAP) von der Due Diligence über den erfolgreichen Vertragsabschluss und die Transition (Migration) bis zu der Übergabe in den Steady State. • Ganzheitliche Verantwortung für die Projektabwicklung (Time, Quality und Budget) • Langfristiger Aufbau von Kunden-/ Partnernetzwerken bereits in der Transformation • Planung, Strukturierung, Koordination und Kontrolle des Teams, Etablierung von Change- und Risiko-Managementprozessen sowie
Zusammenarbeit mit dem Kunden	Wirkung in
technische Lösungen. Dabei setzen Sie IT-Architekturen um, mit denen Sie unseren Kunden im Weltmarkt einen Vorsprung verschaffen.	che, standort Hamburg
Qualifikationen	Ihr passender Hintergrund
<ul style="list-style-type: none"> • ein gut abgeschlossenes technisches Studium • idealerweise erste Berufserfahrung in ITL in Konzeption und Umsetzung von IT-Architekturen oder im Infrastrukturausbau und -betrieb • gute analytische und konzeptionelle Fähigkeiten • sehr gutes Englisch in Wort und Schrift • Teamgeist sowie Flexibilität und Mobilität 	<ul style="list-style-type: none"> • Abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich, Ingenieur- bzw. Informatikstudium oder vergleichbare Qualifikation • Sehr gute Fachkenntnisse und einschlägige Berufserfahrung im oben dargestellten Aufgabengebiet • Erfahrung im Führen von Teams (im Idealfall von virtuellen Teams auf internationale Ebene) • Projektmanagementerfahrung • Ausgeprägte Methodenkompetenz, Kreativität und Fähigkeit zu universitären Diskussionen und Handeln • Kenntnisse von ITL Prozessen sind wünschenswert (idealerweise ITL Foundation) • Pragmatische und serviceorientierte
unternehmerisches und strategisches Denken	se
<ul style="list-style-type: none"> • Sehr gute Englischkenntnisse • Internationale Einsatzbereitschaft 	Wirtschaft für Reisefähigkeit sowie kommunikative Fähigkeiten Englisch-Kenntnisse in Wort und Schrift
Stellenanforderungen	Persönliche Voraussetzungen
<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgeschlossenes Studium im Bereich Informatik, Wirtschaftsinformatik oder mit vergleichbarer Qualifikation ■ Tieffrequente CRM-Systemkenntnisse (bevorzugt mit Salesforce) ■ Erfahrung in der Überwachung von KPIs und SLAs, sowie in der Steuerung von IT Dienstleistern ■ Gute Kenntnisse des ITIL Framework (idealerweise ITL Zertifizierung) ■ Projektmanagement-Kenntnisse 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Abb. 20-2 Ausschnitte aus Stellenanzeigen für unterschiedliche Hierarchieebenen und funktionale Bereiche, in denen ITIL-Kenntnisse und -Zertifizierungen als Anforderungen genannt sind

Das ITIL-Curriculum für die Mitarbeiterqualifikation umfasst die Grundlagen-schulung ITIL Foundation sowie weiterführende Ausbildungsmöglichkeiten bis hin zum sogenannten ITIL Expert. Qualifizierungsmaßnahmen und Zertifizierungen gehören zu ITIL, um bestimmte Wissens- und Kompetenzlevel aufzubauen und nachweisen zu können.

20.2 Personenzertifizierungen

IT-Mitarbeiter können die international anerkannten ITIL-Prüfungen absolvieren und die entsprechenden Zertifikate zum Nachweis ihrer Qualifikation nutzen. Wie in vielen anderen Bereichen gibt es auch bei ITIL eine Reihe von Zertifizierungen, die nach Schwierigkeits- und Erfahrungsgrad gestaffelt sind (siehe Abb. 20-3). Die Hoheit dieser Zertifizierungsprüfungen liegt bei der AXELOS (siehe Abschnitt 2.1.5).

