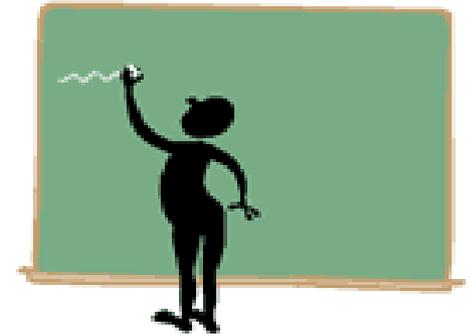


ITIL v3

Eine Übersicht



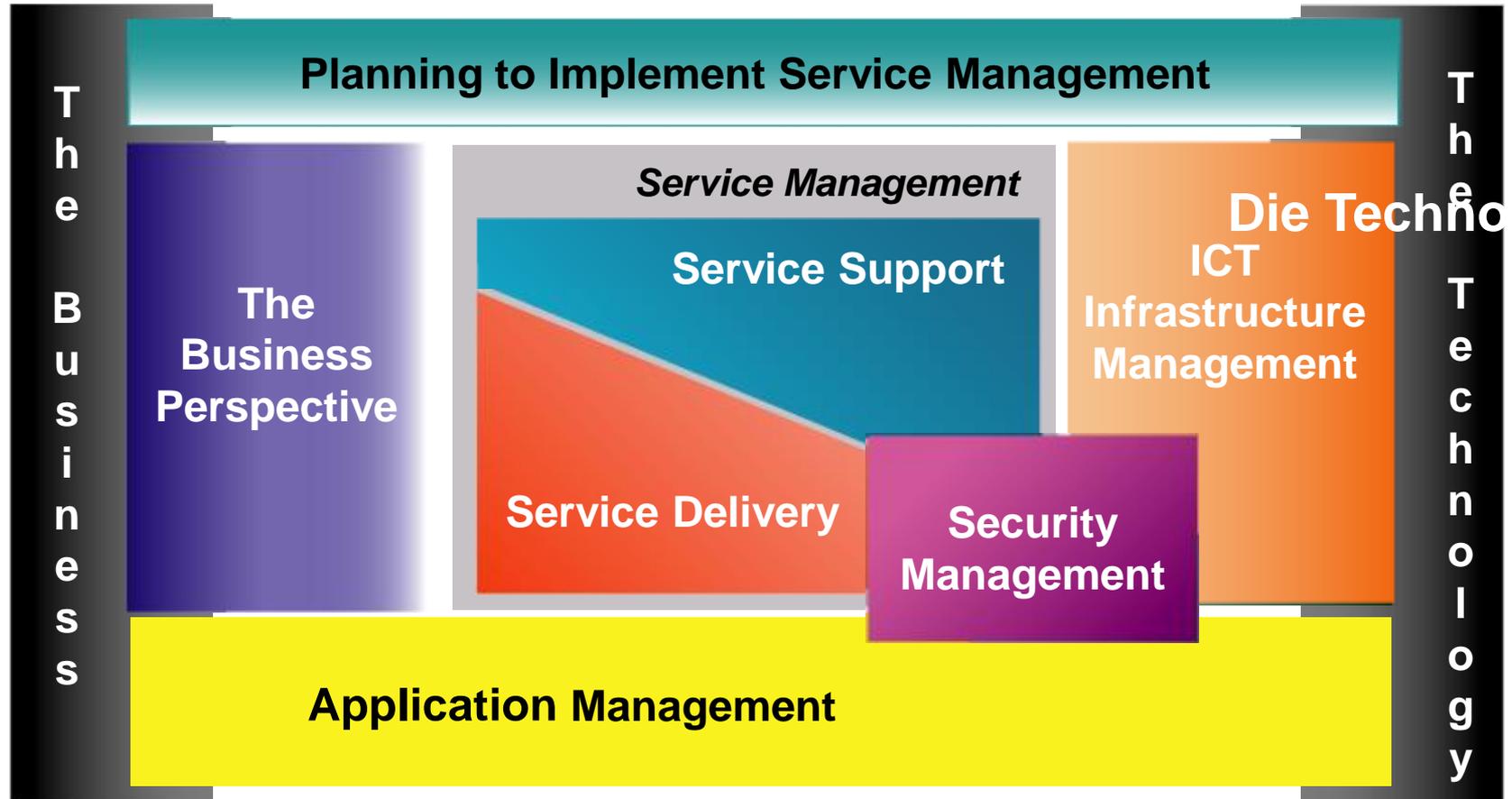
- **ITIL v2 Überblick**
 - Für die Auffrischung...
- **Der Lifecycle von ITIL v3**
 - Was ist neu? Was ist anders?
- **Beispiele für Änderungen/Neuerungen**
 - Zum Schnuppern...
- **Erfolgsfaktoren für eine Arbeit mit ITIL**
 - Wie kann man ITIL im Tagesgeschäft erfolgreich gestalten?
- **Zertifizierungsschema**



Was ist ITIL? - Der Inhalt

- Prozessmodell für das Management des Betriebs von IT-Services
 - umfassend dokumentiert
- IT-Service-Management
 - Prinzipien und Verfahren zur effizienten Abwicklung von Geschäftsprozessen
 - Bereitstellung von zuverlässigen und kundengerechten IT-Dienstleistungen
- Hilfsmittel, nicht Selbstzweck
 - Business Case als Auslöser
- Sagt „Was ist zu tun“, nicht wie es zu tun ist
- „IT Infrastructure Library“:
- „Best Practice“: Sammlung von Erfahrungen zahlreicher Unternehmen und Institutionen
- De-facto-Standard für IT-Service-Management
 - *KEIN Standard !*

