

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

1 Die IT Infrastructure Library

Dieses Kapitel bietet Ihnen einen kompakten Einstieg in die IT Infrastructure Library (ITIL). Ich möchte Ihnen damit ein grundlegendes Verständnis des ITIL-Begriffs ermöglichen. Daher werde ich Ihnen eine erste, grundlegende Vorstellung davon vermitteln, was die Ziele und der Aufbau von ITIL sind. Außerdem erfahren Sie etwas über Chancen und Risiken hinsichtlich der Implementierung und Nutzung von ITIL.

Zunächst gebe ich Ihnen in Abschnitt 1.1 einen ersten Überblick über ITIL, der es Ihnen ermöglicht, alle weiteren Informationen des Buches einzuordnen und miteinander in Beziehung zu setzen. ITIL ist eine herstellerunabhängige Sammlung von Best Practices und wird als eine mögliche Ausprägung des IT Service Management angesehen.

Da das IT Service Management mit den grundlegenden Inhalten des betriebswirtschaftlichen Fachgebiets Dienstleistungsmanagement assoziiert werden kann, werde ich Sie danach in Abschnitt 1.2 u.a. mit den grundlegenden Begriffen Dienstleistung (Service) und Dienstleistungsmanagement (Service Management) vertraut machen. Darauf aufbauend gehe ich dann auf die Besonderheiten von IT-Dienstleistungen (IT Services) ein. Wie das Management dieser IT-Dienstleistungen dann in ITIL umgesetzt wird, stelle ich Ihnen anschließend in Abschnitt 1.3 vor, inklusive der damit verbundenen Vor- und Nachteile. Weiter ins Detail geht es dann in Abschnitt 1.4 mit dem Service-Lebenszyklus-Modell von ITIL. ITIL baut seine Überlegungen auf dem Lebenszyklus von Services auf und gibt so eine Struktur für das Service Management vor. Das Verständnis für dieses Modell ist wesentlich für die Arbeit mit ITIL.

Nach der Lektüre dieses Kapitels haben Sie einen Überblick über ITIL, den Service-Lebenszyklus und seine fünf Phasen, die auch in der Strukturierung der ITIL-Kernpublikationen in fünf Büchern ihren Niederschlag finden. Darüber hinaus kennen Sie nach dem Durcharbeiten dieses ersten Kapitels bereits einige grundlegende ITIL-Fachbegriffe. Damit sind Sie in der Lage, sich die ITIL-Themenfelder in den folgenden Kapiteln im Detail zu erarbeiten.

1.1 ITIL – ein erster Überblick

ITIL steht als Abkürzung für IT Infrastructure Library (zu Deutsch: IT-Infrastruktur-Bibliothek) und besteht im Kern aus einer Sammlung von fünf Büchern, die sich mit IT-Strategien, dem Design und Betrieb von IT-Dienstleistungen und dem Tagesgeschäft in der IT-Organisation beschäftigen. Diese Bücher bilden ein Framework (Gerüst, Rahmenwerk) für die Steuerung und das Management der IT.

ITIL ist Teil einer Reihe von Publikationen über geeignete und etablierte Vorgehensweisen (»Best Practices«) und stellt in seinen Büchern Leitlinien für die IT aller Organisationstypen in allen Branchen und jeglicher Größe bereit. Es ist ein prozessbasierter Ansatz, der auf fünf Phasen eines Service-Lebenszyklus-Modells (Service Lifecycle) basiert: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement.

