

# ITIL

## Entwicklungshintergrund

Die Abkürzung ITIL<sup>1</sup> steht für „Information Technology Infrastructure Library“. Es besteht aus einer Sammlung von Dokumenten, die sich mit den Untergruppen des IT-Managements auseinandersetzen und beinhaltet ein Prozessmodell für den gesamten Bereich des IT-Service-Managements. ITIL ist ursprünglich eine Entwicklung der britischen Regierung.<sup>2</sup> Herausgeber, Mitte der 80er-Jahre, war die „Central Computer and Telecommunications Agency“ der britischen Regierung. Das Ziel war es Mittel und Wege zu finden die stetig steigenden IT-Kosten der Behörden in den Griff zu bekommen.<sup>3</sup>

Die Ausarbeitungen bilden ein neutrales also herstellerunabhängiges Best-Practices-Regelwerk. ITIL bietet einen Standard für strategische, operative und taktische Geschäftsprozesse und Steuerungsmechanismen an. Neben dem systematischen Aufbau von Prozessen können IT Infrastrukturen effizient gesteuert und entwickelt werden.<sup>4</sup> Folgende Punkte sind nach Elsässer die wichtigsten Merkmale von ITIL:

- Ein Best Practices-Rahmenwerk, das allgemein gültig abgefasst ist und aus bewährten Lösungsansätzen der IT-Praxis vieler Organisationen besteht.
- Ein nicht proprietärer und herstellerunspezifischer De-facto-Standard für das IT-Management und die IT-Services.
- Eine systematische Vorgehensweise im IT-Management
- Oberster Grundsatz bei ITIL ist die Ausrichtung der IT als Lieferant von Dienstleistungen (IT-Service-Management-Orientierung)
- Eine Leitlinie für Prozessoptimierungen, d.h. die IT-Prozesse sollten sich an den Geschäftsprozessen orientieren.

---

<sup>1</sup> „ITIL“ ist eine geschützte Marke der britischen Regierung

<sup>2</sup> Vgl. Elsässer (2005), S. 6

<sup>3</sup> Vgl. Schiefer/ Schitterer (2006), S. 3

<sup>4</sup> Vgl. Elsässer (2005), S. 6

- Bereitstellung von Vorgaben und Anregungen um Anpassungen an neue Anforderungen schnell realisieren zu können.
- Permanenter Ausbau und Weiterentwicklung.
- Klare Definition von wenigen Hauptprozessen und Darbietung als Sammlung von Prozessmodellen.
- Unterschiedliche Zertifizierungsmodelle durch ITIL-Gremien.

## **Aufbau**

Seit dem Jahre 2002 besteht das Framework ITIL aus sieben Hauptbereichen (auch Sets oder Module genannt), mit über 20 Einzelprozessen die einen Rahmen vorgeben, wie ein optimaler IT-Service aussehen könnte und wie dieser implementiert werden kann.<sup>5</sup>

In den aktuellen Versionen sind folgende Kategorien beschrieben:<sup>6</sup>

- Basisgruppe 1: Service Support (beinhaltet alle Aktivitäten, die für die Unterstützung eines geregelten Betriebes benötigt werden. Er soll für die Nutzer eines DV - Verfahrens zentralisiert, meist in Form eines Service Desk, von einer Stelle abrufbar sein.<sup>7</sup>) Es gibt hier fünf Basisprozesse

*1.1 Incident-Management*

*1.2 Problem-Management*

*1.3 Configuration-Management*

*1.4 Change-Management*

*1.5 Release-Management*

- Basisgruppe 2: Service Delivery (sind alle Aktivitäten und Prozesse, welche der strategischen Unterstützung des IT-Managements dienen. Hier werden

---

<sup>5</sup> Vgl. Köhler (2007), S.37f.

<sup>6</sup> Vgl. Elsässer (2005), S. 8; Vgl. Schiefer/ Schitterer (2006), S. 4 f.

