

**Berner Fachhochschule**

Wirtschaft und Verwaltung

**ITIL 2011 edition – Foundation**  
**ITIL Introduction - Managing across the**  
**Lifecycle**

## Inhalte

- Was ist ITIL V2, ITIL V3 und ITIL 2011 edition
- Überblick über die fünf Bände der ITIL 2011 edition
- Inhalt der ITIL 2011 edition
- Ausbildungskonzept
- Prozesse und Rollen – Was ist da?
- Anwendungsmöglichkeiten der ITIL 2011 edition
- Gegenüberstellung zu anderen IT-Governance-Instrumenten

## Ein paar Begriffe noch...

- **Key Performance Indicator (KPI):** Messgrösse, die einen Prozess, einen IT Service oder eine Aktivität unterstützen soll.
- **Critical Success Factor (CSF):** Kritischer Erfolgsfaktor – Faktor welcher für einen Service, für die Prozessabwicklung, für Aktivitäten erfolgsrelevant ist
- **Effizienz:** Mass für den richtigen Ressourceneinsatz um Prozess, Service oder Aktivitäten bereitzustellen.
- **Effektivität:** Mass dafür, ob die Ziele eines Prozesses (Wirkung), eines Services oder einer Aktivität erreicht wurden.

## Entstehung und Mitspieler

- Die ITIL entstand in den späten 80er Jahren; verschiedene Versionen waren wie folgt gültig:
  - **V1** 1986 – 1999 (40 Bücher oder 26 Module)
  - **V2** 1999 – 2006 (9 Bücher; relevant waren Service Delivery und Service Support als Bücher; dies deckte Service Operations ab.)
  - **V3** 2007 - 2011 Seit August 2007 – Neu 5 Phasen – 5 Bücher
  - **2011 edition** Seit 2011 – Wie gehabt 5 Phasen – 5 Bücher; neu wird nur noch von editions gesprochen
- Mitspieler
  - früher **CCTA** (Central Computer and Telecommunication Agency), heute **OGC** (Office of Government Commerce)
  - **EXIN / ISEB**
  - **TÜV Süd (DACH)**
  - **APM** Group (von Prince 2 herkommend, neu von OGC beauftragt)
  - **itsmf**

# Funktion der ITIL

- **Funktion und Aufgaben IT Infrastructure Library - ITIL**  
... nimmt verschiedene Aufgaben und Funktionen wahr, wobei der Fokus darauf gerichtet ist, qualitativ hochwertigen Service anzubieten: **Kundenorientierung im Mittelpunkt** stehend.
- Oftmals wird ITIL aber auch missverstanden
- Was die ITIL ist:
  - Good Practices (organisations-gefiltert ...)
  - ein Modell
  - ein Framework oder Rahmenwerk
  - ein Baukasten
  - ein flexibles (und für Serviceorganisationen adaptierbares) Gerüst

## Was ist ITSM nicht?

- Kein Konfliktmanagement
- Kein Projektmanagement => Hierfür bietet die OGC Prince2 an
- Kein Zeitmanagement
- Keine Zauberei
- Keine *dogmatische* Anleitung
- ... und implementiert **KEIN** neues Denken und Handeln

## Das ITIL 2011 edition Qualifizierungsschema...



SS Service Strategy  
 SD Service Design  
 ST Service Transition  
 SO Service Operation  
 CSI Continual Service Improvement