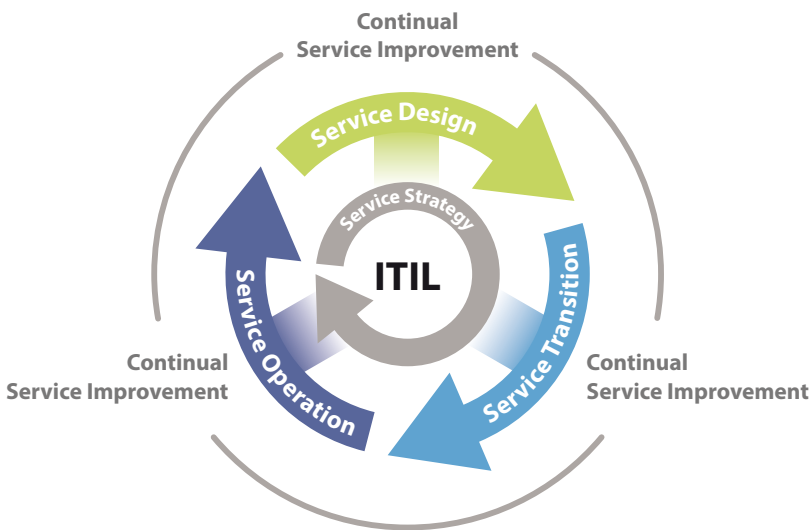


Abb. 1-1 Der ITIL-Service-Lebenszyklus (nach AXELOS-Material (ITIL®), Wiedergabe lizenziert von AXELOS)

Die ITIL-Bücher, die sich jeweils auf eine Phase im Service-Lebenszyklus beziehen, sind randvoll mit Wissen rund um die genannten Themen in der IT-Organisation, sie bieten Hinweise und Ratschläge und enthalten die Essenz aus bewährten Herangehensweisen und gesammelten Erfahrungen sowie entsprechende Dos und Don'ts. Auch Normen wie die ISO 9001, der IT-Grundschutz zum Thema Sicherheitsmanagement oder Beschreibungen zum Projektmanagement wurden aufgrund ihres Stellenwertes in der Praxis aufgegriffen. ITIL steht für eine über Jahrzehnte gewachsene und immer wieder aktualisierte Sammlung von Empfehlungen zu Verfahrensweisen des IT Service Management. Dabei stehen der Dienstleistungsgedanke und die Markt- und Kundenorientierung der IT im Mittelpunkt.

Die Begriffe »IT Service Management« und »ITIL« tauchen in Veröffentlichungen und Vorträgen zum Thema ITIL häufig nebeneinander auf. Dies liegt daran, dass ITIL eine Möglichkeit darstellt, um IT Service Management (ITSM) zu realisieren. Mittlerweile ist die IT Infrastructure Library (ITIL) das wichtigste und am weitesten verbreitete Rahmenwerk für die Konzeption, Steuerung und Optimierung im IT Service Management. ITSM beschäftigt sich im Grunde genommen mit der Planung, Entwicklung, Einführung und Steuerung von IT-Dienstleistungen (IT Services). Nach einer erfolgreichen ITSM-Implementierung kann sich die IT-Organisation der Beantwortung von Fragen stellen wie etwa:

- Wie tritt die IT (als Abteilung in einem Unternehmen oder als selbstständiges Unternehmen) gegenüber ihren Kunden auf?
- Wie sieht das sogenannte Portfolio, das Angebot, der IT-Abteilung für ihre Kunden aus? Bietet sie dies alleine, ohne Einbezug Dritter, an? Kann sie dies konkurrenzlos anbieten?
- Welche IT-Dienstleistungen (IT Services) werden von welchen Abteilungen benötigt?
- Welche Infrastruktur und welche Systeme sind die Basis, um diese IT-Dienstleistungen anzubieten?
- Werden die IT-Dienstleistungen wie vereinbart geliefert? Sind Anwender und Kunden zufrieden?

Auf diese und weitere, ähnliche Fragen wird die IT-Organisation Antworten finden, um IT-Dienstleistungen anzubieten, die den Anforderungen der Kunden entsprechen. Nur so kann die IT-Organisation ihre Ziele erreichen (z. B. Fortbestand des Unternehmens, Gewinnmaximierung).

ITIL führt für die IT bzw. die IT-Organisation eine spezifische Bezeichnung ein: IT-Serviceprovider. Dieser Begriff wird für den IT-Dienstleister verwendet, unabhängig davon, ob die IT Teil des jeweiligen Unternehmens ist oder ob IT-Dienstleistungen von einem externen Unternehmen erbracht werden, wie es z. B. beim Outsourcing oder bei der Vergabe von Dienstleistungs- oder Verkaufträgen der Fall ist. Der IT-Serviceprovider tritt gegenüber seinen Kunden, den Nachfragern, als Anbieter von IT-Dienstleistungen auf (siehe Abb. 1–2). Durch die eingesetzten Funktionen und Prozesse in der IT-Organisation werden Ressourcen (Personal, technisches Equipment etc.) gesteuert in IT-Dienstleistungen umgewandelt. So wird ein Nutzen für die Kundenseite erzeugt. IT Service Management ist als Implementierung und Management von IT Services anzusehen, die den Anforderungen der Kundenseite (Business) entsprechen.