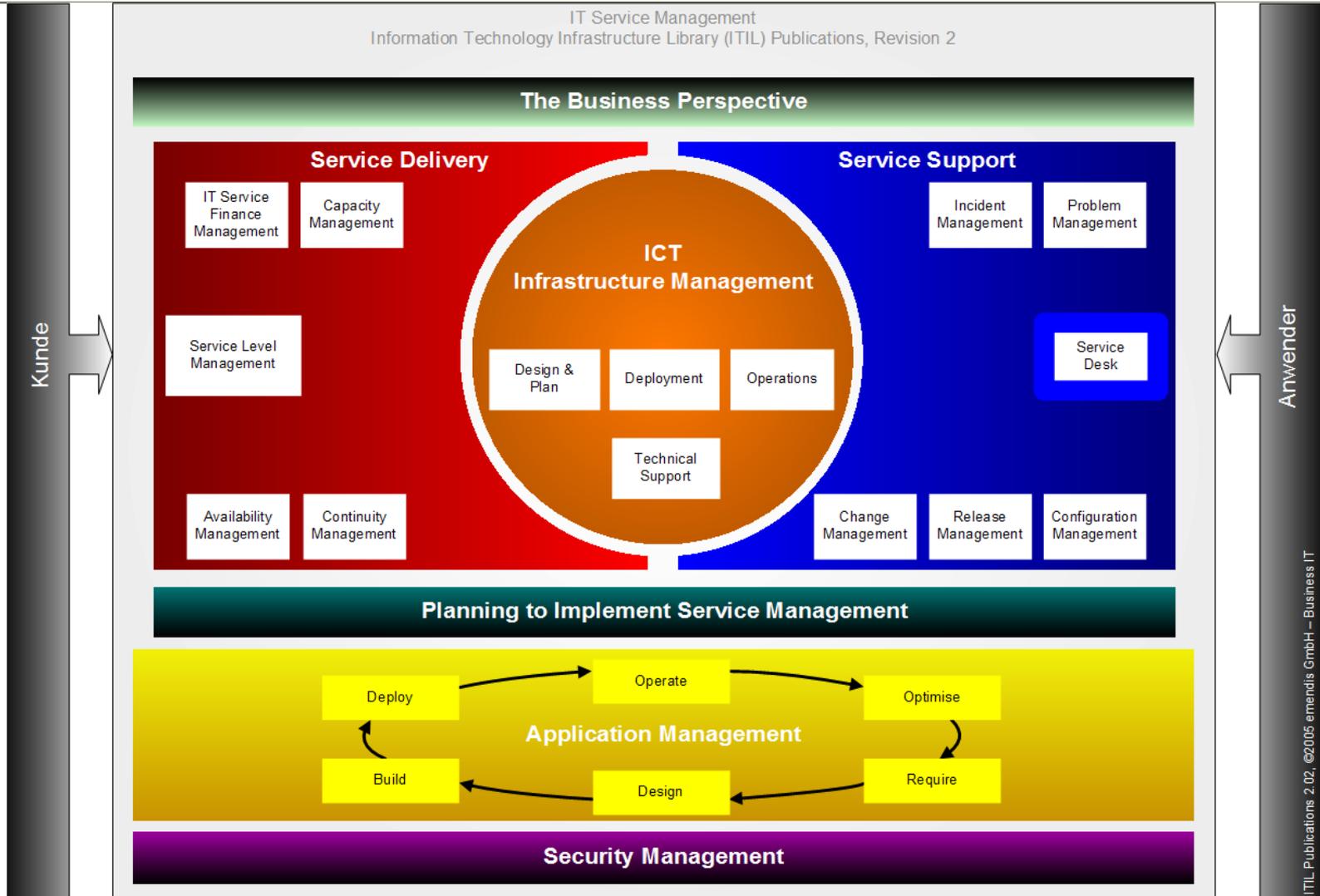




Quelle: OGC – „Planning to Implement Service Management“

ITIL - v2

ITIL v2 – Die Prozesse



ITIL Publications 2.02, ©2005 emendis GmbH – Business IT

Service Transition
Service Operation
Continual Service Improvement



Service Strategies
Service Design

ITIL ist erwachsener geworden

ITIL umfasst den kompletten **Service Lifecycle**: Strategie, Service Design, Transition, Operation und Continual Service Improvement

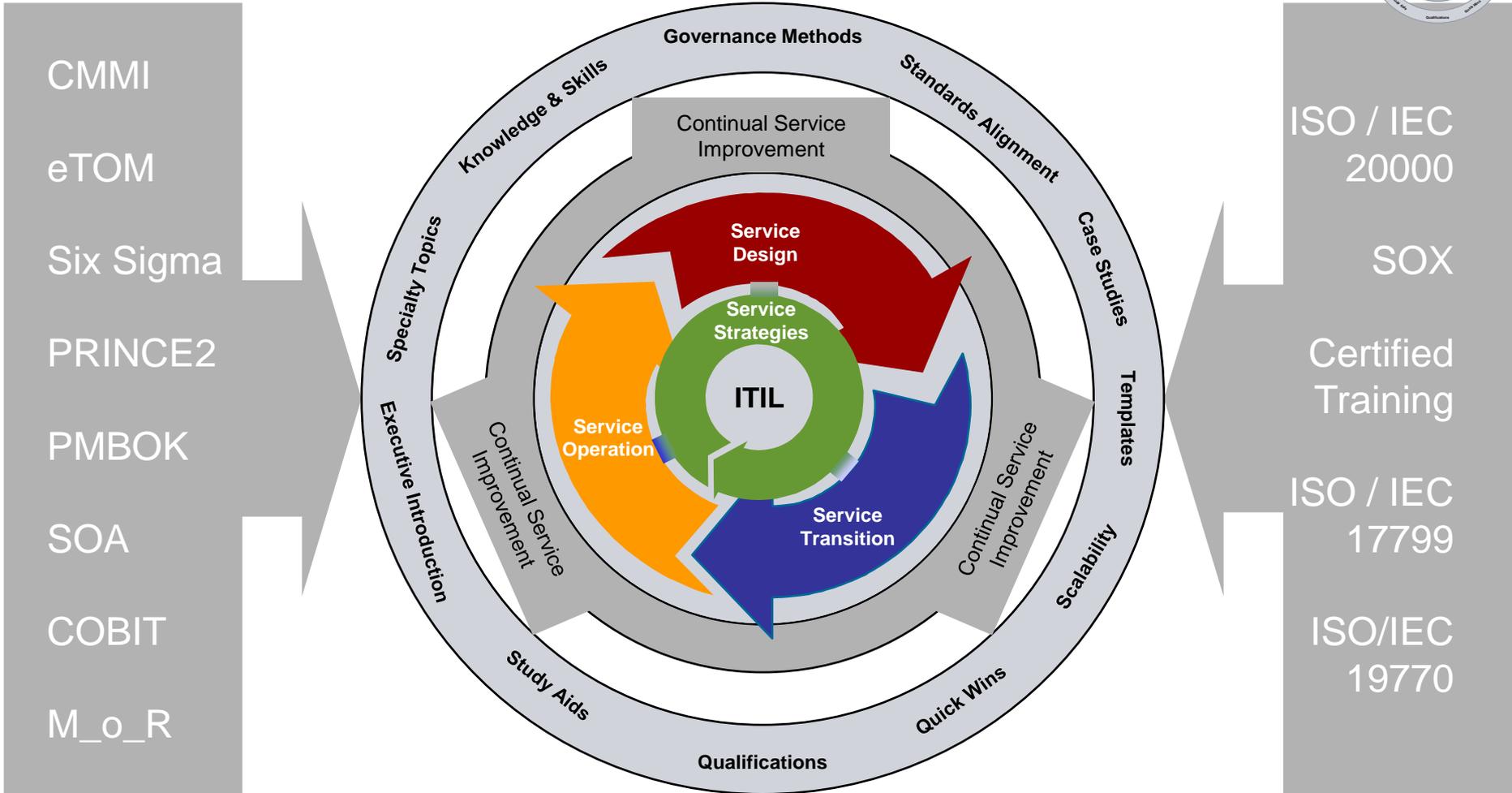
Die bekannten Prozesse aus Service Support und Service Delivery bleiben erhalten

Die bisherigen 7 Bände wurden neu organisiert, „einheitlich“ aufgebaut und in 5 Bänden zusammengefaßt

Prozesse aus ISO 20000 sind komplett in der Version 3 enthalten

Es handelt sich noch nicht um die letzte Überarbeitung ...

