

ITIL® V3 – Der Weg zum Service Life Cycle

Das Update der IT Infrastructure Library auf die Version 3 ist ein neuer Meilenstein in der Sammlung der Best Practices. Im Rahmen des Updates wurde die Qualität deutlich gesteigert und der Inhalt aktualisiert.

Der ITIL® Standard erweitert in dieser Version außerdem seinen Horizont und beschreibt jetzt den gesamten Lebenszyklus,

beginnend bei der strategischen Ausrichtung des Dienstleistungsportfolios am Markt bis hin zu den weiter entwickelten Betriebsprozessen. Hierbei wird noch stärker der Fokus auf den IT Service als ganzes gelegt.

Welchen Einfluss hat diese Entwicklung auf Ihren Umgang mit IT-Service Management?

Die Bücher

Service Strategy – behandelt die strategische Ausrichtung der Dienstleistungen am Markt. Hierbei wird der Service Katalog, unter Betrachtung der Rahmenbedingungen aus dem Financial Management, an den Geschäftsanforderungen zu Funktionalität (Utility) und Service Qualität (Warranty) ausgerichtet. Hier wird der Beitrag der IT zum Business Erfolg definiert.

Service Design – ist der Leitfaden für die Entwicklung von Services und Service Prozessen, die den Bedürfnissen des Business entsprechen. Die Services im Portfolio werden mit Hinblick auf Managbarkeit und Kosten entwickelt. Hier finden sich fast alle planerischen Anteile der Delivery Prozesse wieder.

Service Transition – behandelt den Umgang mit Veränderung. Der Übergang neuer und geänderter Services in den Betrieb ist Aufgabe der Service Transition. Das Hauptziel ist es, Agilität und Risikominimierung zu balancieren. Hier finden Sie neben Change, Configuration und Release Management auch Service Knowledge Management und Evaluation.

Service Operation – beschreibt die Best Practices des Betriebs mit dem Ziel des Ausgleichs zwischen Stabilität und Flexibilität. Zusätzlich zu den Prozessen Incident- und Problem Management kommen Event-, Service Request und Access Management. Ebenso werden die betrieblichen Regelaktivitäten behandelt.

Continual Service Improvement – Kontinuierliche Verbesserung mit einem methodischen Ansatz auf der Basis Plan-Do-Check-Act. Ziel ist es den Wert für den Kunden zu erhalten und zu verbessern, Verantwortung und Kontrolle im Besonderen nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu optimieren und an sich wandelnde Business Anforderungen auszurichten.

ITIL V3 Highlights

Die Neuordnung und Ergänzung der Inhalte hat eine Konsolidierung der bisher 11 Bände in nun 5 Bücher mit einheitlichem Aufbau zum Ergebnis. Die wesentliche Weiterentwicklung besteht in einer vollständigeren Abdeckung aller Themen und in einer größeren Beschreibungstiefe.

Die Serviceorientierung ist in den Mittelpunkt gerückt und es wird ein vollständiger Service Life Cycle vom Entwurf bis zur Ablösung dargestellt. Die Prozessorientierung, die in ITIL V2 noch Kern war, wird hier den Wertschöpfungsbeziehungen in der IT untergeordnet.

Diese Änderungen und Erweiterungen unterstützen sowohl den Bezug zum CobiT Standard, als auch die Bewertung nach ISO 20.000.

Vorteile von ITIL® V3

Die Änderungen verbessern die Ausrichtung der IT an die tatsächlichen Anforderungen des Business und unterstützen so das Erreichen einer exzellenten Qualität sowohl im Design als auch im Betrieb von Services. Die Gleichstellung von Transition mit Design und Operation betont die Wichtigkeit des effektiven Umgangs mit Änderungen um Risiko, Aufwand und Kosten zu verringern und den Wert für das Business zu steigern.

Was bedeutet ITIL® V3 für die Praxis?