AXELOS Ltd. ist Inhaber des Best Management Practice Portfolio, zu dem neben ITIL z.B. auch die Projektmanagement-Methode PRINCE2 gehört. Das Akkreditierungsverfahren sowie das Zertifizierungsschema inklusive der Lehrpläne fallen in den Verantwortungsbereich von AXELOS. Die lizenziert die Examination Institutes (EIs), wie z.B. EXIN, ISEB, British Computer Society (BCS), Loyalist College oder TÜV Süd. EIs wiederum prüfen und auditieren Schulungsunternehmen (z.B. Materna GmbH) und vergeben den ATO-Status (Accredited Training Organisation) nach einem umfangreichen Akkreditierungsprozess. Die ATOs schulen die Teilnehmer und werden von AXELOS Ltd. auf der Webseite

geführt (siehe www.itil-officialsite.com/TrainingOrganisations/ATOListing.aspx). Bereits für die Durchführung von Foundation-Trainings ist eine Akkreditierung erforderlich.

Neuigkeiten und Informationen zu diesem Thema finden Sie unter www.itil-officialsite.com/Qualifications.

20.2.1 ITIL-Zertifizierungsschema

Der Ausbildungsweg für das IT Service Management ist in unterschiedliche Stufen und Qualifizierungsmöglichkeiten aufgeteilt (siehe Abb. 20–3). Im Rahmen der Vorbereitung auf die Foundation-Zertifizierungsprüfung geht es auf der ersten Stufe darum, grundlegende Kenntnisse und ein Verständnis der ITIL-Terminologie und -Konzepte zu erwerben. Bei den Intermediate-Kursen auf der zweiten Stufe geht es um ein vertieftes Verständnis und Anwendung des Erlernten (ITIL Service Lifecycle Stream und ITIL Service Capability Stream). Der ITIL Expert als dritte Stufe wird denjenigen verliehen, die die Prüfung »Managing Across the Lifecycle (MALC)« erfolgreich bestanden haben. Als höchste Ausbildungsstufe gilt der ITIL Master.

Im Mittelpunkt steht dabei die Analyse und Anwendung der Best Practices, bezogen auf eine bisher unbekannte Problemstellung.

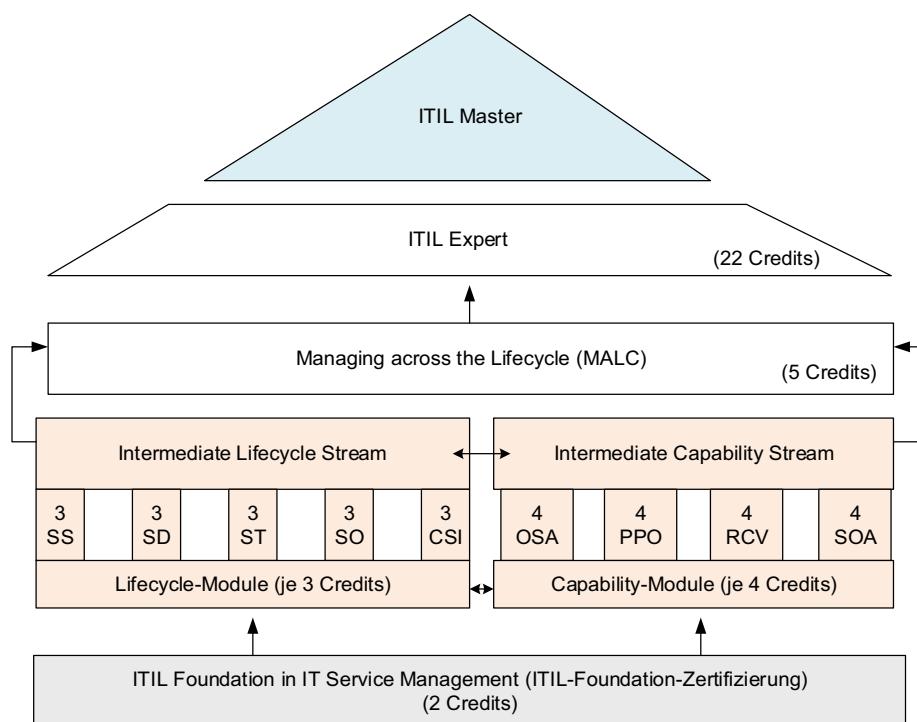


Abb. 20–3 ITIL-Zertifizierungsschema

Teil des Qualifizierungsschemas ist ein Punkte- oder Credit-System. Die Credits (Punkte) werden für jede erfolgreich absolvierte Zertifizierungsprüfung der unterschiedlichen Ebenen vergeben. Sobald Sie 22 Credits erreicht haben, wird Ihnen der Status des ITIL Expert verliehen (siehe Abb. 20–3).