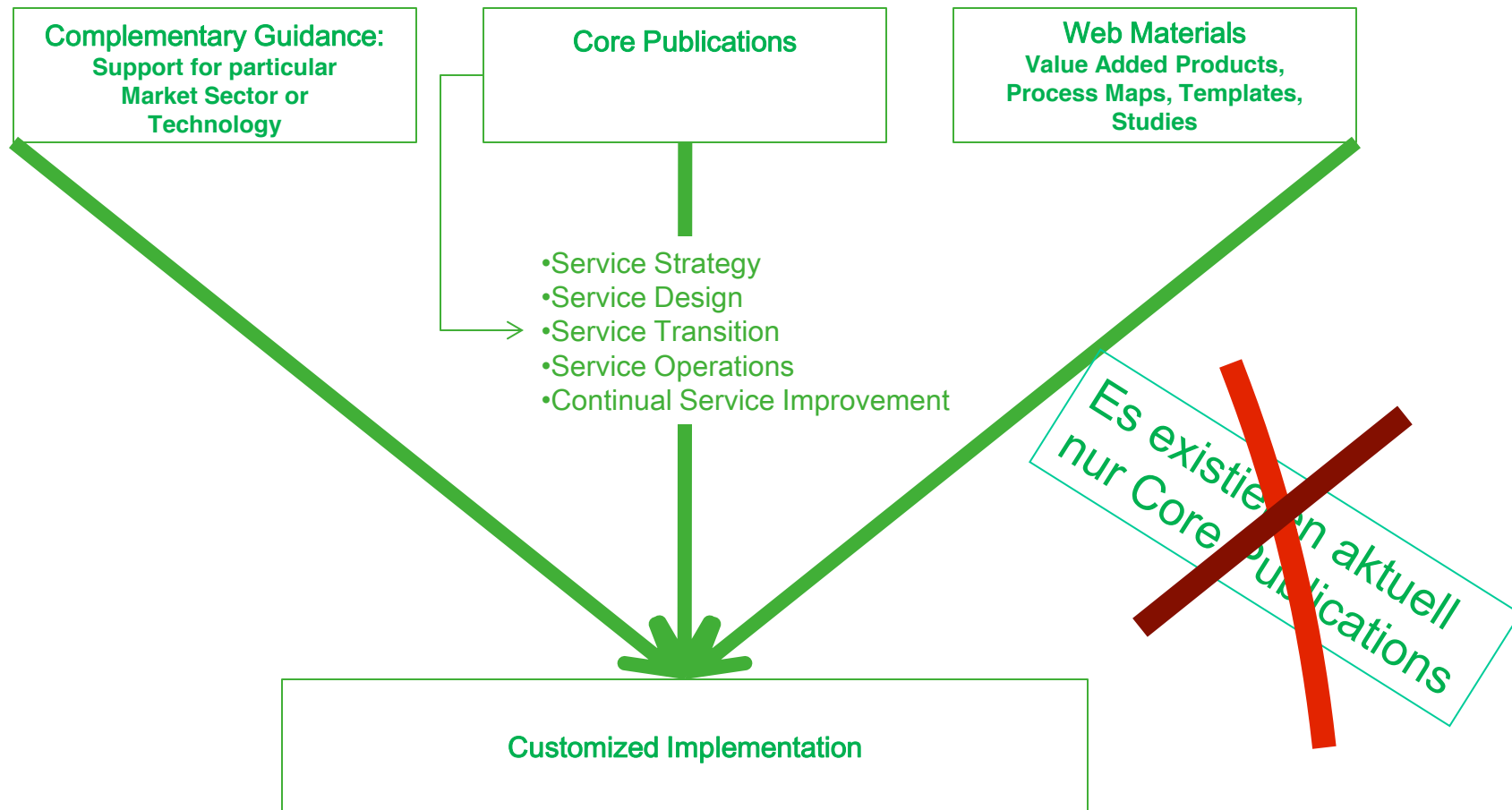
OSA Operational Support and Analysis  
 PPO Planning, Protecting, and Optimization  
 RCV Release Control and Validation  
 SOA Service Offerings and Agreements

<http://www.itil-officialsite.com/nmsruntime/saveasdialog.aspx?IID=1358&sID=86>

© APM Group-The Accreditor Limited 2011

## Die Grundstruktur von ITIL 2011 edition

(1)



