

Berner Fachhochschule

Wirtschaft und Verwaltung

Einführung und Positionierung von ITIL

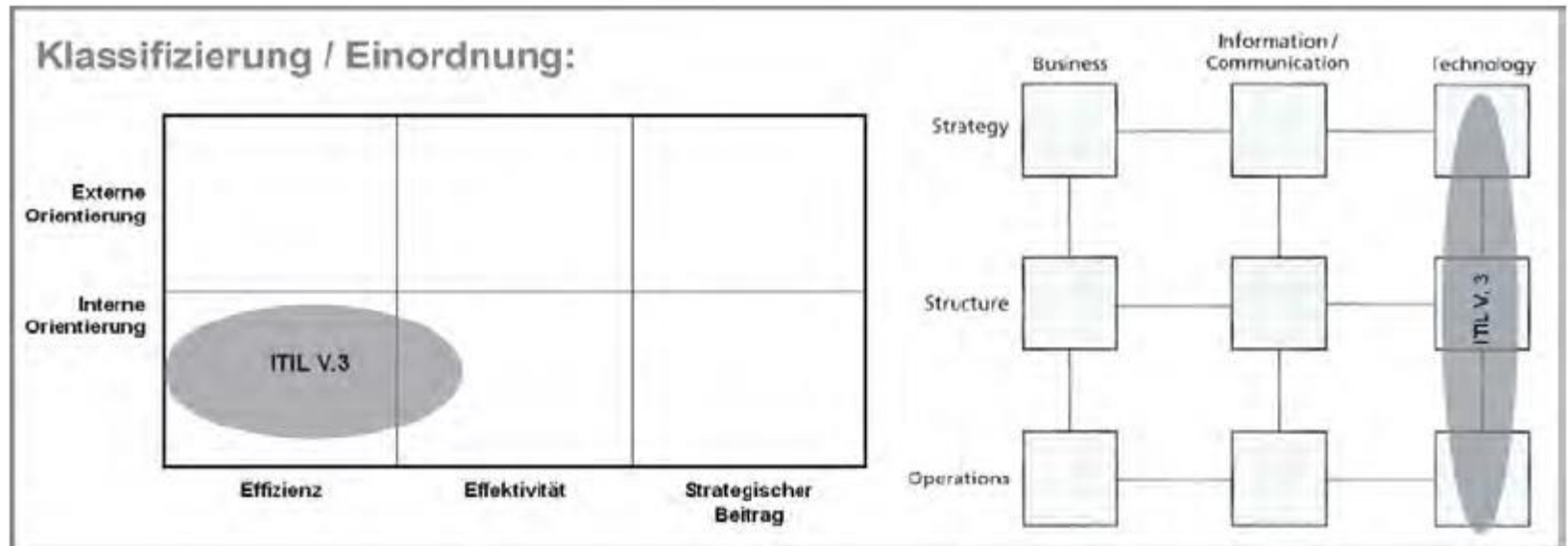
Positionierung von ITIL – Information Technology Infrastructure Library

- Good Practice versus Best Practice – Vgl. spätere Folien dazu
- Ergänzend zu vielen anderen Rahmenwerken und vielfach auch aktiv abgestimmt
- Für sich selber eine Art IT-Service-Management-Universum
- Für ganz viele Frage Lösungen bietend – Im weiteren Sinne auch als IT-Governance-Framework verstehbar
- Im engeren Sinne ein IT-Servicemanagement-Framework

Positionierung von ITIL – Information Technology Infrastructure Library

- Partiell strukturiert und nicht hoch strukturiert
- Ziele, Zweck, Prozess, Rollen, Kennzahlen, Erfolgsfaktoren, etc.
- Fünf Bände: Jeder Band der fünf Bände hat in sich die gleiche Struktur
- Viele Zusatzbände, welche nicht zur Kernbibliothek gehören, z.B. zu Software Asset Management, Portfoliomanagement, Value Management, Risikomanagement, etc.