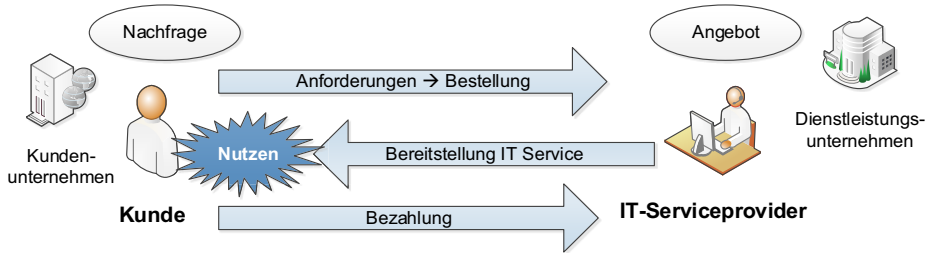


Abb. 1-2 Kunde als Nachfrager der IT-Dienstleistung, IT-Serviceprovider bietet das Angebot für den Kunden und bietet ihm dadurch einen Nutzen

Diese Begriffsbestimmung ist wichtig, um die Konstellation zwischen IT-Serviceprovider als Dienstleistungserbringer und dem (Kunden-)Unternehmen als Leistungsempfänger korrekt darzustellen. »Die IT«, d.h. der Erbringer der IT-Dienstleistungen über die verschiedenen IT-Abteilungen, dient ja keinem Selbstzweck. IT Services erbringen einen Nutzen für das Unternehmen und die Geschäftsprozesse des Unternehmens (in der Produktion, der Buchhaltung, dem Personalbereich etc.), die sie ermöglichen oder unterstützen. Ein Geschäftsprozess ist dabei als eine Aktivitätenabfolge oder ein Verfahren zur Erzielung eines Geschäftsergebnisses zu verstehen. Das (Kunden-)Unternehmen, das Business, steht stets im Mittelpunkt der Serviceerbringung (siehe Tab. 1-1).

Begriffe wie IT-Serviceprovider, IT Service oder IT Service Management sind keine Neuerungen, die erst durch die IT Infrastructure Library ins Leben gerufen wurden. Sie haben ihren Ursprung vielmehr in den Wirtschaftswissenschaften, genauer gesagt im Dienstleistungsmanagement. Hier finden sich Definitionen und die Erläuterungen von Merkmalen der allgemeinen Begrifflichkeiten, derer sich ITIL bedient.

ITIL nutzt diese Begriffsbestimmungen und viele weitere Themen aus der Betriebswirtschaftslehre (ähnlich wie Inhalte aus den Verhaltenswissenschaften, dem Projektmanagement, dem Qualitätsmanagement, dem Risikomanagement sowie weiteren Managementdisziplinen). Sie erhalten einen »IT-Anstrich« und bieten so für eine spezifische Zielgruppe und eine bestimmte Unternehmensfunktion (IT-)Inhalte an.

Wer sich beispielsweise mit Themen der Wirtschaftswissenschaften oder Wirtschaftsinformatik durch Ausbildung oder (Selbst-)Studium beschäftigt hat, wird beim Lesen der ITIL-Bücher auf viele bekannte Themenfelder stoßen, v.a. was die Strategie der IT-Organisation und Konzeption von IT-Dienstleistungen als Portfolio des IT-Serviceproviders angeht.

	Begriff	Erläuterung (laut ITIL)
Allgemein	Service Management	Ein Bündel von spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, über die in Form von Services ein Wertbeitrag für den Kunden erbracht wird
ITIL-spezifisch	IT Service Management	Implementierung und Management von IT Services definierter Qualität, die den Anforderungen der Kundenseite (Business = Unternehmen) entsprechen. IT Service Management wird durch einen IT-Serviceprovider über eine geeignete Mischung von Mitarbeitern, Prozessen und IT geleistet.
Allgemein	Service-provider	Eine Organisation, die Dienstleistungen (Services) für einen oder mehrere interne oder externe Kunden erbringt
ITIL-spezifisch	IT-Service-provider	Ein Serviceprovider, der IT Services für einen oder mehrere interne oder externe Kunden erbringt