Managing the lifecycle



## Die Grundstruktur von ITIL 2011 edition (2)

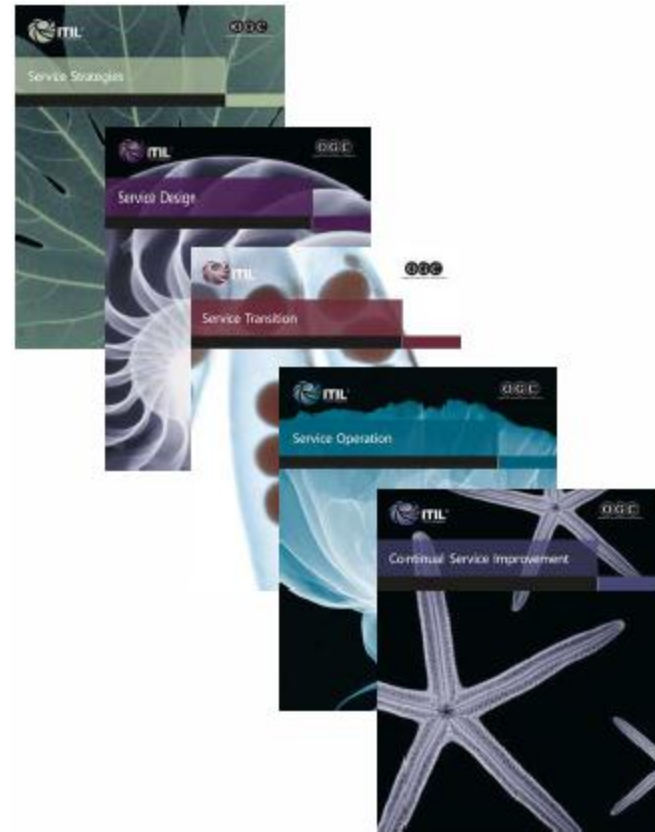
- Core
  - Core Best Practice Guidance
- Complementary
  - Support for particular market sector or technology
- Web
  - Value added products, process maps, templates, studies

=> Ziel der Wissens- und Knowhow-Basen

=> Customized Implementation

## Core...

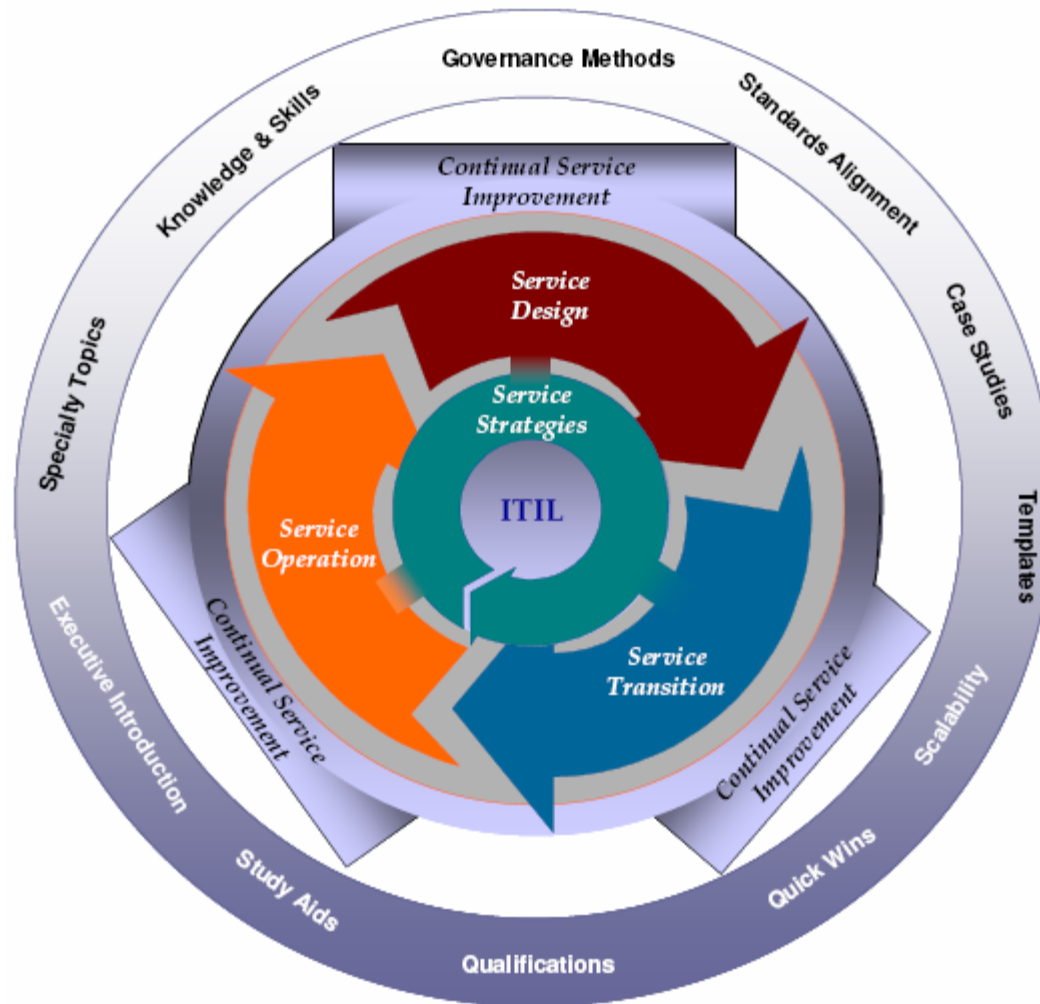
- 5 Bücher (hier alt: V3 Covers)
- ... aber die fünft Bände sind vom Titel her noch dieselben
  - Service Strategy
  - Service Design
  - Service Transition
  - Service Operations
  - Continual Service Improvement



