

---

# Vorwort

Das vorliegende Buch liefert Ihnen eine umfassende Darstellung der ITIL® Edition 2011 und zeigt Ihnen, was ITIL ist und wie ITIL »funktioniert«. Je nach Ihren Vorkenntnissen und Ihrer Motivation können Sie es als Einstiegsliteratur, als Nachschlagewerk für die tägliche Arbeit oder als Vorbereitung für die ITIL-Foundation-Zertifizierungsprüfung verwenden. Dazu stellt es Ihnen alle fünf ITIL-Kernpublikationen detailliert vor und erläutert sie mit zahlreichen Beispielen aus der Praxis sowie fundierten und praxisrelevanten Hintergrundinformationen. Spezielle Frage-und-Antwort-Abschnitte helfen darüber hinaus bei der Prüfungsvorbereitung.

## Die IT Infrastructure Library

ITIL steht als Abkürzung für *IT Infrastructure Library*. Dabei handelt es sich um eine Zusammenstellung von Büchern, die erstmals in den 80er Jahren verfasst wurde und eine über Jahrzehnte gewachsene Sammlung von Best Practices zum Thema IT Service Management enthält.

ITIL als Framework versteht sich als Bibliothek von bewährten Leitlinien und ist randvoll mit Ratschlägen, Hinweisen, Lehren, Warnungen, Dos und Don'ts. Auch Normen wie die ISO 9001 oder die ISO/IEC 20000 oder Modelle zum Projektmanagement oder zur Governance werden aufgrund ihres Stellenwertes in der Praxis aufgegriffen und als relevante Aspekte für Erbringer von IT-Dienstleistungen dargestellt. Wer sich an den Inhalten der Publikation orientiert, profitiert in hohem Maße davon, dass er das Rad nicht ständig neu erfinden muss und die Erfahrungen anderer für sich nutzen kann.

## Die Unterstützung des Business

Aus ITIL-Sicht geht es für den Anbieter von IT-Dienstleistungen – den IT-Serviceprovider – vor allem darum, die Qualität seiner IT Services im Sinne der Kunden und ihrer Geschäftsziele sowie unter Berücksichtigung der eigenen Ziele zu optimieren. Damit rückt der messbare Beitrag zum Geschäftserfolg in den Fokus. Mit diesem Verständnis von geschäftsprozessorientierten und kostenoptimierten IT-

Dienstleistungen arbeiten Prozesse, Menschen und Technologien Hand in Hand und werden aufeinander abgestimmt.

IT darf aus ITIL-Sicht also kein Selbstzweck sein, sondern muss einen Nutzen erbringen und die Geschäftsprozesse unterstützen, kurz: Das Business steht im Mittelpunkt der Serviceerbringung. Dieser Anspruch verbirgt sich hinter dem Schlagwort »Business-/IT-Alignment«. Eigentlich ist dies kein neuer Gedanke – schließlich sieht es in der industriellen Fertigung, im Handwerk oder in anderen Dienstleistungsbranchen nicht anders aus: Die Abläufe und die Organisationsstruktur richten sich so aus, dass eine erfolgreiche Abwicklung der Kernaufgaben und die Erreichung der Ziele ermöglicht wird.

Der frühere Sonderstatus der IT ist heute aber noch in vielen Organisationen (der Privatwirtschaft und der öffentlichen Verwaltung) sichtbar: in großzügigen Budgets, geringer Transparenz oder mangelnder Standardisierung bei der Planung, Entwicklung, Einführung und im Betrieb der IT. Diese Sachverhalte werden auf absehbare Zeit aber der Vergangenheit angehören. Die große Abhängigkeit des Business von der IT als unverzichtbarer Bestandteil der täglichen Wertschöpfung und die hohen Investitionen sorgen für ein Umdenken hin zu einer Professionalisierung oder gar Industrialisierung der IT. Es findet ein Übergang statt, hin zu einer IT, die nach Effektivitäts- und Effizienzkriterien geführt wird und die sich zusehends als Dienstleister und nicht mehr als Techniklieferant versteht.

ITIL bietet hierbei Unterstützung, kann aber nur dann zum Erfolg des Serviceprovider und seiner Kunden beitragen, wenn in der IT-Organisation eine sinnvolle Anpassung der Best-Practice-Inhalte in Anlehnung an die unternehmensindividuellen Gegebenheiten stattfindet.

### **Der Mensch im IT Service Management**

Laut Forrester Research liegt der Hauptgrund für verfehlte ITIL-Implementierungen mit 52 % am Widerstand gegen Veränderungen. Danach folgte mit 29 % die fehlende Business-Interesse bzw. die fehlende Business-Beteiligung. Hier zeigt sich, dass eine Service-Management-Ausrichtung der IT nur dann möglich erfolgreich sein kann, wenn die Mitarbeiter das Prozessdenken sowie die Kunden- und Serviceorientierung verstehen und sich zu eigen machen und sie dafür von Anfang an an entsprechenden Veränderungen beteiligt werden. Das Thema Kommunikation ist dabei essenziell.