20.2.2 ITIL-Qualifizierungsoptionen

Zur Spezifizierung der unterschiedlichen Prüfungsinhalte und -anforderungen existiert pro ITIL-Qualifizierung ein sogenannter Syllabus (Lehrplan). Dieser dient zum einen als Checkliste in Bezug auf die jeweils prüfungsrelevanten Inhalte und wird zum anderen von den ATOS als inhaltlicher Leitfaden bei der Kurserstellung genutzt. Die Syllabi finden sich im Internet für die jeweilige Qualifizierungsmöglichkeit (ITIL Foundation, ITIL Intermediate, ITIL Managing Across the Lifecycle, ITIL Expert Level, ITIL Master Qualification, siehe Abb. 20–4): www.itil-officialsite.com/Qualifications/ITILQualificationScheme.aspx.

The screenshot shows the homepage of the AXELOS ITIL Qualification Scheme. The top navigation bar includes links for AXELOS, ITIL, PRINCE2, MSP, MoR, P3M3, P3O, MoP, and MoV. Below the navigation is a purple header with the AXELOS logo and the word 'ITIL'. A sidebar on the left lists categories: Accreditation, Examination Institutes, Qualifications (which is highlighted in purple), ITIL Qualification Scheme (also highlighted in purple), Complementary Qualifications, Examination Preparation, Examination Languages, ITIL Credit System, and Training Organizations. The main content area is titled 'ITIL® QUALIFICATION SCHEME' and describes the modular approach of the scheme. It lists five levels of qualifications: ITIL Foundation, ITIL Intermediate Level, ITIL Managing Across the Lifecycle, ITIL Expert Level, and ITIL Master Qualification. A note at the bottom states that the modular, tiered structure offers flexibility and accessibility.

Abb. 20–4 AXELOS-Webseite mit Informationen zum Qualifizierungsschema

Nach erfolgreich absolvierter Zertifizierungsprüfung erhalten die Absolventen neben einer Urkunde auch eine Anstecknadel (siehe Abb. 20–5).



Abb. 20-5 Die Anstecknadeln für die erreichten ITIL-Qualifikationsstufen (von links nach rechts): Foundation (grün), Capability (rot), Lifecycle (blau), Expert (blau-grau) und Master (violett)

ITIL Foundation

Der Foundation Level bildet den Grundlagenkurs und damit das Basisniveau ab. In der Schulung geht es darum, die wesentlichen Begriffe, Grundsätze, Prozesse und Funktionen von ITIL zu verstehen. Sie schafft einen Überblick über die theoretischen Elemente des Service-Lebenszyklus als Grundlage für das ITIL-Framework und verdeutlicht den Zusammenhang zwischen den einzelnen Phasen und ihren Inhalten.

Die Foundation-Prüfung besteht aus 40 Multiple-Choice-Fragen und dauert eine Stunde. Um diese Prüfung zu bestehen, sind 26 der 40 Fragen korrekt zu beantworten. Für eine bestandene Foundation-Prüfung werden 2 Credits vergeben.

Möchte man ITIL-Schulungen aus dem Intermediate-Level besuchen, ist das Foundation-Zertifikat die Voraussetzung dafür. Die Teilnahme am ITIL-Foundation-Examen ist auch ohne vorherige Schulung möglich, der Besuch eines akkreditierten Trainings ist jedoch anzuraten, v.a. wenn keine theoretischen oder praktischen Vorkenntnisse vorhanden sind. Für alle anderen Zertifikate müssen vorab die entsprechenden Kurse besucht werden.

Den aktuellen Syllabus finden Sie auf der Webseite www.itil-official-site.com/Qualifications/QualificationScheme.asp. Auf der Webseite wird auch beschrieben, in welcher Ausprägung die jeweiligen Inhalte aus den ITIL-Kernpublikationen für das Foundation-Examen prüfungsrelevant sind. Diese Elemente habe ich in diesem Buch berücksichtigt und Ihnen am Ende jedes jeweiligen Kapitels in diesem Buch vorgestellt. Zudem finden Sie auf der Webseite auch eine Beispielprüfung in englischer Sprache, die Sie im Rahmen Ihrer Prüfungsvorbereitung für das Foundation-Examen absolvieren können (siehe Abb. 20-6).

Neueinsteigern stehen nach dem ITIL-Foundation-Zertifikat zwei Wege für die weitere Qualifizierung offen: der Service Lifecycle Stream und der Service Capability Stream.