## **Service Life Cycle Model (1)**

- Abbildung des Lebenszyklus von IT Services von der Erstellung bis zum „End of Life“.
- Verstärkung einer die Wertschöpfung unterstützenden Aufteilung.
- ITIL 2011 edition verwendet Modelle für Services und Service Management, die sich stärker auf den Wert fokussieren, den Services dem Business zur Erreichung ihrer Businessziele liefern.
- Stärkere und umfassendere Ausprägung der Schnittstelle Kunde und IT.
- Man spricht bei dem neuen Ansatz auch vom 5-Phasenmodell.

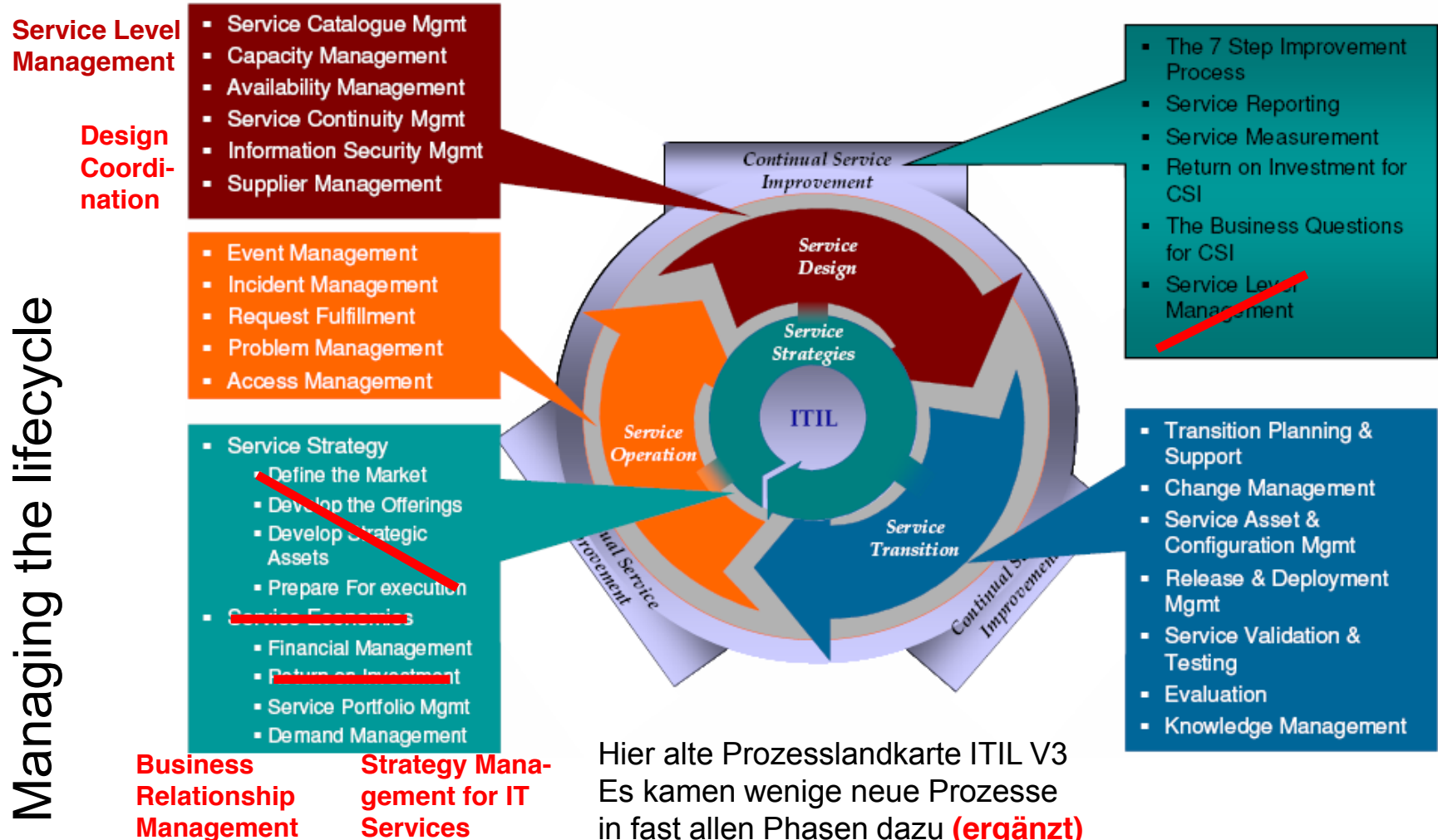
## Service Life Cycle Model (2)



## Service Life Cycle Model (3)

- Jede einzelne Phase wird in immer wieder gleicher Struktur detailliert in einem Buch beschreiben.