Jede Person besitzt natürlich einen anderen Zugang zum Thema ITIL. Meiner Meinung nach ist es jedoch entscheidend, dass alle Beteiligten folgenden Grundgedanken verstehen: ITIL ist ein unabhängiges Rahmenwerk, eine Empfehlung, ein Werkzeug für das Unternehmen und darf nicht – genauso wenig wie die IT – einen Selbstzweck darstellen. Was aber noch viel wichtiger ist: Die Inhalte der Bibliothek dürfen nicht blind übernommen werden, weil das Management schnell verkünden möchte, dass es »ITIL-konform« sei. Es muss vielmehr eine tiefe und ausführliche Auseinandersetzung mit den Themenbereichen IT Service

Management und ITIL stattfinden, um das, was in den ITIL-Publikationen bereits vorhanden und beschrieben ist, als Grundlage für die Anwendung in der eigenen Organisation zu nutzen. Die über einen langen Zeitraum gewachsene Unternehmenskultur muss dabei respektiert und als Basis für eine Weiterentwicklung genutzt werden. Dies kann für viele Organisationen durchaus einen langwierigen, intensiven und organisationsverändernden Weg bedeuten, stellt aber gleichzeitig eine große Chance dar: die Chance, Abteilungssilos aufzubrechen, bisher ungenutzte Kommunikation aufzunehmen und gemeinsam einen Weg zu finden, die IT auf neue Füße zu stellen.

Es geht bei ITIL nicht um die »reine« IT in Form von Ressourcen wie Hard- und Software. Es geht um die Menschen, die die IT-Organisation (mit)gestalten, Teil der Prozesse sind und die Serviceorientierung mittragen. Sie arbeiten Hand in Hand, um zum Erfolg und zur Anerkennung der IT-Organisation beizutragen – und damit auch zum Geschäftserfolg des Unternehmens und zu ihrem eigenen persönlichen Erfolg in diesem Rahmen.

### **Für wen ist dieses Buch?**

Dieses Buch hilft Ihnen dabei, ITIL zu verstehen, einzuführen und in der täglichen Arbeit umzusetzen. Es richtet sich damit an die folgenden Zielgruppen:

- **Einsteiger in die Themenfelder IT Service Management und in ITIL:**  
Sie finden hier einen schnellen Einstieg ins IT Service Management und erhalten einen anschaulichen Überblick über ITIL und ihre Facetten.
- **Leser, die bereits über ITIL-Vorkenntnisse bzw. -Erfahrung verfügen und an speziellen oder Hintergrundinformationen interessiert sind, sich aber nicht durch die Original-ITIL-Kernpublikationen »arbeiten« möchten:**  
Dies sind oft IT-Mitarbeiter, IT-Berater, angehende Fachexperten, Projektbeteiligte und Projektverantwortliche, die sich mit dem Design und der Implementierung von ITIL-Prozessen beschäftigen. Ihnen bietet dieses Buch Detailinformationen zu den unterschiedlichen Service-Lebenszyklusphasen sowie den entsprechenden Prozessen und Funktionen.
- **Personen, die die Prüfung zum »ITIL Foundation Certificate in IT Service Management« ablegen möchten:**  
Egal, ob Sie die Prüfung im Anschluss an eine offizielle Schulungsveranstaltung ablegen möchten oder ob Sie den Weg des »Open Exam« wählen und sich die Inhalte individuell aneignen – mit über 70 Seiten an Fragen und kommentierten Antworten können Sie sich ausführlich und realistisch vorbereiten. Dieses Buch deckt wie alle akkreditierten ITIL-Foundation-Seminare den prüfungsrelevanten Syllabus ab, ermöglicht Ihnen aber darüber hinaus auf zahlreiche Sachverhalte eine alternative Perspektive und versorgt Sie mit Beispielen aus der Praxis. Zudem liefert es Hintergrundinformationen zu Aspek-

ten, die zwar in den ITIL-Kernpublikationen aufgegriffen, aber nicht detailliert erläutert werden.

Das vorliegende Buch kann Ihnen also als Einstieg in das ITIL-Thema, als täglicher Begleiter oder zur Vorbereitung auf die ITIL-Foundation-Zertifizierungsprüfung dienen. Allerdings stellt es keinen gleichwertigen Ersatz für die fünfbandige Originalliteratur der AXELOS mit weit über 1500 Seiten dar. Diese Inhalte werden für Sie allerdings erst im Zuge der weiteren ITIL-Zertifizierungen relevant, wenn Sie bspw. den ITIL Expert anstreben oder sich schwerpunktmäßig mit einzelnen Service-Lebenszyklusphasen auseinandersetzen.

### **Die Struktur des Buches**

Das vorliegende Buch führt Sie Schritt für Schritt an die Service-Lebenszyklusphasen sowie ihre Prozesse und Funktionen heran und erläutert die relevanten Details der Best-Practice-Methode.

Der erste Teil des Buches beschreibt einfürend den ITIL-Begriff sowie die zentralen Definitionen im IT Service Management. Da der Service-Lebenszyklus und die Orientierung an Services (und nicht an Applikationen oder Systemen) für viele Unternehmen immer noch Neuland bedeutet, beschäftige ich mich im ersten Kapitel auf Basis des Dienstleistungsmanagements detailliert mit den zentralen Begriffen zu diesem Themenfeld.