Positionierung von ITIL – Information Technology Infrastructure Library



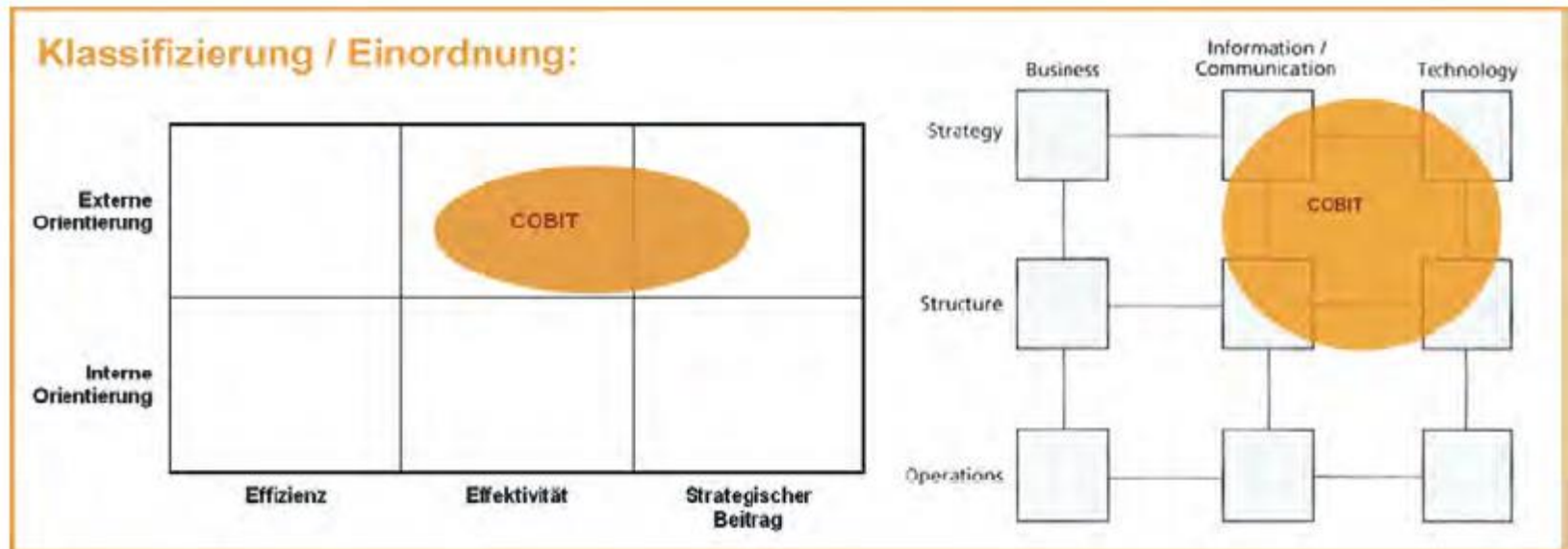
Positionierung COBIT

- COBIT – Control Objectives for Information and Related Technology
- Governance-Framework im eigentlichen Sinne – IT-Governance
- Ursprünglich ein Set an Checklisten um aus Auditors-Perspektive die IT auf deren Konformität und Performance im Hinblick auf deren Ziele in der Unternehmung zu testen
- Neu immer holistischeres oder umfassenderes Framework zur Steuerung der IT

Positionierung COBIT

- Set an verschiedenen Bänden, welche zur COBIT Kernfamilie gehören: Framework, Enabling Processes, etc.
- Hoch strukturierte Prozessbeschreibungen in tabellarischer Form
- Prozessbeschriebe, RACI-Charts, Zielsetzungen der Prozesse, Prozessmetriken, etc.
- Besonders bemerkenswert: Mehrstufige Kaskade um aus Geschäftszielen IT-Ziele abzuleiten

Positionierung COBIT



Positionierung von ITIL zu COBIT

- COBIT: Perspektive Geschäft und Geschäftsleitung auf IT: IT Performance und Conformance Geschäftsabwicklung unterstützend
- ITIL: Perspektive IT auf Geschäft, bestmögliche Unterstützung der Geschäftsprozesse durch IT
- Es existieren diverse Mappings zwischen den beiden Frameworks
- Die beiden Frameworks sollten nicht gegeneinander ausgespielt werden sondern als zueinander komplementär verstanden werden