Tab. 1–1 Definitionen zu den Begriffen IT Service Management und IT-Serviceprovider

1.2 Service Management – Grundlegende Begriffe

ITIL definiert den Begriff Service Management in seinen Büchern wie folgt: »Service Management ist das Bündel von spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten (Kernkompetenzen), mit deren Hilfe Serviceprovider in Form von Services einen Wertbeitrag für den Kunden erbringen.« Dies ist eine recht allgemeine Definition, die sich für jede Art von Dienstleistungsunternehmen eignet, z.B. Gebäude-Dienstleistungsfirmen (Facility Management), Theater oder Kinos, Restaurants sowie Hotels. Sie alle bieten und erbringen, genau wie der IT-Serviceprovider, Dienstleistungen für ihre Kunden. Doch was ist eigentlich unter dem Begriff Dienstleistung zu verstehen? Und was haben all diese Unternehmen, die Dienstleistungen anbieten, und ihre Kunden gemeinsam?¹

Um Ihnen Antworten auf diese Fragen liefern zu können, beschreiben die folgenden beiden Unterkapitel zuerst den allgemeinen Dienstleistungsbegriff und die besonderen Eigenschaften, die damit im Zusammenhang stehen, und anschließend die Aspekte, die für den Terminus der IT-Dienstleistung (bei ITIL) relevant sind.

1. Die nachfolgenden Ausführungen beruhen auf Erläuterungen zu Dienstleistungsmanagement und Dienstleistungsmarketing, die vorwiegend auf Darstellungen von Sabine Fließ, Werner H. Engelhardt, Michael Kleinaltenkamp, Martin Reckenfelderbäumer, Hans Corsten, Heribert Meffert und Manfred Bruhn basieren.

1.2.1 Dienstleistungen (Services)

Dienstleistungen (Services) lassen sich durch zwei wesentliche Merkmale von Produkten bzw. Sachgütern abgrenzen: Integrativität und Immaterialität.

- Die *Immaterialität* der Dienstleistung bezieht sich auf das Leistungsergebnis. Es liegt stets als ein Leistungsbündel aus immateriellen und materiellen Teilen vor. Das Verhältnis von materiellen und immateriellen Bestandteilen ist von Dienstleistung zu Dienstleistung unterschiedlich. Gehen Sie ins Kino, verbleibt Ihnen nach dem Kinobesuch neben dem immateriellen »Erlebnis« wenigstens noch die Kinokarte als materieller Bestandteil, die sie als Erinnerung behalten können. Bei einem Schulungsbesuch besteht das Leistungsergebnis nicht nur aus dem immateriellen Wissenszuwachs, sondern auch aus den Schulungsunterlagen.

In manchen Darstellungen wird statt der Immaterialität der Begriff der Intangibilität verwendet. Die eigentliche Kernleistung erscheint bei manchen Dienstleistungsbündeln als nicht greifbar und somit intangibel.

- Die Dienstleistungserstellung basiert auf der Interaktion von Kunden und Anbieter. Der Kunde wirkt dabei zwangsläufig am Leistungserstellungsprozess mit (*Integrativität*). Für die Erstellung der Dienstleistung werden durch den Dienstleister Veränderungen an Subjekten oder Objekten (z.B. Gegenstände, Personen; sogenannte externe Faktoren) vorgenommen. Externe Faktoren sind solche, die vom Nachfrager in den Bereich des Anbieters überführt werden, um eine Dienstleistung zu ermöglichen.

Lassen Sie sich von einem Frisör die Haare schneiden, gehen Sie in den Frisörsalon. Sie stimmen – nach einem Beratungsgespräch – der Veränderung Ihrer Haare zu. Ohne die »Bereitstellung« Ihrer Haare könnte die Dienstleistung nicht verrichtet werden (die Person als externer Faktor). Ähnlich ist es bei einem Kino- oder Theaterbesuch oder bei einer Schulung: Ohne dass sie sich in die entsprechenden Räumlichkeiten bewegen, werden Sie nicht an der Dienstleistungserbringung teilhaben, auch wenn hier keine direkte äußerliche Veränderung des externen Faktors stattfindet.

