



*Die Publikationen der ITIL wurden von der Version 2 zur Version 3 vollständig umstrukturiert. Dies erfordert ein deutlich verändertes Herangehen an die Inhalte. Durch die Vernetzung der Inhalte, ist es nun notwendig alle Bücher zu kennen und die bisherige Spezialisierung auf „Service Support“ und „Service Delivery“ gehört der Vergangenheit an. Die Orientierung am IT Service Lifecycle zeigt sich nicht nur in den Titeln, sondern auch an der Aufnahme zusätzlicher Themen. War die Version 2 noch ein „Gesetzbuch“ fast ausschließlich zu ITSM-Prozessen, so wurden nun weitere Best Practices zu Methoden und der Gestaltung von Team- und Aufbauorganisationen erschlossen.*

## ITIL V3 – Der Stand nach sechs Monaten

Seit dem Sommer 2007 ist die Version 3 der IT Infrastructure Library (ITIL V3) in fünf Publikationen eines Lifecycle veröffentlicht. Sie folgt die Vorgängerversion mit sieben Teilen, die zwischen 1999 und 2003 publiziert wurde. Mit diesem langen Release-Zyklus waren viele Erwartungen verbunden. Die Wunschvorstellungen wurden durch Begriffe wie „Refresh“ oder „Evolution statt Revolution“ in eine gemäßigte Region der vermutbaren Veränderungen gelenkt. Jetzt, nach der Veröffentlichung, ist eine eigene Beurteilung für alle möglich.

Zwar bieten agile Schulungsunternehmen die Upgrade- oder Bridge-Kurse von V2 nach V3 an, doch das zuständige Zertifizierungsunternehmen hat sein Curriculum noch nicht abgeschlossen. Der frische Wind des Refresh wird aktuell nur als laues Lüftchen in den Diskussionen in Fachkreisen dargestellt. Die gegenwärtig greifbaren Erkenntnisse sind bescheiden. Somit ist zu fragen: Bleibt alles beim Alten? Gibt es -doch- Veränderungen von V2 zu V3? Und der wichtigste Punkt für alle Anwender: Brauche ich die neue Version oder reicht für meine Belange noch die alte?

## Prozesse – Der gewohnte Blick

Wie bisher finden sich in der ITIL die Best Practices zu Prozessen des IT Service Management (ITSM). Alle wichtigen und bekannten Prozesse der früheren Management Bereiche sind erhalten geblieben. Sie sind um eine Anzahl von weiteren Prozessen ergänzt worden bzw. erweitert. Der Lifecycle-Ansatz lässt ein vollständiges, geschlossenes Prozessmodell erwarten; gerade dies wird durch die V3 nicht erfüllt. Sie hat nach eigener Darstellung diesen Anspruch an sich selbst nicht. Dies wird an den sich ergebenden Schnittstellen jeweils deutlich benannt.

Die in der V3 vorhandenen Prozesse gestaltet die ITIL in folgenden Stufen aus:

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1. Process (teilt sich ggf. in Sub-Processes) | besteht aus einer/mehreren |
| 2. Activity, dokumentiert in einer Procedure  | besteht aus einer/mehreren |
| 3. Action                                     |                            |

Die Common Activities im Service Operation bilden dann als „aufrufbare“ Sub-routinen eine besondere Art der Prozessanteile.

Autoren:

Bernd F. Dollinger, Dr. Wolfram Häußler, Thomas Schmidt, T-Systems Mutlitmedia Solutions GmbH  
Prof. Dr. Rainer Schmidt, HTW Aalen



Die Beschreibungen der einzelnen Prozesse sind in den Publikationen nun verteilt. Der Schwerpunkt liegt immer in dem Teil, in dem der Prozess erstmalig auftritt. Querverbindungen werden nach Bedarf in den weiteren Teilen hergestellt, in denen der Prozess auch Aktivitäten hat.

Der Beschreibungsumfang bzw. die -tiefe der Prozesse ist sehr unterschiedlich. Nimmt man als Maßstab die in der ITIL zitierte Definition für eine vollständige Modellierung, so kann zwischen

- vollständig beschriebener Prozess,
- Beschreibung mit einer einfachen Definition und
- ausschließliche Nennung

unterschieden werden. Selbstverständlich sind die altbekannten und die wichtigen neuen Prozesse in der vollständigen Version enthalten. Die nachfolgende Graphik zeigt die vollständig beschriebenen Prozesse in ihren Zuordnungen zu den Publikationen.

