

Vorwort

Der bewährte Prozessstandard für das IT-Service-Management ITIL ist Mitte 2007 in der Version 3 im Auftrag des britischen Office of Government Commerce (OGC) veröffentlicht worden.¹ In ungeduldiger Erwartung wurden bereits die Vorankündigungen eifrig in den einschlägigen Medien kommentiert. Aufgrund der Bedeutung, die ITIL mittlerweile erlangt hat, stellt sich für jeden Manager, der im IT-Service-Management tätig ist, die Frage: *Was ist neu?*

Das vorliegende Buch richtet sich an diese Zielgruppe und gibt einen Überblick über das ITIL-Framework in seiner aktuellen Fassung, das in Form von fünf umfangreichen Büchern vorgelegt wurde. Allein aufgrund des Umfangs geht ein Überblick zwangsläufig mit einer Auswahl einher. In diesem Zusammenhang finden sich als Ergebnis die ITIL Best Practices, die aus Sicht des Verfassers relevant sind.

Basis des bisherigen Erfolgs ist und bleibt die operative Relevanz der Empfehlungen, und zwar von der kleinen IT-Abteilung mit wenigen Mitarbeitern bis hin zum externen Service Provider, der Tausende von Servern und PCs betreibt. Für beide sind eine strukturierte Störungsbearbeitung oder ein definierter Genehmigungsprozess bei wesentlichen Veränderungen gleichermaßen wichtig für die operative Effizienz. In diesem Zusammenhang ist es kein Zufall, dass sich die beiden Bücher »Service Delivery« und »Service Support« als der eigentliche Kern der Version 2 in der Branche durchgesetzt haben und sich die Bekanntheit von ITIL im Wesentlichen auf deren Inhalte beschränkt.

Die OGC hat für die neue Version Experten von namhaften Service Providern beauftragt und Verfasser-Teams gebildet, die – nach Rücksprache mit Experten – aus ihrer Sicht dokumentiert haben, was

1. ITIL® is a registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

sie zurzeit in der IT-Service-Management-Branche als Best Practices erachten. Die bekannten Prozesse wurden inhaltlich aktualisiert, um neue Prozesse ergänzt und durch die zugrunde gelegte Lebenszyklusbetrachtung in einen völlig neuen Zusammenhang gestellt.

Leider sind die Autoren nicht dem Weg gefolgt, den etablierten Kern darüber hinaus zu vertiefen und zu operationalisieren, um für konzeptionelle Klarheit und Eindeutigkeit der Handlungsempfehlungen zu vergleichbaren Standards wie COBIT 4.0 oder Prince2 zu gelangen. Stattdessen gehen die Empfehlungen der neuen Version 3 tendenziell in die Breite, nicht zuletzt durch den Versuch, die bisher wenig beachteten Inhalte der Version 2 stärker in den Fokus zu rücken. Im Ergebnis liegen Empfehlungen im Umfang von weit über 1.000 Seiten vor, die ITIL als einen Standard nur schwer anwendbar machen.

Vor diesem Hintergrund zielt das vorliegende Buch darauf ab, dem Leser eine komprimierte Übersicht zu geben, ohne dass der Verfasser dabei den Anspruch auf Vollständigkeit erhebt.