ITIL Version 3 verfolgt einen ganzheitlichen Service Lifecycle Ansatz



Inhalte der Core - Phasen

Service Strategy

Service Strategy überführt die Serviceerbringung in ein strategisches Asset. Es beschreibt den konzeptuellen und strategischen Hintergrund von IT-Dienstleistungen.

Service Design

Service Design definiert und designed Services und Service Assets (Policies, Architekturen und Portfolio) auf Basis der Strategischen Ziele und Business Requirements.

Service Transition

Service Transition stellt sicher, dass die Designs der strategischen Anforderungen auf Basis definierter Zeitpläne effektiv für den operativen Betrieb unter Berücksichtigung von Risiken und Abhängigkeiten bereitgestellt werden

Service Operations

Service Operation betreibt die Services gemäß vereinbarter Service Levels. Service Operation ist für die Sicherstellung des Betriebs zuständig und erbringt den geforderten Wertbeitrag für den Kunden.

Continual Service Improvement

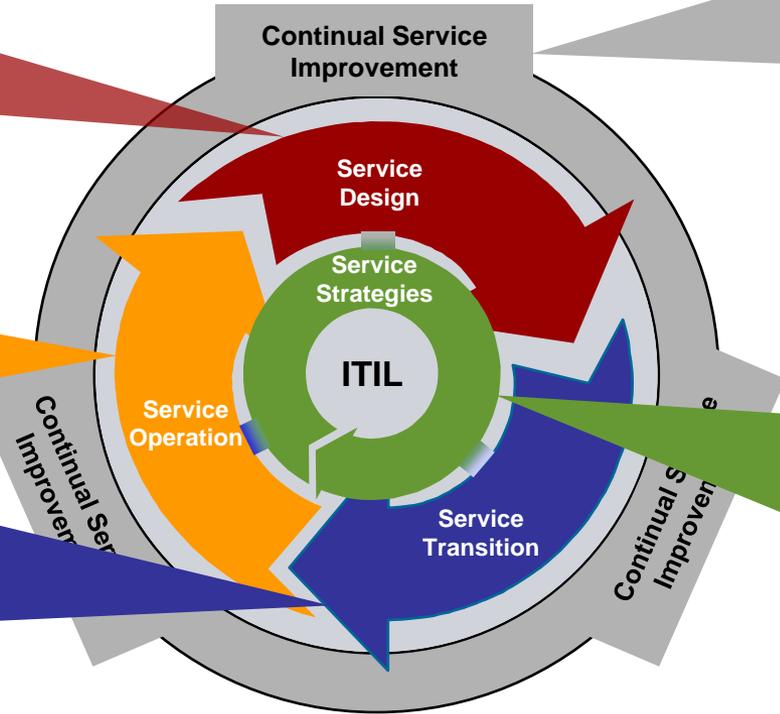
CSI ist für die kontinuierliche Anpassung und Neuorientierung der IT Services an die sich ändernden Businessanforderungen durch das Erkennen und Umsetzen von Verbesserungen an den IT Services verantwortlich.

Prozesse im "neuen" Service Lifecycle

- Service Catalogue Mgmt
- Service Level Mgmt
- Capacity Management
- Availability Management
- Service Continuity Mgmt
- Information Security Mgmt
- Supplier Management

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management
- Operation activities

- Transition Planning & Support
- Change Management
- Service Asset & Configuration Mgmt
- Release & Deployment Mgmt
- Service Validation & Testing
- Evaluation
- Knowledge Management

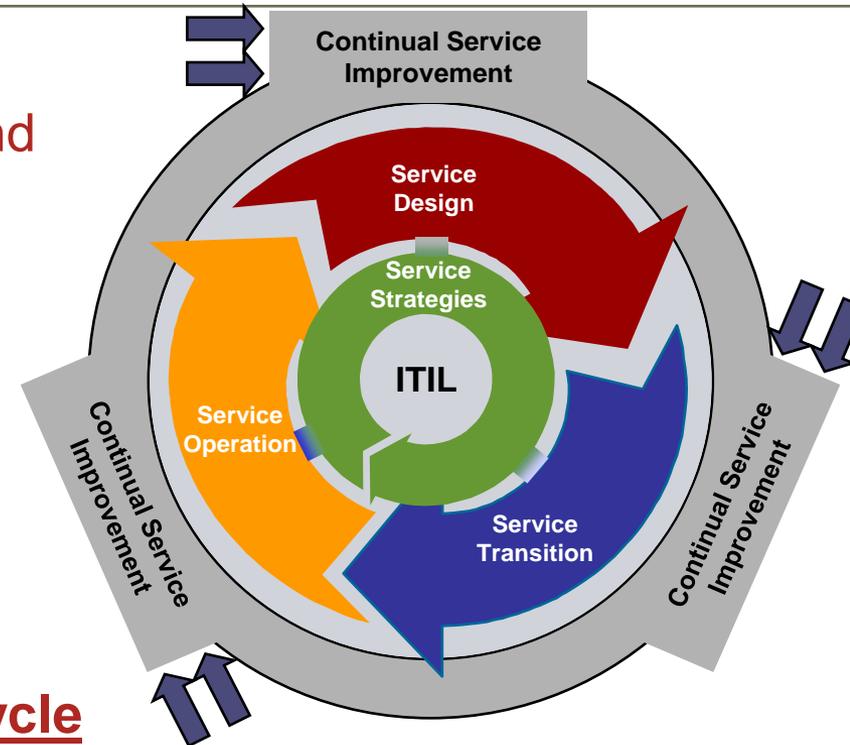


- The 7 Step Improvement Process
- Service Reporting
- Service Measurement
- *Return on Investment for CSI*
- *The Business Questions for CSI*
- Service Level Management

- Service Strategy
 - Define the Market
 - Develop the Offerings
 - Develop Strategic Assets
 - Prepare For execution
- Service Economics
 - Financial Management
 - *Return on Investment*
 - Service Portfolio Mgmt
 - Demand Management
- Strategy and Organization

Service Lifecycle – Der neue Ansatz

- Abbildung des Lebenszyklus von IT Services von der Erstellung bis zum „End of Life“ im 5-Phasen-Modell.
- Business and IT Alignment
⇒ Business and IT Integration
- Value Chain Management
⇒ Value Network Management
- Collection of Integrated Processes
⇒ Holistic Service Management Lifecycle
- IT Services als strategische Assets
- Dynamisches Service Portfolio Management



Life-cycle – The various stages through which a living thing passes
(Kernermann Dictionary)

Was ist Neu, was hat sich geändert?