Wenn Sie ITIL® für Ihre Prozesse nutzen, fragen Sie sich wahrscheinlich, welche Bedeutung dieses Update für Sie haben wird. Ist es sinnvoll weiter Ihre Prozesse nach V2 aufzustellen, nur um sie dann später auf V3 anzupassen? Sollten lau-

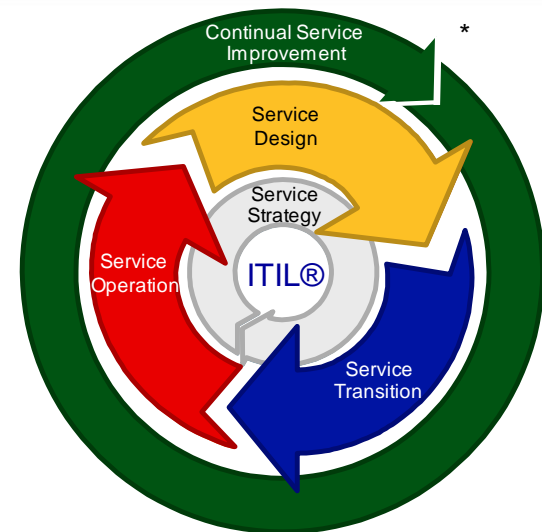


Abbildung 1- Der ITIL® Life Cycle

fende Implementationsprojekte ausgebaut werden, um diese direkt auf V3 auszurichten?

In den nächsten Jahren werden nur wenige Unternehmen die volle Umsetzung aller Best Practices aus ITIL® V3 anstreben. Hier setzt das noventum Angebot an.

Unser Angebot - Position bestimmen

Um eine sinnvolle Entscheidung treffen zu können, empfehlen wir Ihnen eine strukturierte Bewertung der Ausgangssituation mit Hilfe eines Reifegradchecks durchzuführen. Auf Basis der Service Support und Delivery Prozesse und den ISO 20000 Anforderungen bestimmen wir mit Ihnen die Distanz zu ITIL® V3.

Zusammen mit einem Review Ihrer aktuellen Projekte zur Prozessanpassung erarbeiten wir mit Ihnen einen konkreten Handlungsplan mit definierten Aktivitäten für Ihre Reaktion auf ITIL® V3.

Mit überschaubarem Aufwand und deutlich reduzierten Projektkosten für die Einfüh-

rungsprojekte erreichen Sie so die für Sie *beste Vorgehensweise* um die *Vorteile* des ITIL® Updates zu nutzen.

Neben der Bewertung der laufenden Projekte ergeben sich mit ITIL® V3 neue Optimierungspotentiale. Zum Beispiel:

- Haben Sie den größten Vorteil von einer besseren Strukturierung Ihrer IT Strategie mit Definition des Zielmarktes und Ihres Service Katalogs (→ *Service Strategy & Design*) oder
- ist es für Sie wichtig die sich verändernde Landschaft besser zu beherrschen und deshalb auf verbesserte Release- und Change Management Prozesse zu setzen (→ *Service Transition*) oder
- bringt es mehr Nutzen Ihre Betriebsprozesse direkt um Event- und Access Management zu erweitern (→ *Service Operation*)?

Wir unterstützen Sie gerne bei der Entscheidungsfindung und beim Projektsetup. Zusätzlich bieten wir Ihnen erfahrene Berater als Projektleiter und Mitarbeiter für die Optimierungs- und Implementierungsprojekte.

noventum – idealer Partner für ITIL® V3 Projekte

noventum consulting zeichnet sich durch exzellente Beratungskompetenz in den erforderlichen Bereichen aus. Durch ein eigenes Competence Center sorgt noventum für bestmögliche Qualität der einzelnen Berater und ist so in der Lage, das ideale Know-how für Ihr Vorhaben bereit zu stellen.

Mit dem Kundenswerpunkt auf der Branche der IT-Dienstleister hat sich noventum in den vergangenen Jahren einen großen Erfahrungsschatz erworben, von dem auch Ihr Projekt profitieren kann.

Benötigen Sie mehr Informationen?

Gerne bringen wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch die noventum Leistungen und die Änderungen des ITIL® V3 Updates nahe.