Positionierung von ITIL zu COBIT

Verwaltungsrat

Geschäftsleitung

Fachabteilungen
operative Prozess-
abwicklung

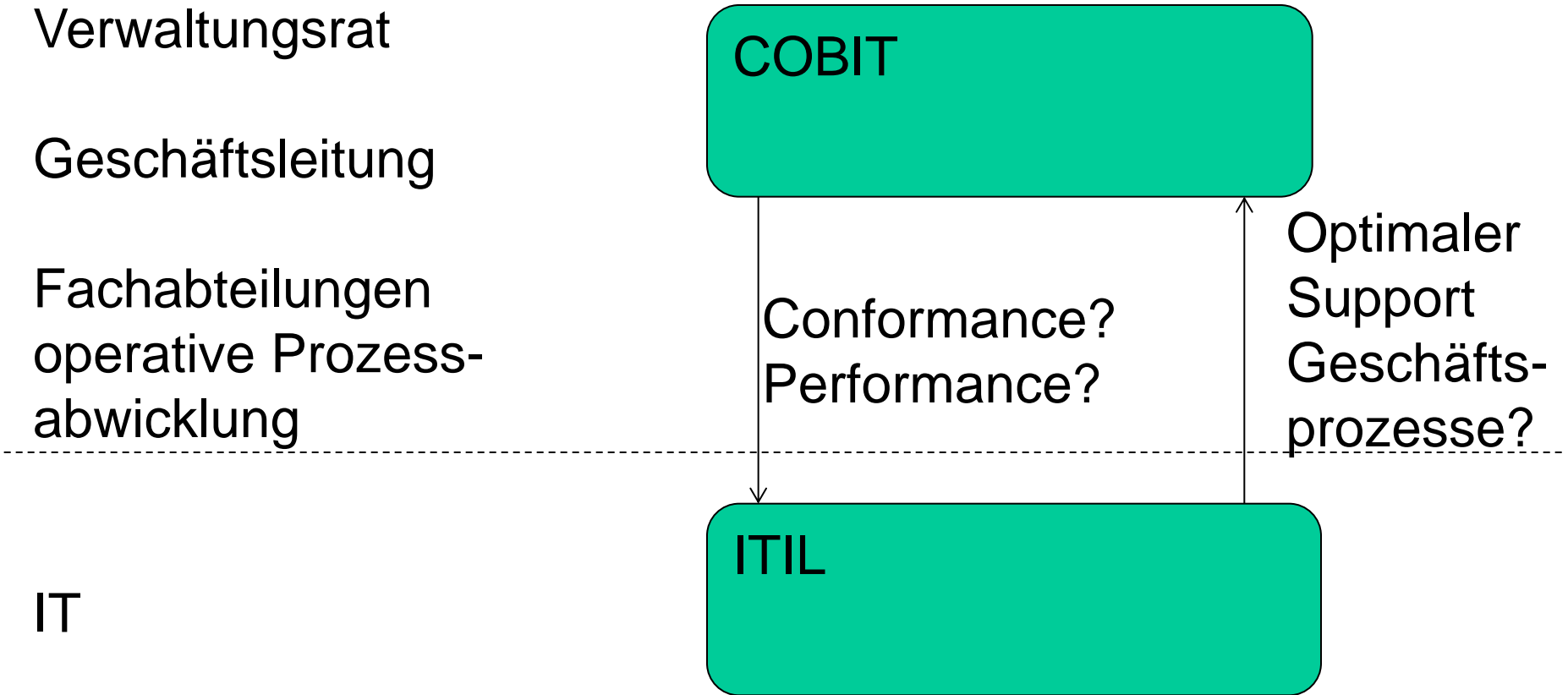