- Die Konzepte bzw. Prozesse aus ITIL V2 gehen in den einzelnen Büchern auf und wurden dort integriert.
- Ein wesentlicher Mangel in ITIL V2, keine übergreifenden strategischen Guidelines für das Service Management zu haben, wurde beseitigt (Entsprechung zu COBIT 5).
- Ansätze des Continual Service Improvement, die in jedem einzelnen Prozess auf Basis ITIL V2 beinhaltet waren, wurden nun konsolidiert und in eine separate Phase integriert.
- Mit der ITIL 2011 edition kamen einige wenige neue Prozesse hinzu; überdies ist der Band ITIL Service Strategy „endlich lesbar“.

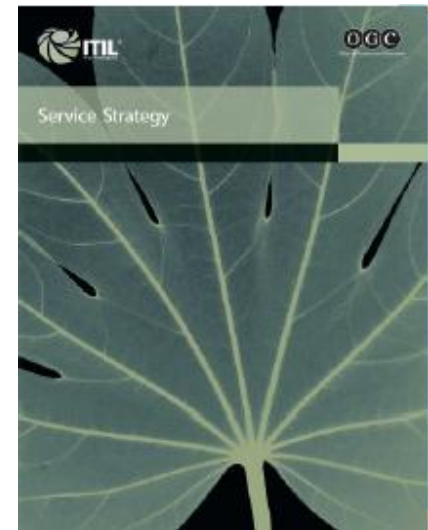
## Prozesse: Service Life Cycle Model



Hier alte Prozesslandkarte ITIL V3  
Es kamen wenige neue Prozesse  
in fast allen Phasen dazu (**ergänzt**)