Schulungen zu ITIL® V3

Natürlich unterstützen wir Sie auch beim Thema Schulungen zu ITIL® V3. Sprechen Sie uns bitte an, wenn wir Ihnen mit Update und Basis Schulungen oder mit individuellen Trainingsmaßnahmen helfen können.

noventum consulting Stärken im IT Service Management:

- Langjährige Erfahrung in der praxisorientierten Einführung von ITIL® Prozessen.
- Fundierte und Praxisnahe Methodik.
- Berater mit GPM Projektmanagement und ITIL® Zertifizierung.

Einige Kunden:

- GAD eG
- Sparkassen Informatik
- T-Systems
- Hewlett-Packard
- E-Plus
- WestLB
- BASF

Standorte National:

- Düsseldorf
- Münster
- Rhein/Main

Standorte International:

- Istanbul
- London

Adresse/Ansprechpartner:

Marc Buzina
Carsten Fröning
noventum consulting GmbH
Münsterstraße 111
48155 Münster
Tel. +49 (0) 25 06 / 93 02-0
Fax +49 (0) 25 06 / 93 02-23
info@noventum.de
www.noventum.de

Stand: Juli 2007

ITIL® ist eine registrierte Marke des Office of Government Commerce.

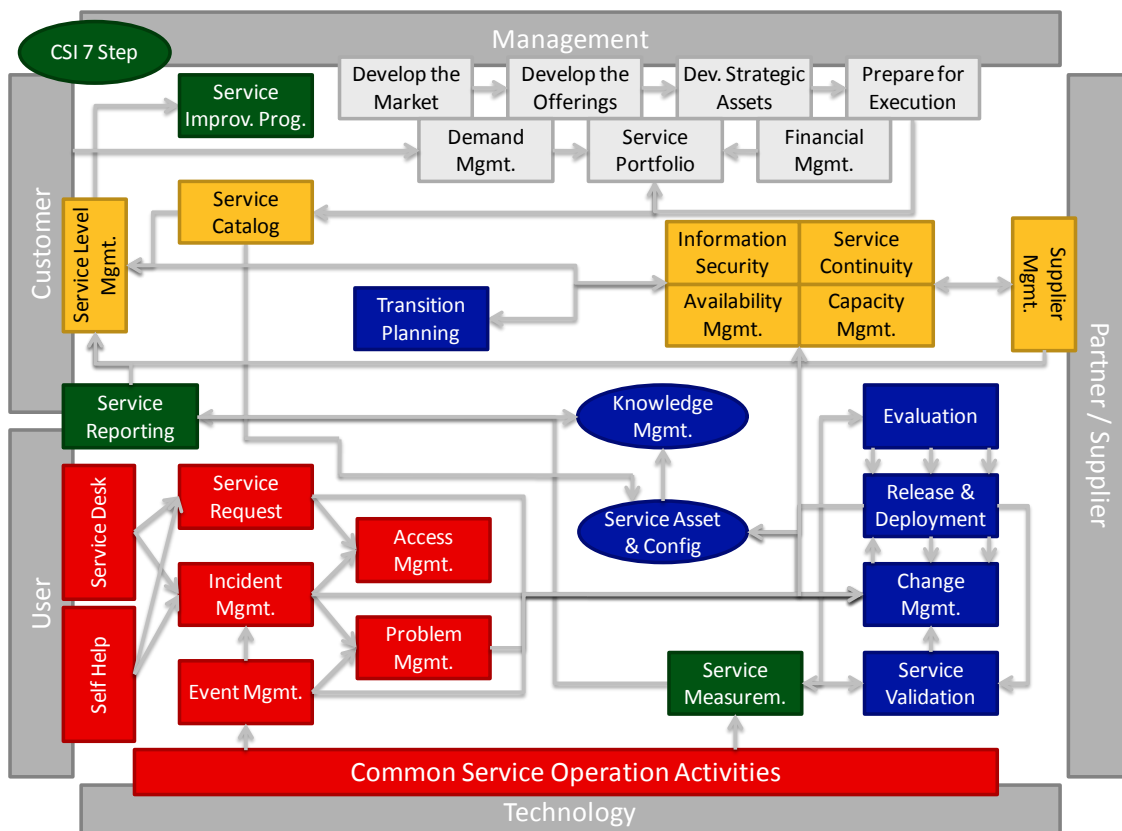


Abbildung 2 – Zusammenhang der ITIL® V3 Prozesse (Übersicht)