32. Which one of the following is the CORRECT sequence of activities for handling an incident?
- identification, logging, categorization, prioritization, initial diagnosis, escalation, investigation and diagnosis, resolution and recovery, closure
 - prioritization, identification, logging, categorization, initial diagnosis, escalation, investigation and diagnosis, resolution and recovery, closure
 - identification, logging, initial diagnosis, categorization, prioritization, escalation, resolution and recovery, investigation and diagnosis, closure
 - identification, initial diagnosis, investigation, logging, categorization, escalation, prioritization, resolution and recovery, closure
33. Which service lifecycle stage ensures that measurement methods will provide the required metrics for new or changed services?
- Service design
 - Service operation
 - Service strategy
 - Service delivery
34. Which of the following processes are concerned with managing risks to services?
- IT service continuity management
 - Information security management
 - Service catalogue management
- All of the above
 - 1 and 3 only

Abb. 20–6 Ausschnitt aus einer ITIL-Beispielprüfung (Quelle: www.itil-officialsite.com/Qualifications/ITILSamplePapers/ITILSamplePaperDownload.aspx)

Intermediate Level: ITIL Service Lifecycle Stream und ITIL Service Capability Stream

Im Rahmen dieser Ausbildungsstufe – dem Intermediate Level – gibt es zwei parallele Ausbildungswwege. Teilnehmer haben auch die Möglichkeit, Module aus beiden Streams zu kombinieren und dementsprechend Credits zu sammeln.

■ ITIL Service Lifecycle Stream:

Schwerpunkt der fünf Module des Service Lifecycle Streams für je 3 Credits ist jeweils eine der fünf ITIL-Kernpublikationen: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation oder Continual Service Improvement. Jedes Modul der Lifecycle-Serie beinhaltet eine Einführung in den Service Lifecycle, die Prinzipien, die Prozesse, die Funktionen sowie die Aktivitäten der entsprechenden Phase des Lifecycles.

■ ITIL Service Capability Stream:

Der Service Capability Stream besteht aus vier Modulen für je 4 Credits, die nach folgenden praxisorientierten Gesichtspunkten gruppiert sind:

- Service Offerings and Agreements (SOA):
Bestandteile sind Konzepte und Ziele der Lifecycle-Phasen Service Strategy und Service Design. Dazu gehören die Prozesse Service Portfolio Management, Service Level Management, Service Catalogue Management, Business Relationship Management, Demand Management, Supplier Management und Financial Management.
- Release, Control and Validation (RCV):
Die Inhalte der Schulung basieren primär auf den Prozessen der Service Transition. Den Kern dieses Moduls bilden daher die Prozesse Change Management, Release and Deployment Management, Service Validation and Testing, Service Asset and Configuration Management, Knowledge Management und Change Evaluation, aber auch das Request Fulfilment wird hier behandelt.
- Planning Protection and Optimization (PPO):
Der Fokus dieses Moduls liegt auf den vier Service-Design-Prozessen: Capacity Management, Availability Management, IT Service Continuity Management und Information Security Management. Demand Management wird ebenfalls im Rahmen des Syllabus behandelt sowie die dementsprechenden Rollen und Verantwortlichkeiten aller genannten Prozesse.
- Operational Support and Analysis (OSA):
Die Lebenszyklusphase der Service Operation wird in diesem Modul detailliert behandelt. Dazu zählen die Prozesse Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management und Access Management sowie die Funktionen Service Desk, Technical Management, Application Management und IT Operations Management.

Die Prüfungen bestehen aus acht szenariobasierten Multiple-Choice-Fragen, mit jeweils vier Antwortmöglichkeiten. Jede Frage beinhaltet ein Szenario, das eine spezifische Service-Management- bzw. Business-Situation oder ein Problem behandelt. Im Unterschied zur ITIL-Foundation-Prüfung, bei der immer genau eine der vier Antwortoptionen richtig ist (d.h. die anderen drei sind falsch), kommt auf dem Intermediate-Level eine abgestufte Bewertung in Abhängigkeit von der Genauigkeit der Antwort zum Tragen. Es gilt, die beste Antwort zu finden, die mit 5 Punkten belohnt wird. Für die zweitbeste Antwort gibt es noch 3 Punkte und für die drittbeste Antwort 1 Punkt. Für das Bestehen der Prüfung sind 70% (28 von 40 Punkten) erforderlich. Die Prüfungsdauer beträgt 90 Minuten. Voraussetzung für das Ablegen der Prüfung ist das ITIL-Foundation-Zertifikat.