<sup>7</sup> Vgl. Köhler (2007), S. 42

auch die Service Level Agreements für die Leistungserbringung mit dem Kunden abgestimmt) Es gibt hier fünf Grundprozesse:

*2.1 Service-Level-Management*

*2.2 Financial-Management*

*2.3 Availability-Management*

*2.4 Capacity-Management*

*2.5 Continuity- Management*

- Information and Communication Technology – Infrastructure Management (ICT – IM): Hier wird die eigentliche Infrastruktur betrieben. Es werden im Wesentlichen die Gebiete IT-Deployment, IT-Operation, IT-Design and Plan und IT-Technical Support abgedeckt.
- Security Management: Hauptaufgabe ist das zur Verfügung stellen von Informationen und der Schutz vor unbefugtem Zugriff.
- Planning to implement: In diesem Buch wird die Planung, Einführung und fortlaufende Verbesserung der ITIL Prozesse behandelt.
- The Business Perspektive: Gegenstand der Publikation ist die Geschäftsbeziehung zwischen Kunden und Lieferanten der Serviceleistung.
- Application Management: Im Wesentlichen umfasst dies die Gebiete Software Life Cycle Support und Testing IT-Services for operational use.

Die beiden Basis-ITIL-Frameworks (Service Support und Service Delivery) bilden das Zentrum eines IT Services innerhalb einer Firma und decken das Tagesgeschäft im IT-Service ab.<sup>8</sup> ITIL ist stark auf die IT-Services fokussiert. Dies ist nicht das Kerngeschäft des Unternehmens in dessen Auftrag die Diplomarbeit erstellt wird. Es erscheint dem Autor sinnvoll eine strenge Selektion der ITIL Best Practices vorzunehmen um eventuelle Transfermöglichkeiten aus diesem Body of Knowledge zu evaluieren. Eine Übersicht über den Bereich Service Support ist hier dargestellt. Diese Präsentation ist folgendermaßen aufgebaut:

- Zuerst wird der Service Support grafisch aufgearbeitet.

---

<sup>8</sup> Vgl. Köhler (2007), S. 24 ff.

- Es werden alle Disziplinen des Service Support mit einer „Registerkarte“ überblickartig dargestellt. (diese Darstellung gliedert sich in Kurzbeschreibung, Beispiele, Aufgaben und Funktionen, Ziele, Prozess, Einführung/Schnittstellen/ Key Performance Indicators)
- Nach jeder Disziplin kommt jeweils ein Slide das die Disziplin grafisch aufbereitet und Raum für eine Evaluation gibt. Hier soll nicht zuletzt mit Hilfe des Weblog diskutiert werden, ob ITIL bzw. einzelne ITIL Prozesse sich für das betreffende Unternehmen eignen und transferiert werden können oder nicht.

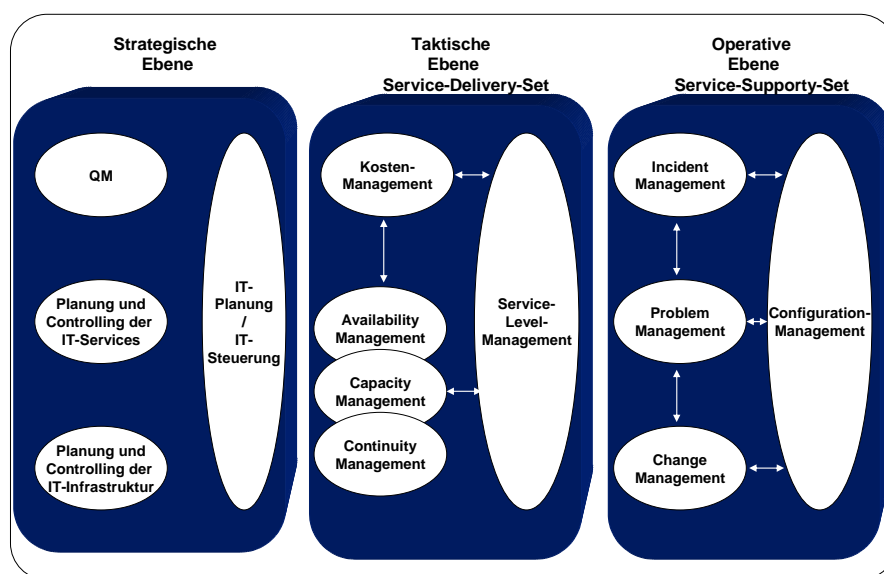


Abbildung 1: ITIL Komponenten im Überblick<sup>9</sup>

Das Basis-ITIL-Framework Service Delivery wird baldmöglichst aufgearbeitet werden.

<sup>9</sup> Quelle: Elsässer (2005), S.9