Dienstleistungen wie Gebäudereinigung, Reparaturen von IT-Hardware, Operationen durch einen Arzt oder Datenauswertungen durch ein Marktforschungsunternehmen bringen dagegen stets eine Transformation mit sich, d.h., der externe Faktor wird für die Bereitstellung des Leistungsergebnisses verändert.

Fähigkeit und Bereitschaft einer Organisation, eine bestimmte Dienstleistung zu erbringen, werden als Leistungspotenzial bezeichnet, das in Potenzial- und Verbrauchsfaktoren unterschieden wird. Potenzialfaktoren wirken an der Dienstleistungserstellung mit oder ermöglichen diese, wie z.B. Räumlichkeiten, Equipment oder Personal. Verbrauchsfaktoren werden bei der Dienstleistungserstellung verbraucht oder verändert. Bei der Vorbereitung für eine Schulung zum Thema

»Revisionssichere Mail-Archivierung« wird beispielsweise Toner verbraucht und Papier bedruckt, um die Schulungsunterlagen auf Vorrat anzulegen. Durch Vorkombinationen wird die Leistungsbereitschaft als vorbereitende Maßnahme hergestellt.

Im Leistungserstellungsprozess werden nun nach Aktivierung durch den Kunden (Bestellung, Kauf, Besuch eines Patienten beim Arzt und Schilderung seiner Beschwerden als Einbringen des externen Faktors etc.) interne Faktoren des Dienstleistungsunternehmens und externe Faktoren des Kunden kombiniert. Der Dienstleistungserstellungsprozess mündet in das Leistungsergebnis in Form eines Leistungsbündels, das dem Kunden einen Nutzen bzw. Mehrwert stiftet. Der Nutzen ist meist immateriell, z.B. als Wissenszuwachs zum Thema Mail-Archivierung nach Besuch einer entsprechenden Schulung, und kann von Kunde zu Kunde bei gleichem Leistungsergebnis variieren. Die Beurteilung ist subjektiv.

Die Erläuterungen und die Beispiele machen deutlich, dass es im Dienstleistungsmanagement um drei theoretische Perspektiven geht, die in der Praxis ineinandergreifen (siehe Abb. 1–3): Leistungspotenzial, Leistungserstellungsprozess und Leistungsergebnis.

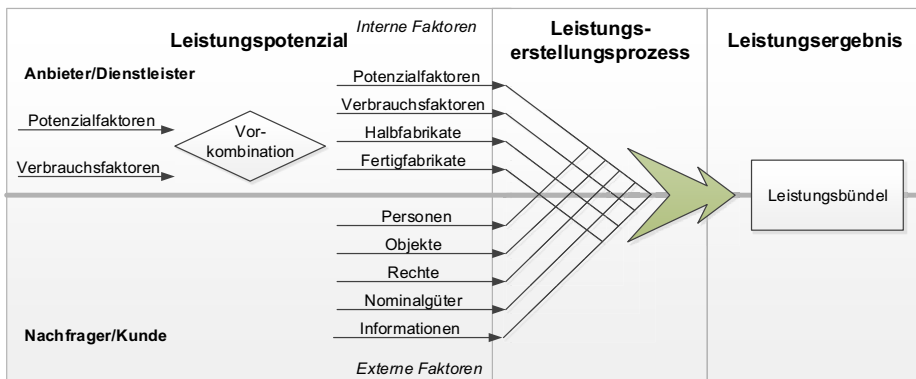


Abb. 1–3 Integrative Dienstleistungserstellung (Fließ 2009, S. 21)

Aus den beiden Eigenschaften Immaterialität und Integrativität lassen sich weitere charakteristische Merkmale für Dienstleistungen im Unterschied zu Sachgütern ableiten: Individualisierung, Zusammenfall von Bereitstellung und Konsumtion (Uno-actu-Prinzip), Verderblichkeit bzw. Nichtlagerfähigkeit sowie Risiko bzw. Unsicherheit.

- Im Ergebnis zeigt sich eine heterogene, individualisierte Ausprägung des Dienstleistungsergebnisses als Leistungsbündel. Diese ist u.a. abhängig von der Ausprägung der Integrativität des Kunden (starke/schwache Integration, Form des externen Faktors von Kundenseite etc.) und der Form des Leistungspotenzials von Anbieterseite. Aus der notwendigen Mitwirkung des Nachfragers folgt, dass Leistungen individualisiert werden können, indem sie

an die Bedürfnisse des Kunden ausgerichtet und angepasst werden. Auch wenn bestimmte Leistungsbestandteile standardisiert sind, können der Erstellungsprozess bzw. das Leistungsergebnis kundenindividuell sein.