- Alle Prozesse sind in einem **Service Lifecycle** eingebunden
- Es gibt **neue Prozesse und Funktionen** (Event Management, Selfhelp, Request Management ...)
- Bücher sind alle nach **gleichem Schema** aufgebaut und verwenden die Begriffe in gleicher Weise (Einheitliche Gliederung, einheitliches Glossar)
- Alle V2 Prozesse sind auch in V3 enthalten, jedoch neu angeordnet und auf den aktuellen „Stand der Technik“ gebracht
- V3 enthält auch **Sourcingstrategien** (z.B. Shared Services)
- V3 berücksichtigt gängige Modelle, Normen und Regelwerke (z.B. ISO 20000, SOX, Balanced Scorecards, COBIT ...)
- Der Bogen von **Geschäftsstrategie bis zur IT Infrastruktur** wird vollständig gespannt
- Nach den Kernbüchern werden **weitere Publikationen** folgen (z.B. Pocket Guide, Fallstudien, Formulare/Vorlagen, Empfehlungen zur Einführung in bestimmten Branchen ...)

■ Service:

- Eine Möglichkeit einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen.

■ IT-Service:

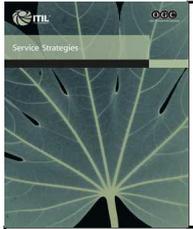
- Ein Service, der von einem IT-Service Provider für einen oder mehrere Kunden erbracht wird. Ein IT Service basiert auf dem Einsatz der Informationstechnologie und unterstützt die Business-Prozesse des Kunden. Der IT-Service sollte in einem SLA festgehalten werden.

■ Business Service:

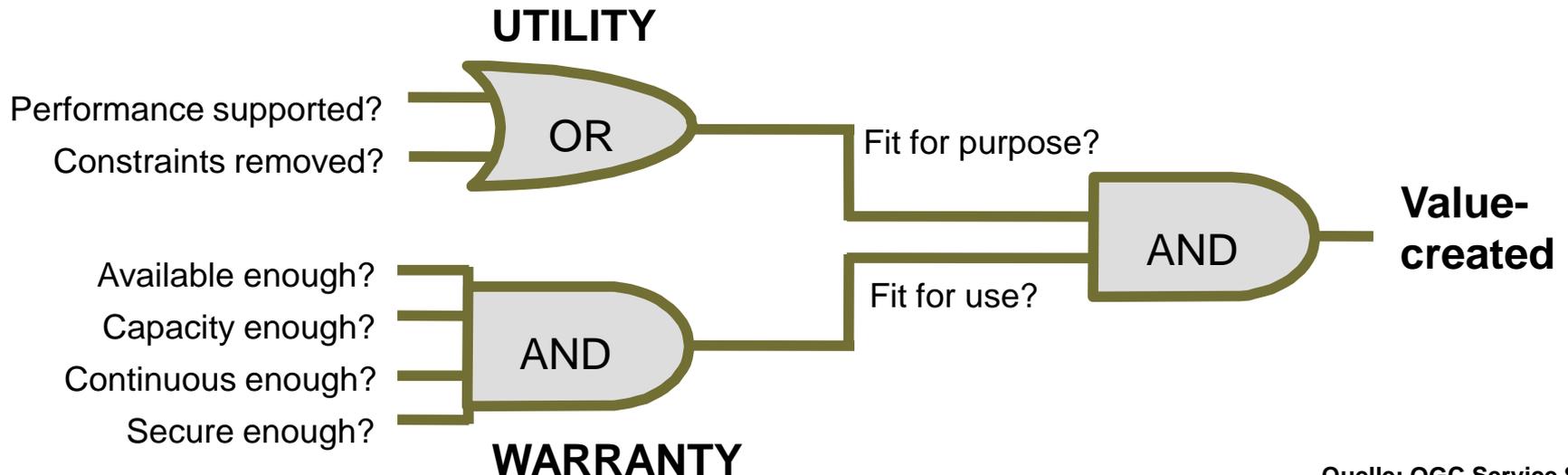
- Ein IT Service, der einen Business-Prozess direkt unterstützt (=> Business Service Management). Der Begriff „Business-Service“ bezeichnet darüber hinaus einen Service, der von einem Geschäftsbereich für Business-Kunden erbracht wird.

■ Infrastructure Service:

- Ein IT Service, der nicht direkt vom Business eingesetzt wird, sondern der vom IT Service Provider benötigt wird, um andere IT Services bereitzustellen. Beispielsweise Directory-Services, Namensdienste oder Kommunikationsservices.

 <h2 style="text-align: center;">Service Strategy</h2>	<h3 style="color: red;">Ziele und Inhalte</h3> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bietet einen Leitfaden wie Service Management als strategisches Asset designed, entwickelt und implementiert wird. ▪ 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 	
<h3 style="color: red;">Prozesse und Themen</h3> <p><u>Service Strategy</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Define the market ▪ Develop the offerings ▪ Develop strategic assets ▪ Prepare for execution <p><u>Service Economics</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Financial Management ▪ Return on Investment ▪ Service Portfolio Management ▪ Demand Management 	<h3 style="color: red;">Grundprinzipien und Modelle</h3> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Strukturen ▪ Service Fähigkeiten und Ressourcen ▪ Service Provider Typen ▪ Service Assets ▪ Service Portfolio und Service Pipeline ▪ Value Creation 	<h3 style="color: red;">Rollen</h3> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chief Sourcing Officer ▪ Product Manager ▪ Service Owner ▪ Process Owner ▪ ...

- Generierung von Mehrwert durch Services
- Wert eines Services kann immer nur vom Kunden beurteilt werden.
 - Nutzen eines Service = **Utility**
 - Gewährleistung eines Service = **Warranty**



Quelle: OGC Service Strategy



Service Design

Prozesse und Themen

- Service Level Management
- Service Catalogue Management
- Capacity Management
- Availability Management
- Service Continuity Mgmt.
- Information Security Mgmt.
- Supplier Management

Ziele und Inhalte

- Entwurf von neuen oder geänderten Services für ihre Einführung in die Life-Umgebung
- Service Design definiert und designed Services and Service Assets (Policies, Architekturen und Portfolio) auf Basis der Strategischen Ziele und Business Requirements.

Grundprinzipien und Modelle

- Service Portfolio Design
- Identifying SLRs
- Business Service Management
- Organizing for Service Design (role analysis, activity analysis etc.)
- Business Impact Analysis
- Risk Analysis of Services and Processes
- Sourcing Prinzipien

Rollen

- Service Design Manager
- Service Catalogue Manager
- SL Manager
- Availability Mgr.
- Security Manager
- ...