IT

COBIT

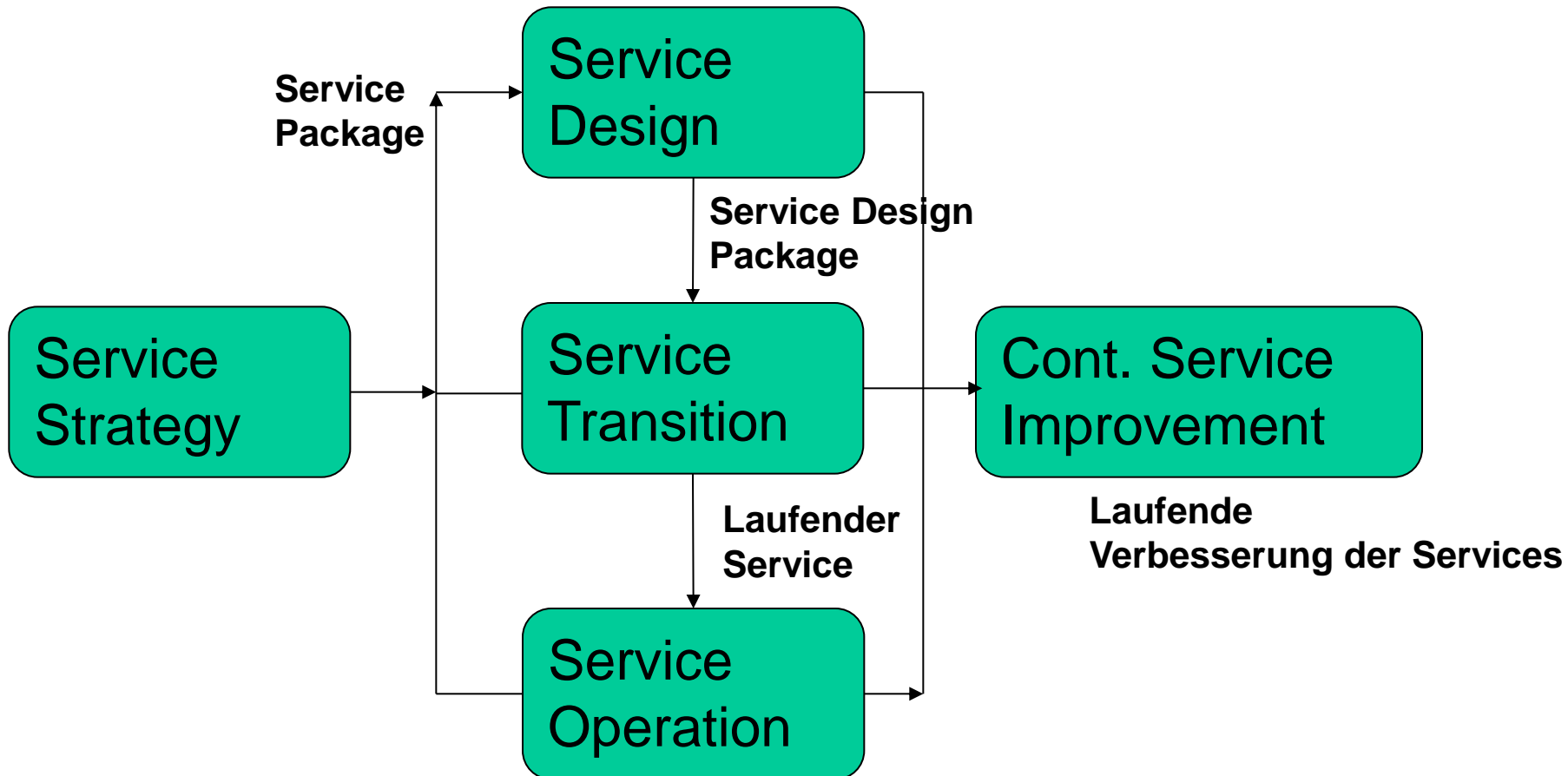
Conformance?
Performance?

Optimaler
Support
Geschäfts-
prozesse?