- Durch das Dienstleistungsunternehmen liegt vorab nur ein Leistungsversprechen vor. Zudem finden Leistungserstellung und -konsum simultan statt (Uno-actu-Prinzip). Eine Schulung wird abgehalten, in der sie gleichzeitig sitzen. Sie lauschen der Ausführung der Dozentin, stellen Fragen und nutzen die Antworten, um Unklarheiten zu beseitigen und die Inhalte besser strukturieren zu können.
- Die Dienstleistung ist nicht lagerfähig. Die Erstellung erfolgt, wenn der Kunde danach verlangt. Ein Haarschnitt kann erst vorgenommen werden, wenn der Kunde den Salon betritt. Die Übernachtung in einem Hotel ist erst dann möglich, wenn der Gast ein freies Hotelzimmer bezieht.
- Der Kunde besitzt aufgrund des hohen Individualisierungsgrads der Dienstleistungen vorab keine Vergleichsmöglichkeiten, durch die er auf die Ergebnisqualität schließen könnte (Qualitätsunsicherheit). Der Kunde bestellt oder kauft etwas, ohne dass er das Endprodukt sehen, anfassen oder prüfen kann. Möchte ein Unternehmen bspw. eine Archivierungslösung erwerben, stellt es am Anfang Kriterien und Anforderungen auf, beschreibt das Ausgangsszenario. Der verantwortliche Personenkreis betreibt vorab Recherchen, die in den Beschaffungsprozess involvierten Personen hören sich bei Geschäftspartnern nach ihren Erfahrungen um und besuchen Referenzkunden von Lösungsanbietern, die in Frage kommen. Trotzdem sind die Informationen und das positive Feedback, das schließlich für die Wahl eines bestimmten Anbieters spricht, keine Garantie dafür, dass es bei diesem einen speziellen Unternehmen genauso problemlos zur Implementierung der Lösung kommt wie bei den begeisterten Referenzkunden.

Dies hängt mit den unterschiedlichen externen Faktoren des Kunden und den internen Faktoren des Dienstleistungsunternehmens zusammen, die im Zuge des Leistungserstellungsprozesses aufeinandertreffen und kombiniert werden. Qualität und Nutzen können vorab nicht exakt bestimmt werden, v.a. da es sich um spezifische, dem jeweiligen Unternehmens- und Aufgabenkontext angepasste Dienstleistungen handelt. Situations- und prozessspezifische Leistungen, die kundenspezifische und bedarfsgerechte Lösungen liefern, können nur bedingt als Maßstab für die Beurteilung der Leistungsfähigkeit der Dienstleistungsunternehmen bei anderen Kunden herangezogen werden.

Dieses Kaufrisiko steht auch im Zusammenhang mit der Tatsache, dass Dienstleistungen im Vergleich zu Sachgütern eher Vertrauens- und Erfahrungseigenschaften aufweisen als Sucheigenschaften. Sucheigenschaften sind bereits in der Such- bzw. Vorverkaufsphase vom Kunden feststellbar und einfach zu bewerten (bei Sachgütern, bei Dienstleistungen bezieht sich dies nur auf das Leistungspotenzial). Erfahrungseigenschaften können erst nach dem

Kauf und während der Leistungsnutzung festgestellt werden (z.B. didaktische Fähigkeiten des Dozenten, Unterhaltungswerts des Theaterstücks). Vertrauenseigenschaften können weder vor noch nach dem Kauf festgestellt werden, da sich ihre Beurteilung dem Kunden als Nachfrager weitestgehend entzieht (z.B. ärztliche Leistungen).

Dienstleistungen können also als Leistungen verstanden werden, die eine Veränderung oder Verarbeitung von heterogenen Kundenressourcen durch Dienstleistungsanbieter beinhalten. Dienstleistungsunternehmen bieten immaterielle Leistungsversprechen in Verbindung mit ihrem Leistungspotenzial an. Diese Definition klingt möglicherweise recht abstrakt. Die vorangegangenen Ausführungen und Beispiele zu den unterschiedlichen Eigenschaften von Dienstleistungen helfen Ihnen dabei, die praktische Anwendung und Erläuterung dieser Definition nachzuvollziehen.