- **Entscheidung, ob ein Service intern bereitgestellt oder ob die Bereitstellung an einen externen Service Provider vergeben wird**
 - internes Sourcing: interne oder gemeinsame Services
 - traditionelles Sourcing: vollständiges Outsourcing von Services
 - Sourcing über mehrere Anbieter: exklusives, gemeinschaftliches oder selektives Outsourcing

Ansätze und Optionen

1. Insourcing / Interne Vergabe

2. Outsourcing / Externe Vergabe

3. Co-sourcing / Kombination aus 1+2

4. Partnerschaft oder Multi-Sourcing

5. Business Process Outsourcing (BPO)

6. Knowledge Process Outsourcing (KPO)

7. Application Service Provision



Service Transition

Prozesse und Themen

- Transition Planning and Support
- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Service Testing and Validation
- Evaluation
- Service Knowledge Management

Ziele und Inhalte

- Bietet einen Leitfaden für die Entwicklung und Verbesserung der Transitionsfähigkeit neuer oder geänderter Services in den Betrieb
- Leitfaden für die effektive Übergabe von Service Anforderungen in den Betrieb mit Minimierung von Risiken und Unterbrechungen
- Management der Komplexität in Bezug auf Service Changes und Prozess Changes, so dass ungewollte Konsequenzen vermieden werden.

Grundprinzipien und Modelle

- Service V-Modell
- Configuration Management System
- Definitve Media Library
- Service Management Knowledge System
- Stakeholder Management

Rollen

- Change Manager
- CAB
- Service Asset Mgr
- Configuration Analyst
- Configuration Mgr
- Release and Deployment Mgr
- ...

Service Management Knowledge System (SMKS)

Presentation Layer 

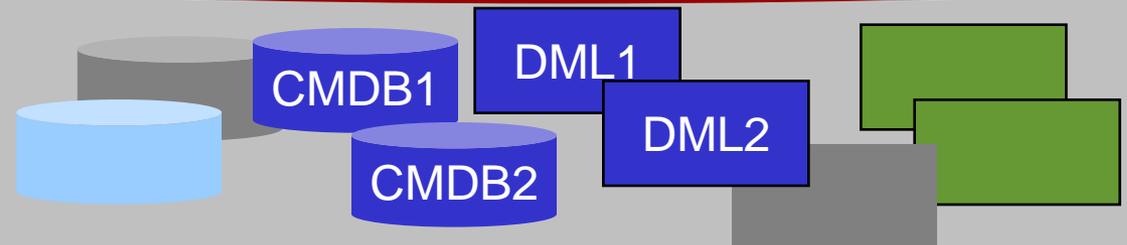
Knowledge Processing Layer 

Information
Integration
Layer

Data
and
Information

Service Knowledge base

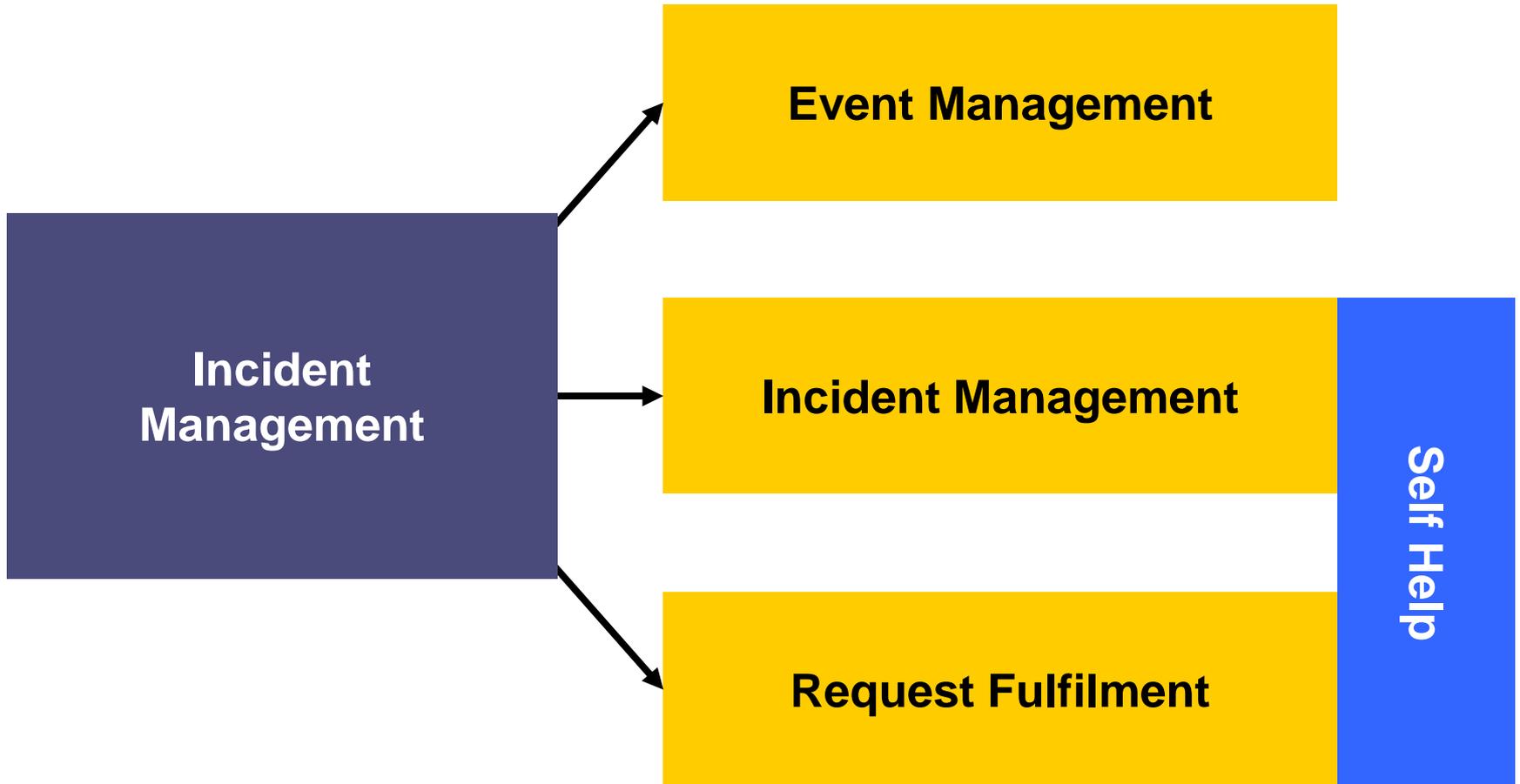
Configuration Management System (CMS)