ITIL



Struktur von ITIL – in Bände gegliedert



Struktur von COBIT – in Domänen (in einem Band) gegliedert

Verwaltungsrat

EDM – Evaluate, Direct, Monitor

Geschäftsleitung
Geschäftseinheiten

APO – Align, Plan, Organize

BAI – Build, Acquire, Implement

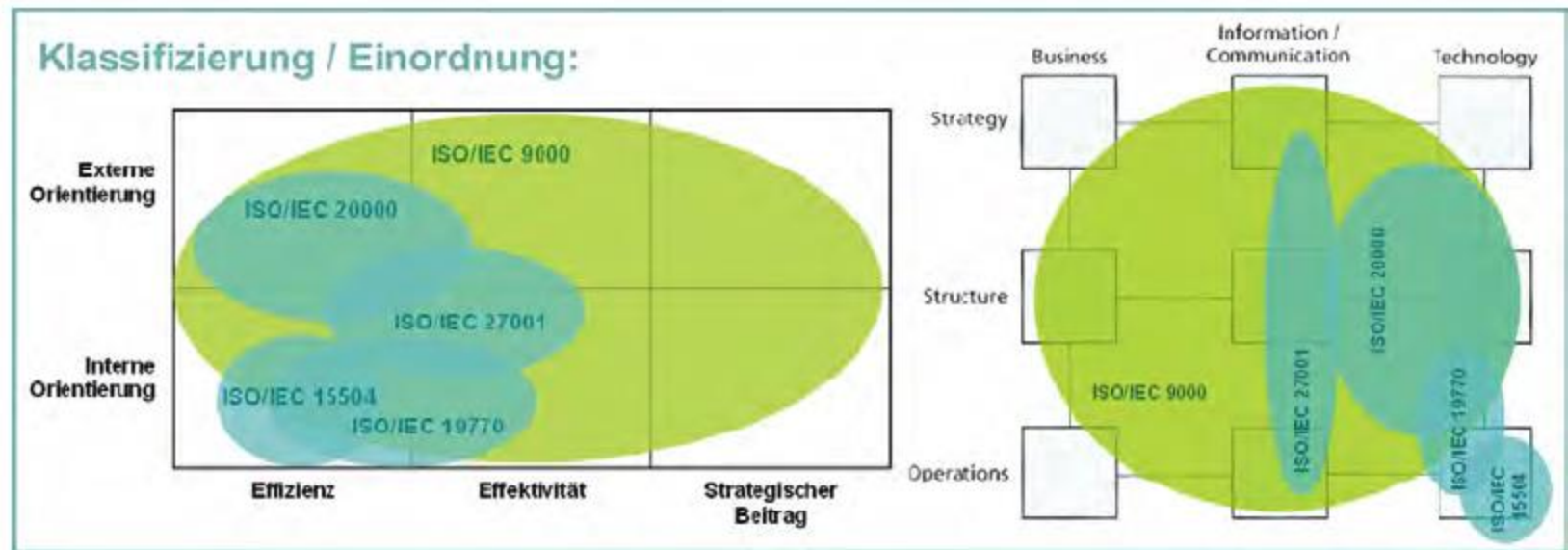
DSS – Deliver, Support, Service

MEA – Monitor, Evaluate, Analyze

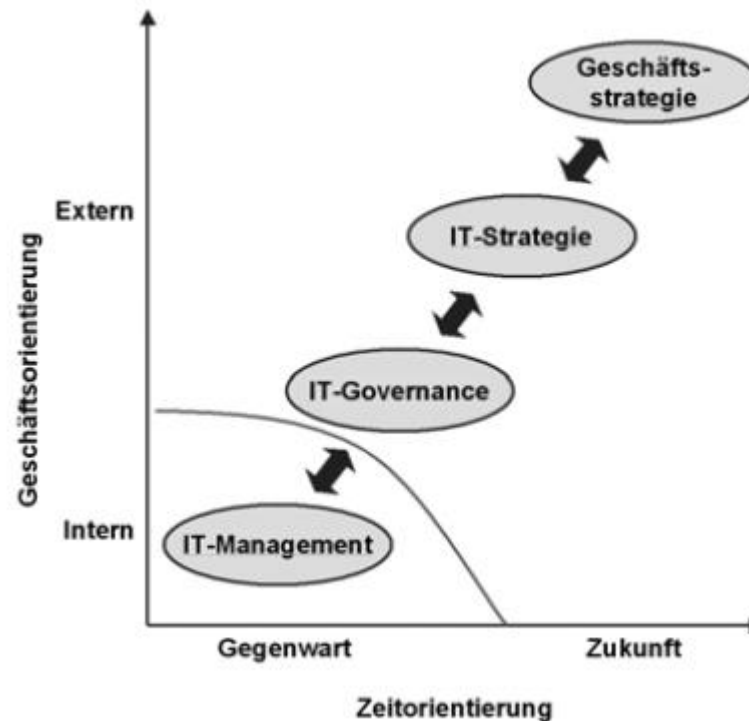
Positionierung ITIL zu ISO-Normen

- ISO/IEC 20000 – IT Servicemanagement Norm
- Unternehmenszertifizierung durch ISO/IEC 20000
- Personenzertifizierung durch ITIL – aktuell 2011 edition
- ISO/IEC 38500 – IT Governance Norm – aktuell auch in COBIT 5 integriert
- Auch hier gilt: COBIT: Personenzertifizierung; ISO/IEC 38500 Unternehmenszertifizierung
- ISO/IEC 31000 Risikomanagement
- ISO/IEC 27000 IT Sicherheit