Dienstleistungen und ihre Erbringung bewegen sich in einem Kontinuum unterschiedlicher Merkmale. Es gibt nicht die eine Dienstleistung, sondern gerade die Individualität und Heterogenität der Dienstleistungen machen ihren Nutzen für den jeweiligen Kunden aus. Dabei ist es für den Kunden nicht relevant, ob das Dienstleistungsunternehmen mit seiner Leistungserbringung seine Kosten deckt oder sich mit besonderen Risiken auseinanderzusetzen hat. Der Kunde bestellt die (möglichst adäquat) beschriebene Dienstleistung, will das Leistungsergebnis und damit seinen Nutzen und zahlt dafür einen vorab ausgehandelten Betrag. Punkt. Nicht mehr und nicht weniger.

1.2.2 Dienstleistungen in der IT (IT Services)

Ein Service steht für die Ergebnisse, die der Kunde nutzen möchte, ohne die Verantwortung und die dazugehörigen, unmittelbaren operativen Kosten und Risiken zu tragen (siehe Tab. 1–2). Dies gilt auch für Services, die von einem Serviceprovider erbracht werden und aus einer Kombination von IT, Menschen und Prozessen bestehen: die IT Services. Der Kunde gibt die Verantwortung für die entsprechenden Aufgaben in Bezug auf den IT Service an den Serviceanbieter, den IT-Serviceprovider, ab. Dies gilt auch für das Risiko, mit dessen unmittelbarem Management sich der Kunde nicht auseinandersetzt. Er muss bspw. nicht die Mitarbeiterverfügbarkeit für den Bereich SAP EH&S sicherstellen oder die Ausfallsicherheit des Steuerungssystems einer Produktionsanlage gewährleisten. (Dies entbindet ihn aber nicht von der Verantwortung sicherzustellen, dass der IT-Serviceprovider dies tut!)

Das Kundenunternehmen zahlt zwar für die Nutzung, Bereitstellung, Lieferung oder Implementierung des IT Service und lässt sich aufschlüsseln, wie sich der Preis zusammensetzt, der ihm in Rechnung gestellt wird. Die entstandenen Kosten sind aber nur für den Dienstleistungsanbieter ersichtlich. Der Kunde kümmert sich nicht mehr selber um alle Einzelheiten (Sizing der Hardware, Aus-

wahl und Bestellung der Komponenten, Bereitstellung Personal, Risikomanagement, Projektierung, Abnahmeverfahren, Betrieb etc.). Es gilt als Konsument für das fertige Ergebnis, den IT Service.

	Begriff	Erläuterung (laut ITIL)
Allgemein	Service	Ein Service ist ein Mittel zur Generierung von Nutzen für die Kunden. Er liefert den Kunden vereinbarte Ergebnisse, ohne dass diese für die servicespezifischen Kosten und Risiken Verantwortung tragen müssen.
ITIL-spezifisch	IT Service	Ein IT Service wird durch einen IT-Serviceprovider den internen oder externen Kunden bereitgestellt. Er besteht aus einer Kombination von Informationstechnologie, Menschen und Prozessen.

Tab. 1-2 Definitionen zu den Begriffen Service und IT Service

Die Frage, was ein IT Service ist, beantwortet ein IT-Serviceprovider anhand der eigenen Richtlinien und Organisationskultur genauso wie die Frage, wie ein Service kalkuliert oder abgestimmt wird. Dabei lässt sich ein Service recht umfassend beschreiben und beinhaltet oft mehr Leistungen, als für den Anwender sichtbar und direkt nutzbar ist (z.B. Hardware, IT-Mitarbeiter am Telefon zur Störungsentgegennahme).