## Service Strategy (1)

- Sinn und Zweck
  - Fokussiert auf praktische und übergreifende Ansätze des Service Managements
  - Definieren und Implementieren von Strategien
  - Definieren und Überwachen der wirtschaftlichen Aspekte von Services und Service Management
  - Standards und Richtlinien zum Design, Entwicklung und Implementierung von Service Management
    - Organisatorische Möglichkeiten
    - Strategic Assets



## Service Strategy (2)

- **Ziel**
  - „To operate and grow profitability in the longterm, service providers must have the ability to think and act in a strategic manner.“
  - Das bedeutet, dass die Handlungsanleitungen von Service Strategy aufzeigen, wie Service Management in ein strategisches Asset überführt werden kann.
- **Zentrale Fragen zum Strategischen Asset “Service Management”**
  - Welche Services sollen wem angeboten werden?
  - Wie kann sich ein Service Provider von Konkurrenten unterscheiden?
  - Wie kann tatsächlicher Mehrwert für die Kunden generiert werden?
  - Wie können Mehrwerte für die Stakeholder gesichert werden?
  - Wie können strategische Investitionen in Service Management begründet werden?
  - Wie kann mit Financial Management die Kontrolle über den Wertschöpfungsprozess gesichert werden?
  - Wie ist Service Qualität zu definieren?



## Service Design (1)

- Sinn und Zweck
  - Design der Service-Konzepte und Lösungen.
  - Design des Service Portfolios unter Berücksichtigung des Service Kataloges und anderer unterstützenden Systemen und Informationen.
  - Design der Technology Architekturen und Management Systeme.
  - Design der benötigten Prozesse.
  - Design der Messmethoden, Instrumente, Systeme und Metriken.



•(hier alt: V3 Covers)

## Service Design (2)

- Ziel
  - The design of appropriate and innovative IT services, including their architectures, processes, policies and documentation, to meet current and future agreed business requirements
  - ... das bedeutet, dass Service Design Services and Service Assets (Policies, Architekturen und Portfolio) auf Basis der strategischen Ziele und Business Requirements definiert und designed.
- Zentrale Aufgaben
  - Design von neuen oder geänderten Services und deren Bereitstellung für die Einführung in den Betrieb.
  - Sicherstellen, dass ein ganzheitlicher Ansatz für alle Aspekte des Service Designs Anwendung findet.
  - Berücksichtigung aller Aspekte wenn Änderungen oder Verbesserungen an einzelnen Elemente des Service Designs (Funktional, Management, Operational)



•(hier alt: V3 Covers)

## Service Transition (1)

- Sinn und Zweck
  - Planen und managen der Ressourcen, die notwendig sind, um die neuen oder geänderten Services erfolgreich zu implementieren.
  - Definition und Bereitstellung der Release- und Kommunikationspläne.
  - Vorbereitung und Durchführung entsprechender Tests.
  - Durchführung der Betriebsübergabe und Bereitstellung eines „Early-Life Supports“.
  - Definition und Anwendung grundlegender Qualitätssicherungs- und Validierungsmaßnahmen.
  - Bereitstellung notwendiger Informationen über die Services bzw. Servicestrukturen für den operativen Betrieb.

## **Service Transition (2)**

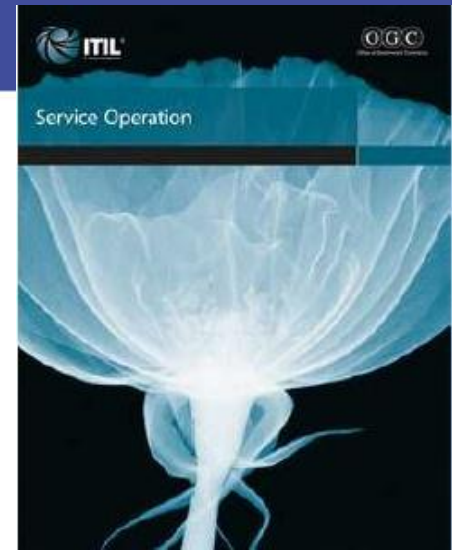
- Ziel
  - Plan and coordinate the resources to ensure that the requirements of Service Strategy encoded in Service Design are effectively realized in Service Operations and identify, manage and control the risks of failure and disruption across transition activities
  - ... und das bedeutet, wir stellen sicher, dass die Designs den Business Requirements folgen und auf Basis definierter Zeitpläne für den operativen Betrieb – unter Berücksichtigung von Risiken und Abhängigkeiten – bereitgestellt werden
  - Service Knowledge Management System
  - Integration der Projekte in den Übergang