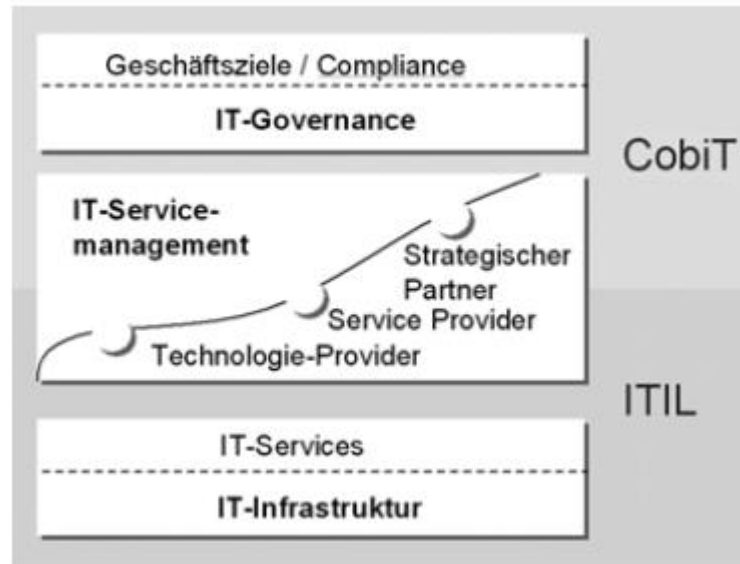
Positionierung ISO-Standards



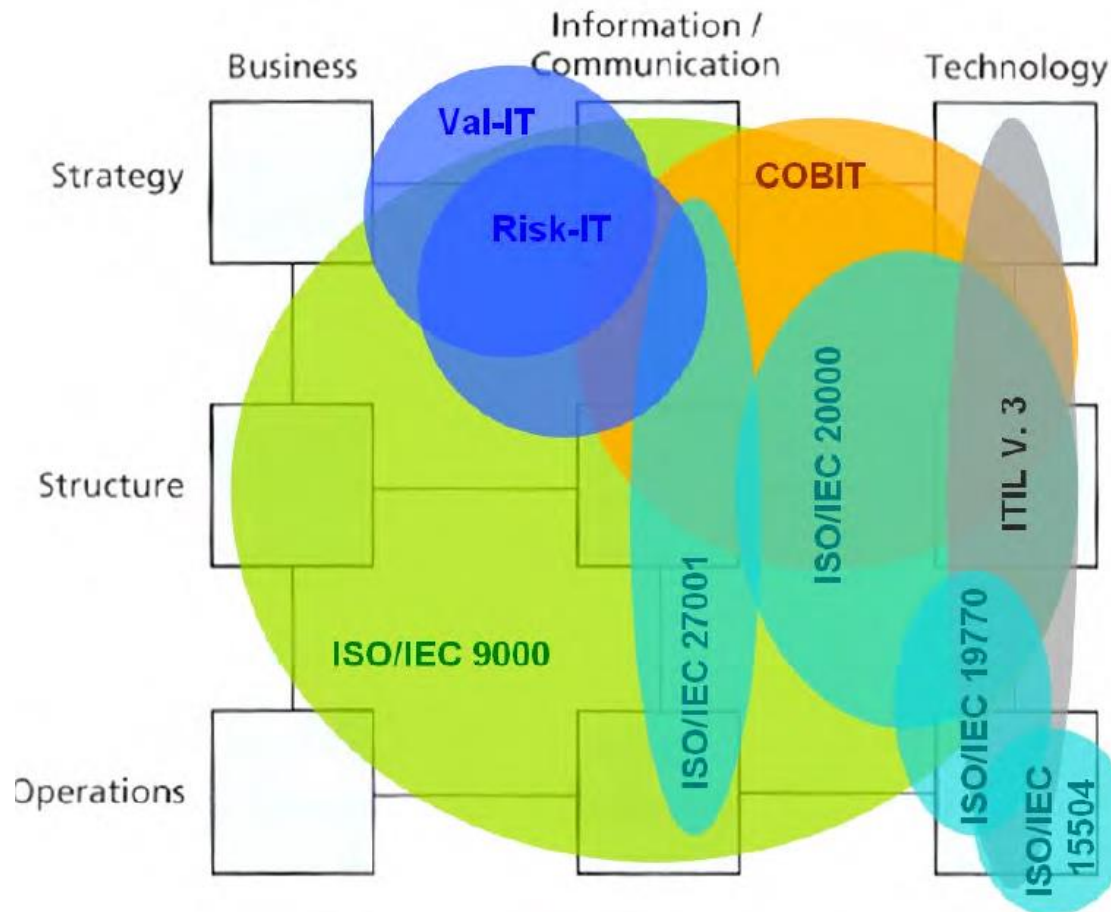
Grafische Positionierung verschiedener IT-Governance-Rahmenwerke