Managing Across the Lifecycle (MALC)

In der Schulung Managing Across the Lifecycle (5 Credits) erfolgen eine zusammenfassende Integration und Vertiefung aller bisher erarbeiteten Themen sowie deren Ergänzung um übergreifende Inhalte wie z.B. Kommunikation und Stake-

holder Management, Messung und Implementierung des IT Service Management. Die Prüfung basiert auf einer zentralen Fallstudie, enthält 10 Fragen gemäß dem obigen abgestuften Bewertungsprinzip der ITIL-Intermediate-Prüfungen und dauert 120 Minuten.

Da im Laufe der Ausbildung unterschiedliche Module aus dem ITIL-Curriculum miteinander kombiniert werden können, haben die Teilnehmer ggf. unterschiedliche Vorkenntnisse. In diesem verbindlichen abschließenden Modul werden die Kenntnisse aller Teilnehmer zusammengeführt. So wird eine einheitliche Wissensbasis aller ITIL Experts geschaffen.

ITIL Expert

Nach dem Erwerb von 22 Credits (2 Credits für ITIL Foundation + mindestens 15 Credits durch Intermediate-Module + 5 Credits für Managing Across the Lifecycle) wird den Teilnehmern das Zertifikat »ITIL Expert« ohne weitere Prüfung verliehen. Über das Expert-Zertifikat erfolgt der Nachweis umfassender theoretischer Kenntnisse im IT Service Management nach ITIL.

ITIL Master

Die Qualifizierung zum ITIL Master weicht von dem Vorgehen für die anderen Stufen des ITIL-Curriculums ab. Der Absolvent nimmt nicht an einem akkreditierten Kurs mit abschließender Multiple-Choice-Prüfung teil, sondern der Absolvent wird anhand einer eingereichten schriftlichen Arbeit bewertet, in der er eigene praktische Einsatzbereiche (z.B. erfolgreich durchgeführte ITIL-Projekte) beschrieben hat. Der Bewertungsprozess wird durch ein persönliches Gespräch abgeschlossen. Um an einer solchen Bewertung teilnehmen zu können, ist ein ITIL-Expert-Zertifikat notwendig. Zudem muss der Absolvent zum einen mindestens fünf Jahre in leitender Position, im Management oder im höheren Management in beratender oder verantwortlicher Funktion im IT-Service-Management tätig gewesen sein. Zum anderen ist die ausreichende Erfahrung im praktischen Einsatz von ITIL eine weitere Voraussetzung, um die aktive Beteiligung bei der Umsetzung der Praktiken unter Beweis stellen zu können. Dafür sind entsprechende Referenzen im Zuge der Anmeldung anzugeben.

20.3 Unternehmenszertifizierungen für das IT Service Management

Die ITIL-Best-Practices-Sammlung stellt keinen Standard im Sinne einer Norm dar. ITIL ermöglicht nur Personenzertifizierungen, nicht aber die Zertifizierung von Unternehmen bzw. Organisationen. Diesem Anspruch wird die international gültige Norm ISO/IEC 20000 gerecht, die ursprünglich auf dem britischen Standard BS 15000 basiert. Sie ist in der Ausprägung ISO/IEC 20000:2005 bereits seit

Dezember 2005 gültig, wurde inzwischen aktualisiert und liegt in der aktuellen Version ISO/IEC 20000:2011 vor (siehe Abb. 20–7).

Der erste Teil dieser Norm (Service management system requirements, ISO/IEC 20000-1:2011) beschäftigt sich mit den Anforderungen an ein Service-Management-System (SMS). Hier sind die relevanten Anforderungen an die übergreifende Steuerung des IT Service Management und an die konkreten Prozesse zu finden, die im Zuge der Unternehmenszertifizierung zur Anwendung kommen. Im zweiten Teil der Norm (Guidance on the application of service management systems, ISO/IEC 20000-2:2012) geht es um Beispiele und Vorschläge zur Gestaltung von IT-Service-Management-Prozessen, basierend auf ISO/IEC 20000-1. Zugleich liefert dieser Bestandteil Orientierungshilfe zur Implementierung des SMS. Weitere Bestandteile der ISO/IEC 20000 sind:

■ ISO/IEC TR 20000-3:2009:

Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1 (Technical Report mit Erläuterungen bspw. zum Gültigkeitsbereich von Zertifizierungen, zur Anwendbarkeit der ISO-20000-Norm und zum Nachweis der Konformität)

■ ISO/IEC TR 20000-4:2010:

Process reference model (Technical Report mit Empfehlungen zum zugrunde liegenden Prozessmodell)

■ ISO/IEC TR 20000-5:2010:

Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1 (Technical Report als Beispiel zu einer ISO-20000-Einführung)

Folglich können IT-Organisationen ihre IT-Service-Management-Prozesse durch unabhängige Auditoren zertifizieren lassen. Für Organisationen, die nach dem 1. Juni 2011 zum ersten Mal einen Antrag auf Zertifizierung gemäß ISO/IEC 20000 stellen, ist die neue Version ISO/IEC 20000-1:2011 bindend.

Mit einer ISO-20000-Zertifizierung können Unternehmen Kunden und Partnern nachweisen, dass sie im Rahmen eines definierten Umfangs (Scope) IT Service Management etabliert haben bzw. in der Lage sind, qualitativ hochwertige IT Services erbringen zu können. Sie stellen damit u.a. ihre Wettbewerbsfähigkeit dar und zeigen den Reifegrad ihrer IT-Organisation. Bei der Zertifizierung werden Umsetzungskontrollen gemacht sowie die Nachhaltigkeit und die Qualität der Ergebnisse aus der Anwendung der Prozesse überprüft. Eine Beschränkung auf ausgewählte IT-Service-Management-Prozesse ist bei der Festlegung des Umfangs nicht möglich, es werden immer alle Prozesse der ISO/IEC 20000-1 betrachtet. Die Prozesse aus ITIL und der ISO/IEC 20000 stimmen zwar zu großen Teilen überein, sind aber nicht deckungsgleich. Auch werden in der ISO/IEC 20000 nicht alle ITSM-Prozesse in der Form betrachtet, wie sie in den ITIL-Kernpublikationen beschrieben sind; beispielsweise werden für das Financial Management for IT Services in der ISO/IEC 20000 lediglich die Subprozesse Budgetie-

rung und Kostenrechnung betrachtet und nicht die Leistungsverrechnung. Auf der anderen Seite erweitert die Norm die ITIL-Anforderungen, beispielsweise in Richtung auf stringent ausgerichtete Geschäfts- und IT-Prozesse. Organisationen, die sich zertifizieren lassen wollen, müssen Prozesse und Regelungen zum Thema »Service-Management-System« einführen. Somit fordert die ISO-20000-Norm explizit einen strategischen Planungsprozess für das IT Service Management. Er soll unter anderem kurz- und langfristige Planungen miteinander vereinen. Hier helfen Quartals-Reviews, die regelmäßig alle strategischen Ziele des Unternehmens mit den operativen Zielen für die IT und die entsprechende Zielerreichung vergleichen. Ebenfalls alle drei Monate überprüfen in vielen Unternehmen die Verantwortlichen die Ergebnisse der Kennzahlen, mit denen die Qualität der IT-Serviceprozesse wie Durchlaufzeiten, Erstelldauer und Anzahl erfolgreicher Angebote sowie termintreue Auftragserfüllung gemessen werden.

Darüber hinaus sind im Rahmen der Prüfung Strukturen und Kennzahlen für die kontinuierliche Verbesserung ihrer Service- und Prozessqualität vorzuweisen. Dies trägt dem CSI-Gedanken Rechnung.