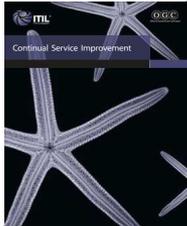
Quelle: Shirley Lacy & Ivor Macfarlane

	<h2>Service Operation</h2>	<h3>Ziele und Inhalte</h3> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Operations ist die Phase im ITSM Lifecycle, der für die „täglichen Aktivitäten“ verantwortlich ist ▪ Koordination aller Aktivitäten, um den vereinbarten Service zu liefern ▪ Permanentes Management und Support der vorhandenen Technik. ▪ Kontrolle, Steuerung und Handhabung der täglichen Prozesse ▪ Informationssammlung und -analyse für die kontinuierlicher Verbesserung des Tagesgeschäftes 	
<h3>Prozesse und Themen</h3> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Event Management ▪ Incident Management ▪ Request Fulfilment ▪ Problem Management ▪ Access Management <h3><u>Functions</u></h3> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Desk ▪ Technical Management ▪ Application Management ▪ IT Operation Management <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operationen Control ▪ Facility Management 		<h3>Grundprinzipien und Modelle</h3> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Konfliktmotive werden thematisiert: <ul style="list-style-type: none"> ▪ IT Services vs. Technologische Komponenten ▪ Stabilität vs. Flexibilität ▪ Quality of Service vs. Cost of Service ▪ Reactive vs. Proactive 	<h3>Rollen</h3> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident Manager ▪ Problem Manager ▪ Service Desk Manager ▪ Service Desk Analyst ▪ ...

ITIL v3 – Beispiele für Änderungen Service Operation Prozesse



Quelle: David Wheeldon & David Cannon



Continual Service Improvement

Prozesse und Themen

- The 7 step improvement process
 - Define what you should measure
 - Define what you can measure
 - Gathering the data
 - Processing the data
 - Analysing the data
 - Presenting and using information
 - Implementing corrective action
- Service Reporting
- Service Measurement
- Service Level Mgmt. (CSI)
- Rol for CSI

Ziele und Inhalte

- Das Hauptziel von CSI ist die kontinuierliche Anpassung und Neuorientierung der IT Services an die sich ändernden Businessanforderungen durch das Erkennen und Umsetzen von Verbesserungen an den IT Services, welche die Businessprozesse unterstützen.
- Review, Analyse und Erarbeitung von Empfehlungen zur Verbesserung in jeder Phase des Lifecycles: Service Strategy, Service Design, Service Transition und Service Operation
- Review und Analyse der erreichten Service Level

Grundprinzipien und Modelle

- PDCA - Modell
- RACI – Matrix
- Governance – Modelle (Enterprise, Corporate, IT-Governance)
- Types of metrics (technology metrics, process metrics, service metrics)
- Monitoring Loop
- Business Value

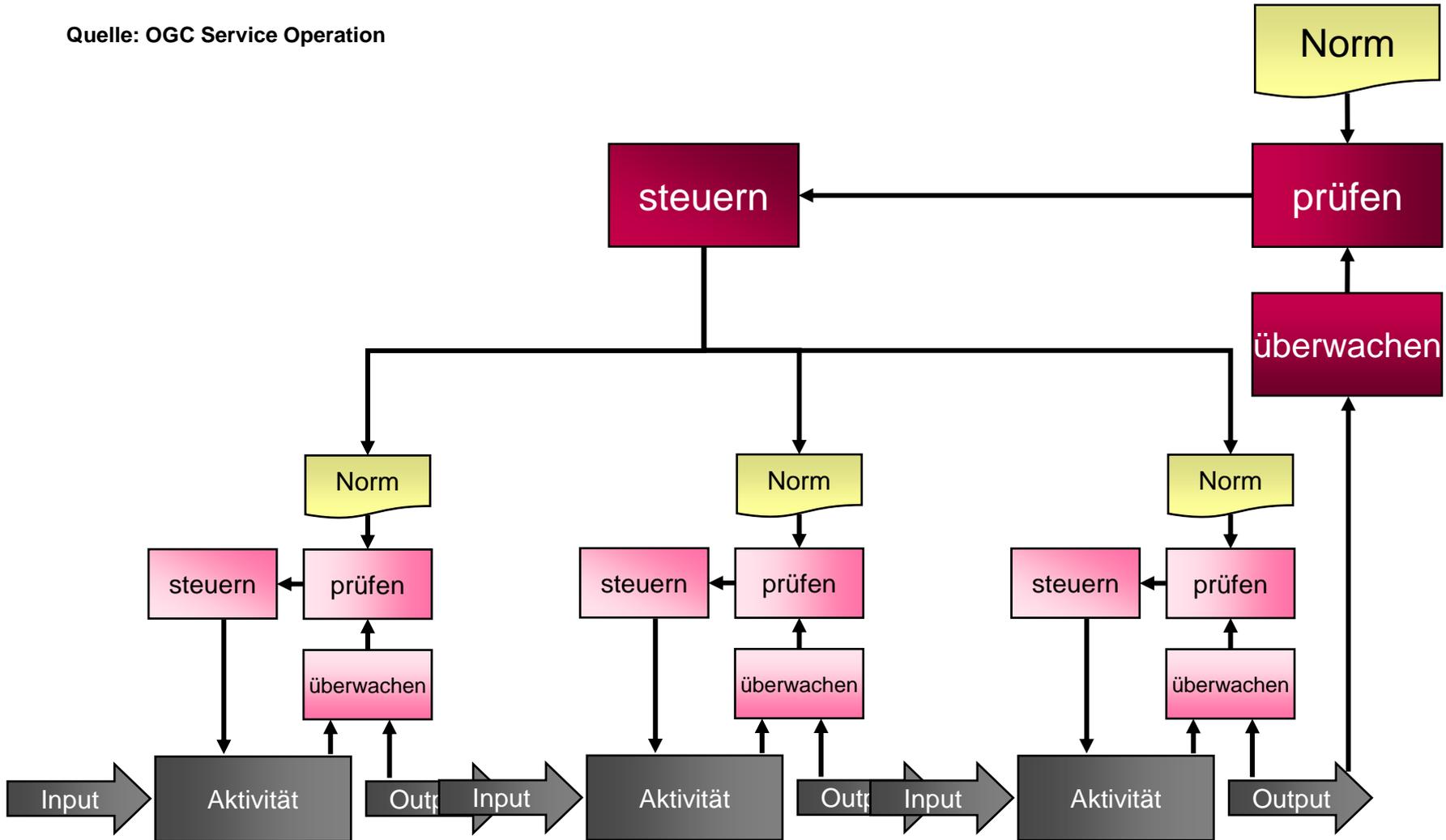
Rollen

- Service Manager
- CSI Manager
- Knowledge Mgmt. Owner
- Reporting Analyst
- ...