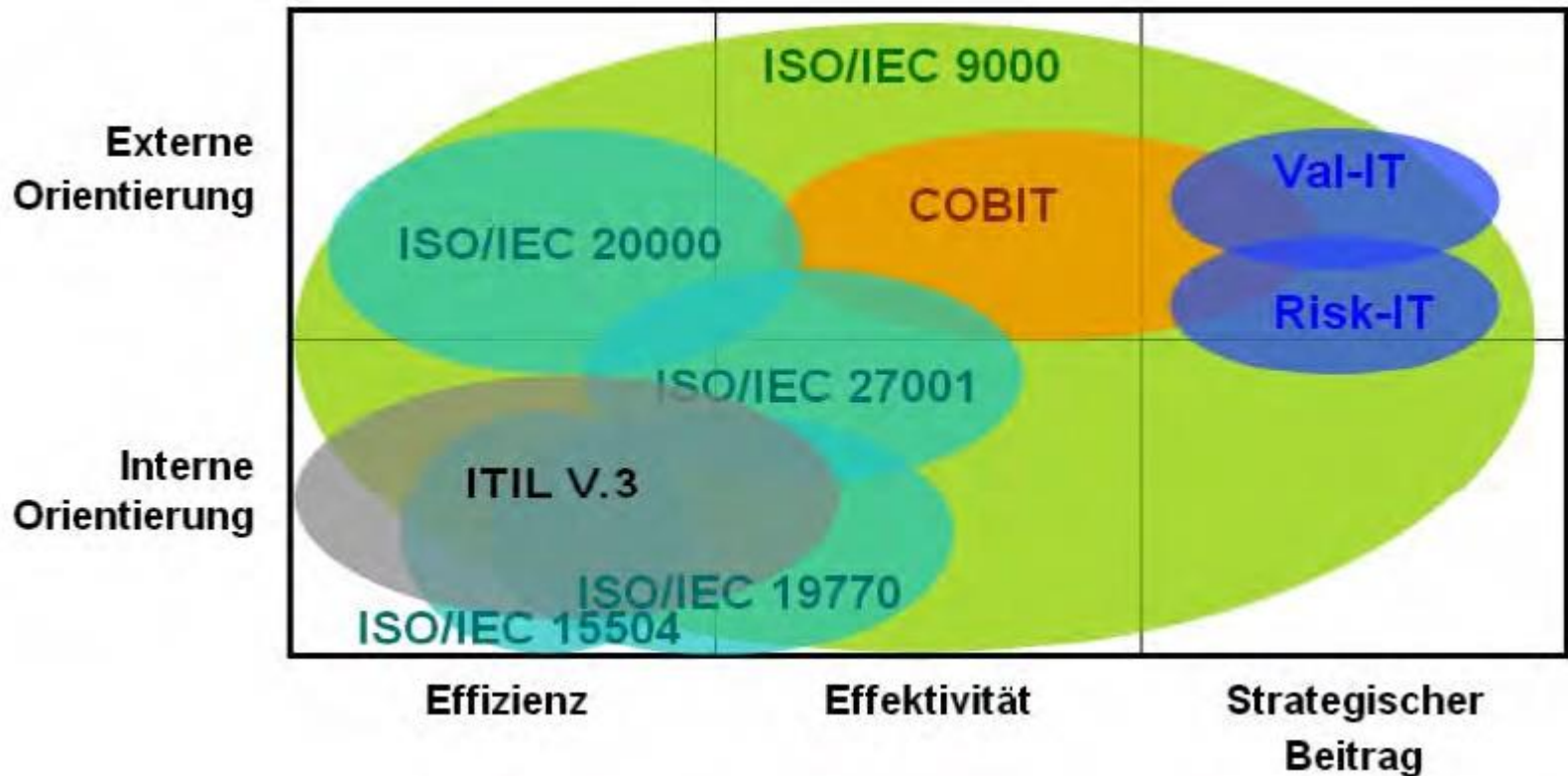
Grafische Positionierung verschiedener IT-Governance-Rahmenwerke



Grafische Positionierung verschiedener IT-Governance-Rahmenwerke



Grafische Positionierung verschiedener IT-Governance-Rahmenwerke



Grafische Positionierung verschiedener IT-Governance-Rahmenwerke





Berner Fachhochschule

Wirtschaft und Verwaltung