## **Service Transition (3)**

- Zentrale Aufgaben
  - neu entwickelte Change-, Configuration- Release- und Deployment-Prozesse auf Basis der einzuführenden Services (Designs) anwenden und ggf. weiterentwickeln.
  - Bewertung und Risikoeinschätzung des Designs
  - Bewertung der ersten Betriebsphase und Anlauf-Support (Go/No-Go)
  - Management der Organisation und des kulturellen Wandels während des Übergangs

## Service Operations (1)

- Sinn und Zweck
  - Koordinieren und Ausführen sämtlicher Aktivitäten und Prozesse, die für die Bereitstellung und das Betreiben der Services auf Basis vereinbarter Service Levels für den Kunden benötigt werden.
  - Management der Technologie, die für den Betrieb und Support der Services benötigt wird.
  - Durchführen des Day-to-Day Business auf Basis klarer Prozesse und Rollen für den operativen Betrieb
  - Durchführung von Monitoringaktivitäten und systematische Datensammlung für das „Continual Service Improvement“ (CSI).



•(hier alt: V3 Covers)

## Service Operations (2)

- Ziel
  - “The purpose of Service Operation is to coordinate and carry out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed service levels to business users and customers. Service Operation is also responsible for the ongoing management of the technology that is used to deliver and support services.”
  - ... und das bedeutet, dass Service Operation die Services gemäß vereinbarter Service Levels bereit stellt und betreibt. Service Operation ist für die Sicherstellung des Betriebs zuständig und erbringt den geforderten Wertbeitrag für den Kunden.

## Service Operations (3)

- „Service Operation is where the value is seen“
- Zentrale Aufgaben von Service Operations lauten wie folgt ...
  - ... die Ausführung der operativen Prozesse und Services.
  - ... die Integrationsdrehscheibe von Service und Infrastruktur zur Erzeugung des „Customer Value“.
  - ... stellt die Betriebsbalance zwischen interner IT Sicht und externer Business View sicher.
  - ... setzt entsprechende reaktive und proaktive Maßnahmen zur Störungsminimierung und Servicestabilisierung ein und durch.





•(hier alt: V3 Covers)

## Continual Service Improvement (1)

- Sinn und Zweck
  - Review, Analyse und Erarbeitung von Empfehlungen zur Verbesserung in jeder Phase des Lifecycles: Service Strategy, Service Design, Service Transition, and Service Operation.
  - Review und Analyse der erreichten Service Level.
  - Identifikation und Durchführung von Verbesserungsmaßnahmen zur Steigerung der Servicequalität und der Effizienz und Effektivität der ITSM Prozesse.
  - Verbesserung der Kosteneffektivität in der Serviceerbringung.
  - Identifikation und Durchführung von Verbesserungsmaßnahmen für die ITSM Prozesse und die sie unterstützenden Tools.
  - Sicherstellung, dass geeignete Qualitätssicherungsmethoden für die Kontinuierliche Verbesserung genutzt werden.

## Continual Service Improvement (2)

- Zielsetzung
  - “The purpose of Continual Service Improvement is to provide overall “health” of Service Management and get a continual alignment of the portfolio of IT Services with the current and future business needs by setting up and define activities to support a continual process improvement plan (incl. measurement methods).”
  - ... und das bedeutet, dass Continual Service Improvement zuständig ist für die Identifikation und Implementierung von Aktivitäten zur Verbesserung der IT Services und den Service Management Prozessen, die die Business Prozesse unterstützen.