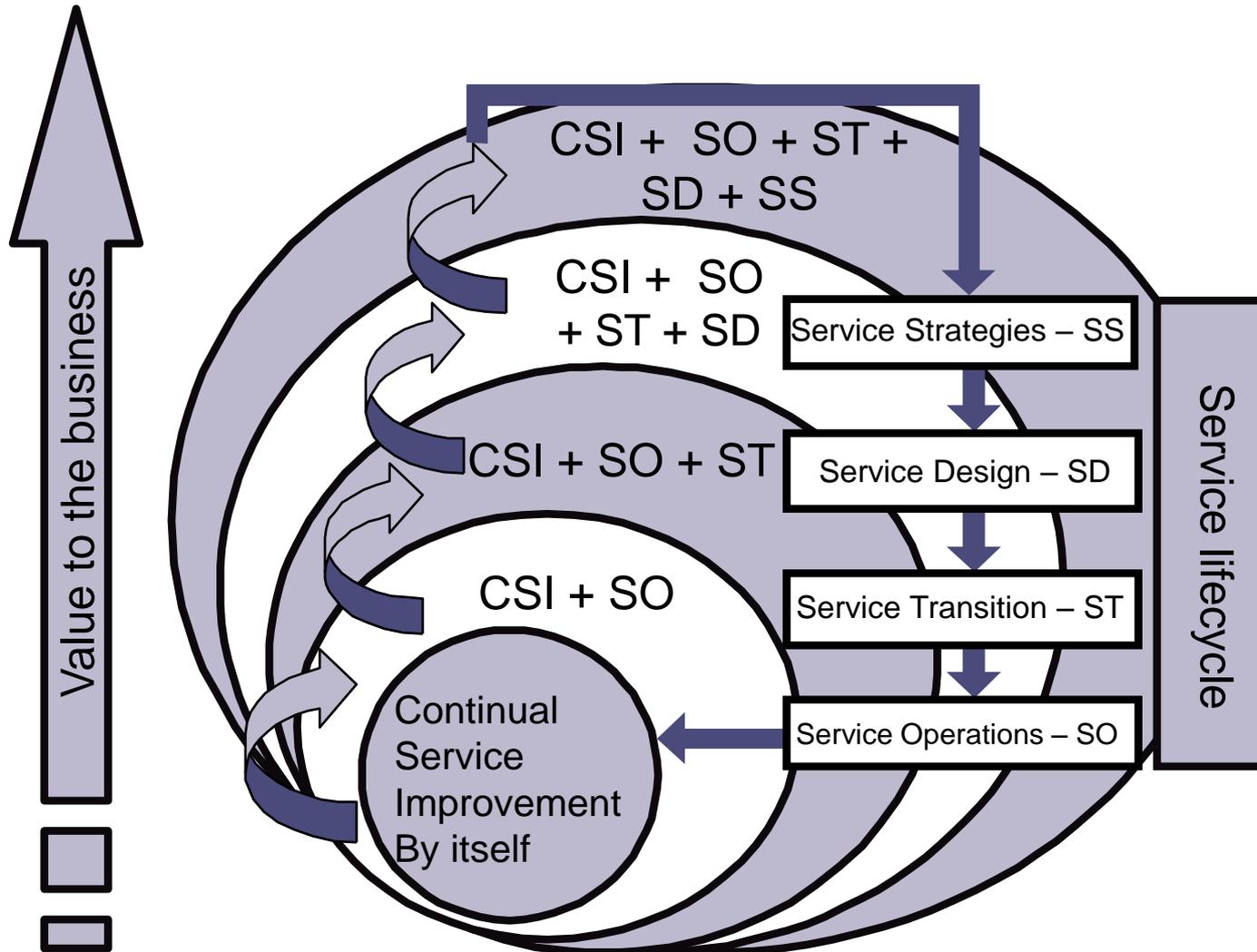
ITIL v3 – Beispiele für Änderungen

Komplexe Monitoring Loop

Quelle: OGC Service Operation

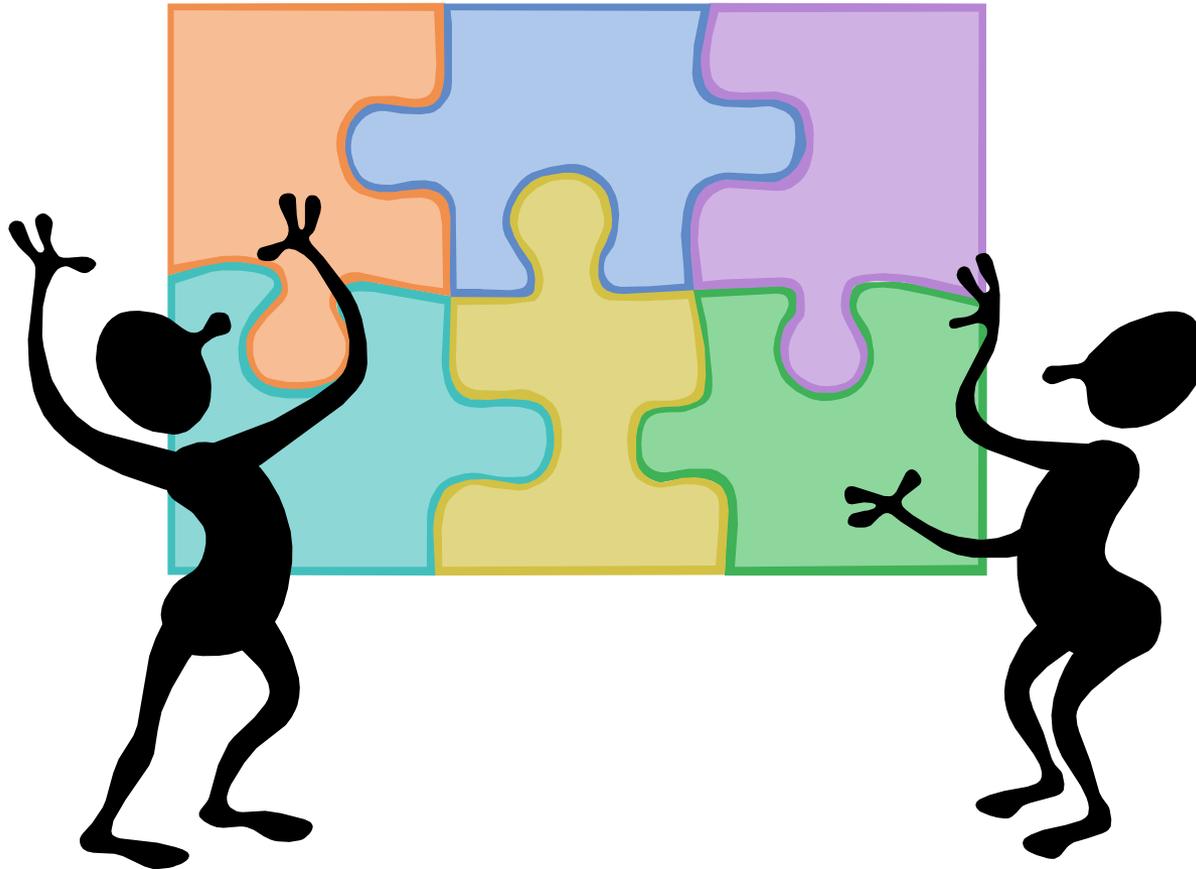


Mehrwert durch Service Improvement



Quelle: OGC CSI

Erfolgsfaktoren für die ITIL-Prozesseinführung



- 20 „neue“ Prozesse + 30 „Practice Elements“ – Und was nun ???
- Gründe für ITIL:
 - Optimierungsbedarf durch „Schmerzen“
 - Man möchte besser werden.
- Die Service Management Forderungen bleiben:
 - Kundenorientierung
 - Effektivität
 - Effizienz
- Prozesse sind für Mitarbeiter da !
 - MA erkennen IHRE Prozessabläufe und Ergebnisse. >> Motivation, Zielorientierung (Wer die Dinge lebt, erkennt die Knackpunkte am besten.)
 - MA wollen, das etwas rauskommt. >> Effektivität
 - MA arbeiten so wenig wie möglich >> Effizienz
- „Good Practice“ existiert bereits in Ihrem Unternehmen !
 - Sonst wären Sie schon lange nicht mehr da...

- **Vision > Ziele > und Politik „ersetzen“ Richtlinien und Detailvorschriften**
 - „Handlungsleitfaden“ für denkende und verantwortungsvolle Mitarbeiter

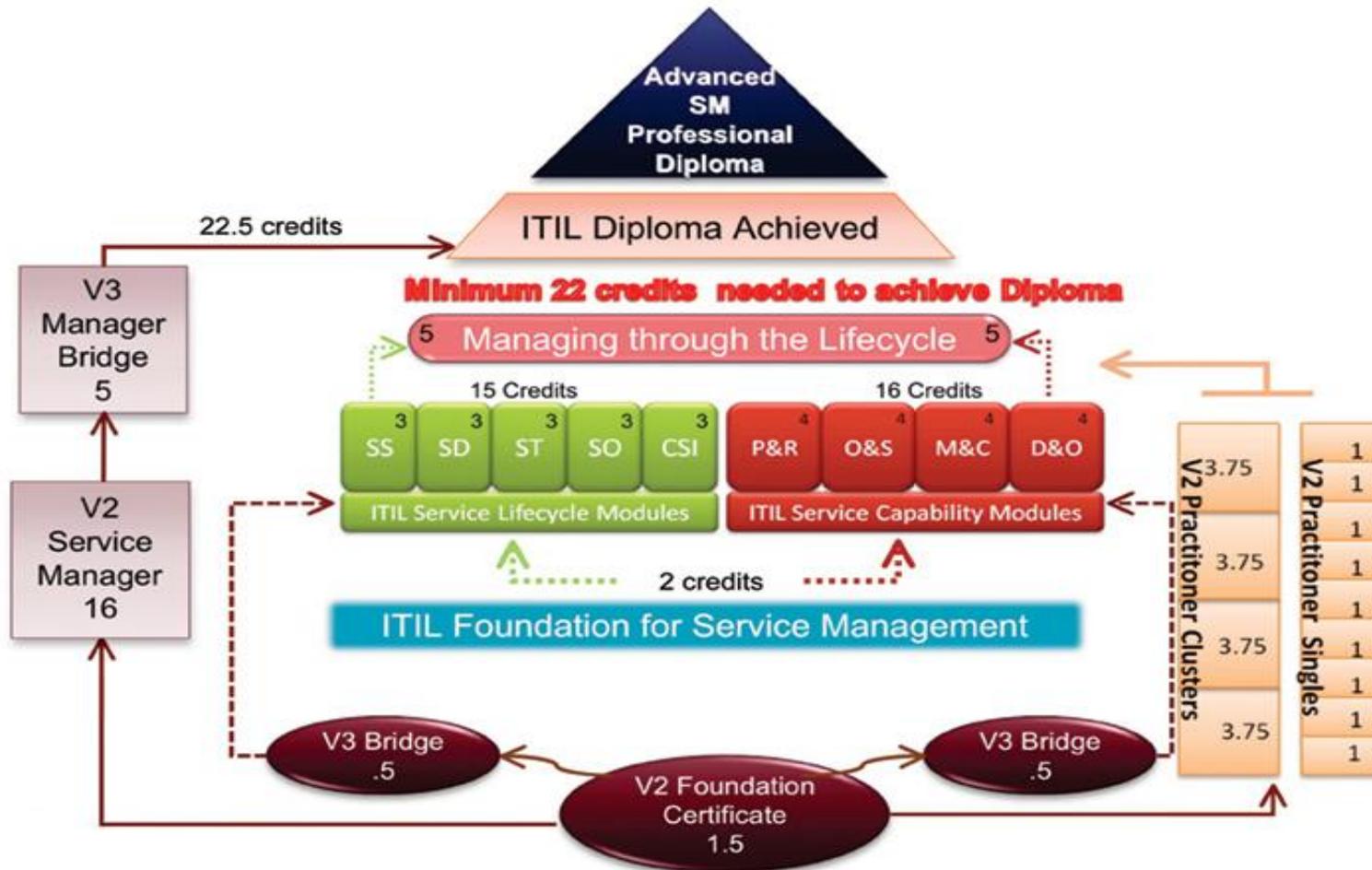
- **Standards sind übergreifend festgelegt und alle halten sich daran**
