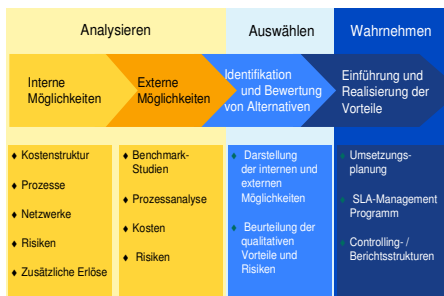


ITIL wieder nur ein neuer Hype ?

Der Alltag eines Informatikleiters hat sich in den letzten 10 Jahren stark verändert. Vor einer Dekade noch konnte der Informatikverantwortliche alleine über die Informatikleistungen verfügen und entscheiden, welche Vorhaben er unterstützen wollte.

Heute werden die IT-Dienstleistungen zunehmend in einer integralen Prozesslandschaft eingebettet.



Es gilt die Versprechen der Informatik nach Effizienz und Kosten-Reduktion zu erfüllen.

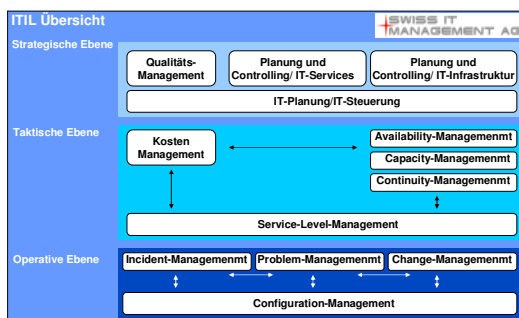
ITIL (Information Technologie Infrastructure Library) kann an diesem Punkt wertvolle Verbesserungen für Sie liefern.

ITIL beschreibt ein systematisches, professionelles Vorgehen für das Management von IT-Dienstleistungen, in deren Mittelpunkt die wirtschaftliche Erfüllung der Unternehmensanforderungen steht.

Als das ITIL-Projekt Ende der 80er Jahre begonnen wurde, gab es keine umfassende Grundlage für die wirtschaftliche und zweckmäßige Einbringung von IT Services. Doch klar war, dass Kosten reduziert und die Qualität der IT-Dienstleistungen verbessert werden musste. Experten, Berater und erfahrene Praktiker erarbeiteten mit der CCTA (Central Computer und Telecommunications Agency) die Verfahrensweisen des IT Service Managements, die heute als „Best Practices“ in ITIL dokumentiert sind.

Was ist ITIL

ITIL ist ein Regelwerk, das die IT-Leistungen transparenter und messbar macht. Es beschreibt eine systematische Vorgehensweise für den Betrieb und das Management der IT und Ihrer Dienstleistungen. Die wichtigsten Prozesse sind im „Service-Support-Set“ und im „Service-Delivery-Set“ zusammengefasst. Beide Sets definieren eine Reihe von Prozessen, Rollen und Gestaltungselementen sowie Funktionen und Verantwortlichkeiten, die eine IT-Abteilung erfüllen sollte. Die im Service-Support-Set enthaltenen Prozesse beschreiben die in einer IT-Organisation permanent anfallenden Tätigkeiten auf der operationalen Ebene. Diese Basis- und Leistungsprozesse beschreiben die Basis. Hierzu gehören die Disziplinen Incident-, Problem-, Change-, Configuration- und Release-Management. So werden beispielsweise über das Incident-Management Störungen, Aufträge und Anfragen an zentraler Stelle (Service-Desk) entgegengenommen, klassifiziert und beschrieben. Über einen Identifizierungsprozess lassen sich Störungen, soweit ihre Ursache nicht eindeutig ermittelbar ist, in bestimmte Problemklassen unterteilen, die dann im Problem-Management einen Lösungsprozess über verschiedene Service-Level-Ebenen durchlaufen. Die Änderung wird im Change-Management abgehandelt. Die IT-Infrastruktur-Objekte



und deren Veränderungen werden als „Configuration Items“ im Konfigurations-Management beziehungsweise in der „Configuration Management Database“ (CMDB) dokumentiert. Dort lässt sich auch nach verfolgen, welche Aktivitäten wann erfolgt sind. Prüfung, Freigabe und Rollout von Hardware oder Softwarekomponenten erfolgen im Release-Management.