Im zweiten Kapitel erläutere ich, woher die Inhalte von ITIL stammen und wie sich die Bibliothek im Laufe der letzten 30 Jahre entwickelt hat. Diese Inhalte sind zwar nicht prüfungsrelevant, verschaffen Ihnen aber eine fundierte Ausgangsbasis für das Verständnis der nachfolgenden Inhalte.

Im dritten Kapitel folgt eine detaillierte Auseinandersetzung mit den Kernelementen der IT Infrastructure Library. Dabei erhalten Sie das notwendige Rüstzeug für die folgenden Inhalte und Zusammenhänge des ITIL-Frameworks.

Die nachfolgenden Teile des Buches widmen sich jeweils den Inhalten einer Service-Lifecycle-Phase und damit Service Strategy (Kapitel 4–6), Service Design (Kapitel 7–9), Service Transition (Kapitel 10–12), Service Operation (Kapitel 13–16) und Continual Service Improvement (CSI, Kapitel 17–19). Diese fünf Teile sind nahezu identisch aufgebaut.

Jeder Teil besteht aus einer kurzen Einleitung in die jeweiligen Service-Lebenszyklusphase und einem allgemeinen Teil, der die Ausrichtung und Zielsetzung der Phase sowie ihre Kernelemente beschreibt. Daran schließt sich der jeweilige Prozessteil an. Dieser setzt sich detailliert mit den Prozessen der jeweiligen Service-Lebenszyklusphase auseinander und liefert zu jedem Prozess:

- eine allgemeine Charakteristik des Prozesses
- eine Erläuterung des Prozesszwecks und der Prozessziele
- eine kurze Darstellung des Mehrwerts, den der jeweilige Prozess liefert, und eine Beschreibung der Prinzipien und wichtigen Begriffe des Prozesses

- eine Angabe zu den Inputs des Prozesses (Welche Ressourcen sind wichtig für die Umsetzung der Prozessaktivitäten?) und den Triggern des Prozesses (Was stößt den Prozess an?)
- eine Schilderung der Prozessaktivitäten
- eine Ausführung zu den Prozess-Outputs
- die verantwortlichen und beteiligten Rollen des Prozesses
- einige beispielhafte Leistungsindikatoren (KPIs, Key Performance Indicators) und Erfolgsfaktoren (Welche Aspekte sind besonders wichtig für die erfolgreiche Umsetzung des Prozesses?)

Zudem beinhaltet jedes Kapitel mit prüfungsrelevanten Inhalten eine Zusammenfassung der Inhalte; sie ermöglicht Ihnen eine Lernzielkontrolle und hebt nochmals im Zusammenhang die Syllabus-Inhalte hervor. Abgerundet werden diese Kapitel mit einer Reihe von Beispielfragen, die jenen Fragen ähneln, die in der ITIL-Foundation-Zertifizierungsprüfung vorkommen können. Sie enthalten jeweils eine detaillierte Erörterung der Lösung.

Nach der Behandlung der fünf Lifecycle-Phasen endet das Buch mit zwei Kapiteln, die sich nochmals gezielt mit der Zertifizierung befassen. Kapitel 20 beschreibt, welche Zertifizierungsmöglichkeiten es für Personen und Unternehmen im Rahmen des IT Service Management gibt. In Kapitel 21 finden Sie dann konkrete Vorbereitungsmöglichkeiten auf das ITIL-Foundation-Examen. Kontroll- und Beispielfragen der Zertifizierungsprüfung bestimmen das Bild des Kapitels.

Der letzte Teil des Buches enthält das ITIL-Glossar, gefolgt vom Literatur- und dem Stichwortverzeichnis. Das Glossar zu ITIL finden Sie ebenfalls in einer Vielzahl von Sprachen sowohl zur Edition 2011 als auch zur Version 3 (Edition 2007) als PDF kostenlos unter

*[www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries\\_2.aspx](http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries_2.aspx)*

## **Danksagungen**

Ich möchte mich an dieser Stelle bei Vera de Wendt und Jörg Rauschenberger bedanken. Jörg Rauschenberger hat mit seinen Hinweisen und seinen Erörterungen den Abschnitt 3.4.2 zum Thema Prozesskennzahlen und ihre Anwendung mitgestaltet. Aus der Feder von Vera de Wendt stammt der Exkurs in Abschnitt 12.9 zum Thema Organisatorisches Change Management.

Bedanken möchte ich mich auch ganz explizit und ausdrücklich bei den fachlichen Reviewern dieses Buches. Dies sind (in alphabetischer Reihenfolge) meine Materna-Kollegen Josip Brkic, Martin Bucksteeg, Frank Eggert, Dieter Kraß, Rainer Schümmelfeder und Bodo Zurhausen sowie Carsten Mewes von der ITERGO und Jan Quastram von der T-Systems.

Last but not least danke ich meinem Lektor René Schönfeldt für seine Unterstützung und sein wertvolles Feedback im Laufe der letzten Monate.

*Nadin Ebel, Oktober 2014*