 - Ausnahmen sind wohlbegründet (schriftlich; das hemmt den Drang danach)

- **Nur messen, was gemanaged wird**
 - „Wer viel misst, misst Mist!“
 - Durch Messen zum Wissen. → Zielgerichtet messen

- **Kontinuierliches Review für die Prozesse**
 - Prozesseigner und Prozessverantwortliche
 - Einbeziehung der Mitarbeiter: ständige Bewusstseinsbildung (**Prozesse sind für die Mitarbeiter da!**)
 - Umfang nach Bedarf und Augenmaß
 - Verbesserungsvorschläge, Probleme etc. aufsammeln: Das Wissen liegt in der Organisation
 - Definition und Anpassung von **Metriken und KPI's** zur Steuerung der Prozesse
 - In „gehbaren“ Schritten das Optimum erreichen.

- **ITIL ist kein Einführungsprojekt**
- **Service Management ist eine Kulturveränderung!**

ITIL Bridging Qualifications



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

- **Gunter Kröber**
 - gunter.kroeber@emendis.de
 - +49.177.6006547



emendis GmbH
Hofmannstraße 89
91052 Erlangen

Fon: +49(0)9131 - 817 361
Fax: +49(0)9131 - 817 386
www.emendis.de

Geschäftsführer
Gunter Kröber
gunter.kroeber@emendis.de
Volker Wiesinger
volker.wiesinger@emendis.de

Amtsgericht Fürth
HRB 10116
Ust.-ID: DE 814 305 605