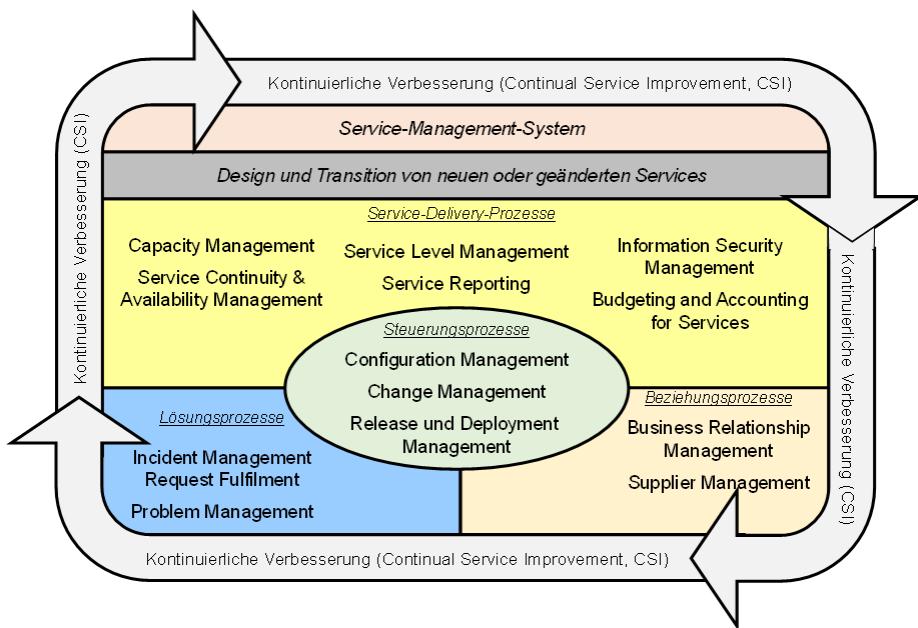


Abb. 20–7 Themenfelder, die im Zuge der ISO-20000-Zertifizierung adressiert werden

Entscheidend für die Zertifizierung sind Definition und Nachprüfbarkeit aller Prozesse. Der Auditor schaut sich nicht nur anhand der Dokumentationen, sondern auch durch Stichproben an, auf welche Weise bspw. Störungen erfasst, qualifiziert und weitergegeben werden. Außerdem will er wissen, wann die Kriterien für eine »schwerwiegende Störung« (Major Incident) erfüllt sind und wo sie fest-

gelegt wurden. In Form von Interviews ermittelt der Prüfer, ob die definierten Prozesse auch tatsächlich gelebt werden. Systemtechniker und Entwickler werden beispielsweise gefragt, ob sie wissen, wie sie einen Request for Change stellen müssen. In einem Prozessportal im Intranet können alle Prozesse zentral dokumentiert und beschrieben werden.

Die Erreichung der ISO-20000-Zertifizierung sollte nicht das alleinige Ziel eines Unternehmens sein. Die Triebfeder des Handelns wird vielmehr darin gesehen, Prozesse und Qualität, Effektivität und Effizienz permanent verbessern zu wollen. Weitere Ziele, die eine Professionalisierung der IT und das Anstreben der ISO-20000-Zertifizierung unterstützen, sind:

- Ausrichten der IT auf die Geschäftsziele (Business/IT-Alignment)
- Standardisierung der Abläufe innerhalb der gesamten IT-Organisation, v.a. bei internationalen Unternehmen und verteilten Strukturen
- Erzielen eines Wettbewerbsvorteils durch konsistente und effiziente Prozessumsetzung innerhalb der IT
- Etablieren von Verantwortlichkeiten in der gesamten IT
- Reduzieren von Risiken
- Signalwirkung und Reputationserhöhung durch das Zertifikat

sowie weitere Vorteile, die den in Abschnitt 1.3.2 genannten Vorteilen durch die Etablierung von ITSM nach ITIL ähnlich sind.

20.4 Zusammenfassung

In diesem Kapitel habe ich Ihnen die Optionen vorgestellt, die das IT Service Management für die Zertifizierung von Personen und Unternehmen bietet. Letzteres wird durch die Norm ISO/IEC 20000 abgedeckt, da ITIL nur Personenzertifizierungen, aber keine Zertifizierung von Unternehmen bzw. Organisationen ermöglicht. Die ISO/IEC 20000 ist ein international anerkannter Standard für IT-Serviceprovider, der belegt, dass das zertifizierte Unternehmen in der Lage ist, im Rahmen des definierten Zertifizierungsumfangs (Scope) effektive ITSM-Prozesse bereitzustellen und zu erbringen.

Die Personenzertifizierungen für das IT Service Management nach ITIL gliedern sich entsprechend dem ITIL-Curriculum in unterschiedliche Qualifizierungsoptionen. Das ITIL-Foundation-Examen bildet die Basis. Haben Sie diese erste Hürde erfolgreich gemeistert, können Sie mit dem Intermediate Level (Service Capability Stream und Service Lifecycle Stream) die nächste Stufe in Angriff nehmen. Über Managing Across the Lifecycle (MALC) kann schließlich der Status ITIL Expert und ITIL Master erreicht werden.