Ein IT Service beinhaltet – wie bereits in Abschnitt 1.2.1 beschrieben – stets ein Leistungsbündel materieller und immaterieller Art. Ein »Arbeitsplatz-Service« kann beispielsweise als materielle Bestandteile PC, Monitor, Maus, Tastatur, Kabel etc. umfassen. Der immaterielle Anteil wird durch die folgenden beispielhaft aufgelisteten »Aktivitäten drumherum« bereitgestellt:

- **Aufbau und Einweisung:**
IT-Mitarbeiter, die zu Beginn alles aufstellen und zusammenstöpseln, die grundlegende Einweisung vornehmen und dem Mitarbeiter helfen, sich mit dem IT-Equipment zurechtzufinden
- **Störungsbeseitigung (Incident Management):**
Schnellstmögliche Hilfe bei Störungen, d.h., IT-Mitarbeiter nehmen die Schilderungen des Anwenders per Telefon oder Mail auf und kümmern sich um die Störungsbeseitigung. Die Mitarbeiter dokumentieren den Fall, leiten die Störungsmeldung bei Bedarf weiter und informieren den Anwender über Status und Lösung bis zum Abschluss der Störung.
- **Umsetzen der Anfragen von Anwenderseite (Request Fulfilment):**
Anfragen zur Installation weiterer Software entgegennehmen und umsetzen (lassen), z.B. wenn sich das Aufgabenfeld des Mitarbeiters erweitert und er daher zusätzliche Anwendungen benötigt, z.B. Visio neben den anderen bereits installierten Office-Anwendungen
- **Self Service:**
Ergänzend oder alternativ zum Kontakt mit dem Service-Desk-Mitarbeiter können Self-Help- oder Self-Service-Angebote über ein Intranet-Portal für das

Incident Management oder Request Fulfilment bereitgestellt werden: Nutzung, Möglichkeit, die entsprechenden Status-Updates abzufragen, Absetzen von Anfragen oder Anträgen, Lesen von veröffentlichten Ankündigungen etc.

■ IMAC-Request (Install, Move, Add, Change):

Bei Anfragen zu einem Bürowechsel kümmert sich ein Mitarbeiter darum, dass die gesamte Hardware am alten Standort abgebaut, transportiert, am neuen Standort aufgestellt, alle notwendigen Vorbereitungen bereits vorab getroffen werden (Patchen der Netzwerkdose etc.) und die Hardware wieder angeschlossen wird usw.

■ Automatisierte Unterstützungsleistungen wie Inventarisierung, Software Management (Paketierung, Patch Management), Backup/Restore, Remote-Control-Integration (Fernwartung)

■ Workplace Compliance basierend auf Lizenzmanagement (Import, Steuerung und Abgleich Lizenzdaten, Lizenzverfolgung, Berichtswesen), Asset Management (zentrale Inventarisierung der Endgeräte, Zuordnung der Investitionsgüter in der Organisation) und Vertragsmanagement (Ablage im Repository, Verwalten von Lieferanten, Vereinbarungen und Verträgen)

Ob das Telefon am Arbeitsplatz und diesbezügliche IT-Service- und Lösungsdetails ebenfalls zum »Workstation Service« gehören oder einem separaten Service (»Arbeitsplatz-Telefon-Service«) zugeordnet werden, kann nur unternehmensindividuell entschieden werden.

Eine detaillierte Erläuterung zum IT Service und seiner Nutzenaspekte, die auf den Erläuterungen dieses Abschnitts aufbaut, folgt in Abschnitt 3.3.

1.3 IT-Dienstleistungsmanagement mit ITIL

Eine der Hauptforderungen unserer Zeit für die IT-Organisation im Sinne des Dienstleistungsmanagements ist die konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Kunden. Zudem stehen IT-Unternehmen und -Abteilungen vor der Aufgabe, ihre Projekte und ihren Betrieb, d.h. auch die von ihnen betreute Infrastruktur, sowie ihre Prozesse so performant und kostengünstig wie möglich bereitzustellen und zu steuern. Darüber hinaus sind die bereitgestellten Services verursachungsgerecht zu verrechnen. In Bezug auf all diese Herausforderungen bietet ITIL Hilfestellung durch seine Leitlinien an.

Ein besonderes Augenmerk ist auf IT-Bereiche zu lenken, deren Infrastrukturen und Prozesse historisch gewachsen sind. Sie müssen sich der Kritik stellen, stark technikgetrieben zu sein und häufig ineffizient zu arbeiten. Um den Schritt in Richtung Systematisierung und Professionalisierung zu gehen, nutzen IT-Organisationen die IT Infrastructure Library (ITIL).

Im Zuge der vorangegangenen Erläuterungen zum Dienstleistungsmanagement und der dabei geschilderten Kundenorientierung geht es für die IT-Organi-