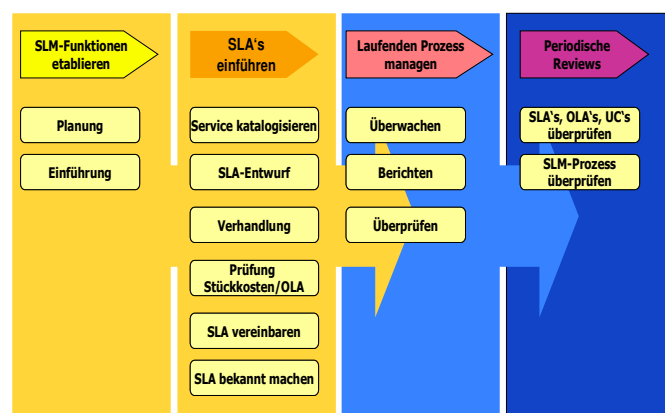
Das Service-Delivery-Set hingegen umfasst die Disziplinen Service-Level-, Finanz-, Kapazitäts-, Verfügbarkeits- und Continuity-Management. Dabei handelt es sich also um die taktische Ebene der Planung und Steuerung von IT-

Leistungen. Ferner beschreibt dieses Set, wie die kundengerechte Bereitstellung der Dienstleistungen erfolgen sollte. Hierzu vereinbaren die IT-Abteilung und ihr Kunde individuelle Service-Level-Agreements. Die einzelnen Prozesseinheiten beider Sets stehen untereinander in vielfältigen Wechselbeziehungen. So entstehen transparente, standardisierte und vor allem messbare IT-Leistungen. Diese können sich zum Beispiel im automatischen Austausch von Verbrauchsmaterialien und Verschleißteilen äußern, der immer dann in Aktion tritt, wenn ein vorher definierter Status erreicht wurde. Hierzu ließe sich etwa ein Workflow im Service-Management-System hinterlegen, der den Prozess anstößt. Wie die einzelnen Serviceprozesse aussehen, ist je nach Unternehmen verschieden Inhalte und Prozesse werden im Rahmen einer ITIL-konformen IT-Landschaft standardisiert. Entscheidend für das Verständnis von ITIL ist der Charakter einer „Philosophie“. Die Bücher beschreiben Inhalte, Prozesse und Ziele innerhalb der IT-Organisation (das Was), aber nicht die konkrete Umsetzung (das Wie). Die Ausgestaltung der Prozesse liegt im Ermessen des IT-Managements und berücksichtigt die Anforderungen einer jeden IT-Organisation.

So wurde ITIL, die einzige umfassende **Verfahrens-Bibliothek** in diesem Bereich, was sie zum **weltweiten De-facto-Standard** gemacht hat.

Folgende Vorteile können Sie mit der Einführung von ITIL erreichen:

- Hohe Kundenzufriedenheit durch bessere Kommunikation der Kunden mit den IT- Mitarbeitern
- Höhere Produktivität durch den gezielten Einsatz von Wissen und Erfahrung
- Weniger Aufwand bei der Entwicklung von Prozessen, Prozeduren und Arbeitsanweisungen
- Die Grundlage für eine QM-Systematik im IT Service Management
- Niedrigere Personalfuktuation durch höhere Mitarbeiterzufriedenheit



Aufschlussreich ist die Erfahrung aus den Projekten zur Einführung von ITIL. Dabei hat sich gezeigt, dass ITIL

- Keine umsetzungsreife Vorgabe ist
- Nicht die einzige und genau so zu implementierende Lösung ist
- Keine Bibel ist

Das existierende Umfeld ist immer zu berücksichtigen.

Orientierung an ITIL, wo sinnvoll und notwendig.



Eine der persönlichen Erfahrungen die mich bei der Einführung von ITIL immer wieder motivieren, ist die positive Aussage von den Anwendern und der Geschäftsleitung.

- „Die Servicequalität am HelpDesk hat sich stark verbessert“
- „Die Verfügbarkeit hat sich wesentlich erhöht“
- „So schnell hätten wir ein Verbesserung nicht erwartet“

Wichtig bei und nach der Einführung ist die wiederkehrende Kontrolle der Prozesse und ihrer Wirksamkeit. Nur so kann ein dauerhafter Erfolg garantiert sein.

Abschliessend kann ITIL nicht als Hype bezeichnet werden, sondern als Commodity geführt werden.

Sascha Reinger / Senior Consultant



Buchnachweis:

ITIL Service Support _

ISBN 0113300158 |

ITIL Service Delivery

SBN 0113300174