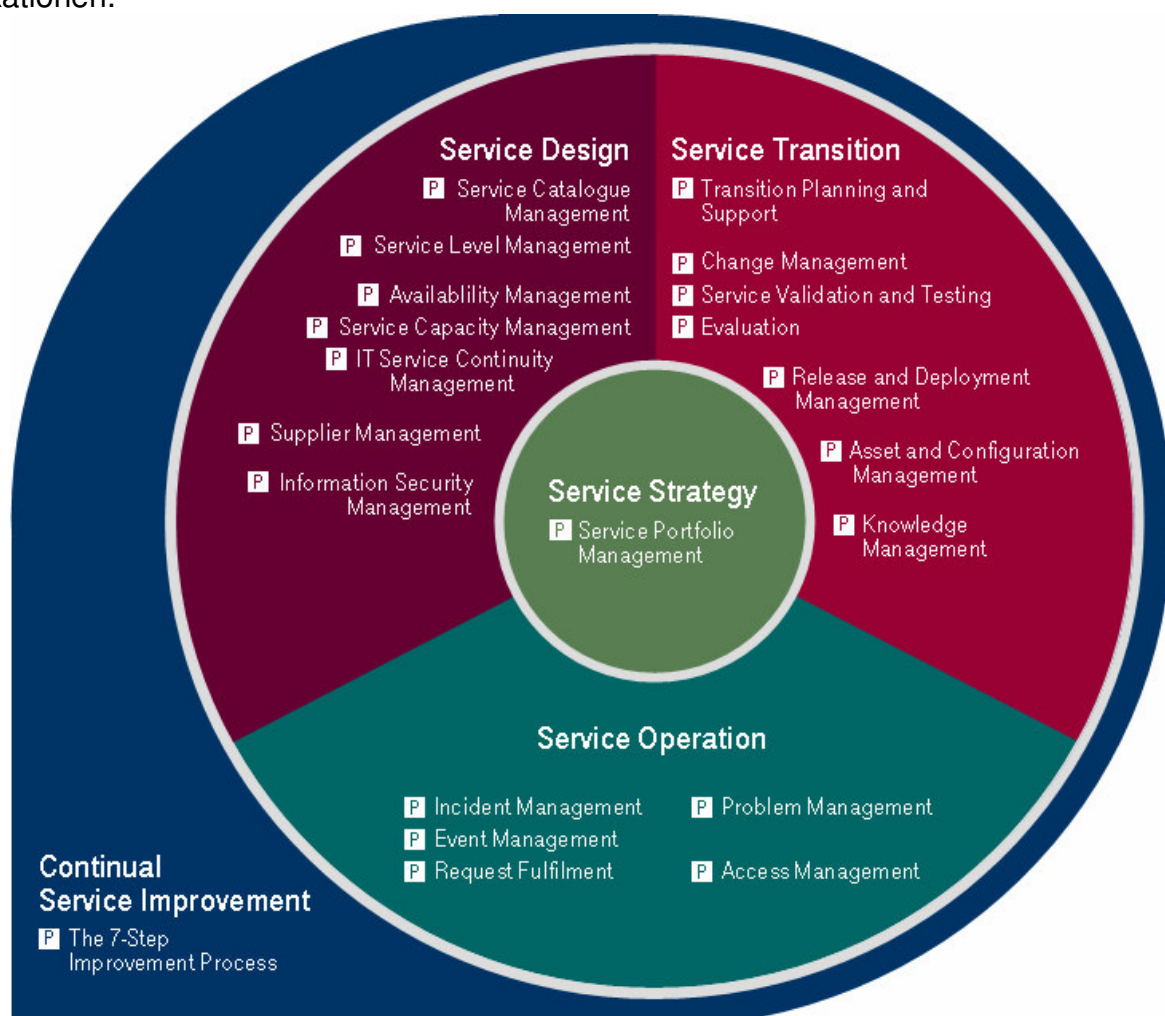


Abbildung 1 - ITIL V3 Prozesse

Autoren:

Bernd F. Dollinger, Dr. Wolfram Häußler, Thomas Schmidt, T-Systems Mutlitmedia Solutions GmbH  
Prof. Dr. Rainer Schmidt, HTW Aalen



## Methoden und Themenschnittstellen

Die ITIL V3 rückt Inhalte zu Methoden in den Vordergrund, die bisher nicht oder nur im Anhang zu finden waren. Exemplarisch sei dies hier am Problem Management dargestellt. Die Techniken zur Diagnose wie:

- Chronological Analysis
- Pain Value Analysis
- Kepner and Tregoe
- Brainstorming
- Ishikawa Diagrams
- Pareto Analysis

finden sich nun z. T. ausführlicher behandelt direkt bei den Prozessaktivitäten und nicht mehr versteckt im Anhang. Dazu gehören nun auch Fallbeispiele, die das „theoretische“ Wissen nachvollziehbarer und anwendbarer machen.

Die Tool-Landschaft in der ITIL V3 erlebt eine kleine Revolution. Die beliebte Configuration Management Database (CMDB) erlebt eine entscheidende Neueinordnung. Es kann/soll nun mehrere CMDB geben und eine neues, übergeordnetes Architekturkonzept: Service Knowledge Management System (SKMS).

Damit erhält das Wissensmanagement Einzug in die ITIL. Dies gilt für andere Themen auch. So wird beispielhaft im IT Finance Management auf die Einbindung in die allgemeinen Finanzprozesse verwiesen. Konzentriert finden sich solche Querverweise in Service Strategy. Die mehr oder weniger ausführlichen Verweise und ihre Systematik sind sicher unterschiedlich zu beurteilen. Für manche Teile ist das Hintergrundwissen aus anderen Büchern notwendig. Bei anderen Passagen tritt der Eindruck einer Redundanz auf.

Die Tätigkeiten in dem Data Centre sind deutlich aufgewertet worden. Neben den bisher bekannten Service Support und Service Delivery Prozessen, die mehr der Verwaltung und Organisation dienen, rücken die Arbeiten im Rechenzentrum in den Vordergrund. Was in der Version 2 mit dem Buch ICT Infrastructure Management begann, wird nun konsequent fortgesetzt. In Service Operation erhalten so wichtige Prozesse wie Event Management zentrale Aufmerksamkeit und werden vollständig in der Beziehung zu anderen wie z. B. Incident Management dargestellt. Ergänzt wird dies durch die schon genannten Common Activities, die ein ganzes Set von Data Centre Tätigkeiten regeln.

## Team- und Aufbauorganisation

Komplett neu und durch ein eigenes Kapitel in jedem Buch repräsentiert sind in der ITIL V3 die Vorschläge zur Optimierung und Gestaltung von Team- und Aufbauorganisation. Als Grundlage wird der Begriff der Function, der schon immer für den Service Desk galt, definiert und mit seinen Querverbindungen dargestellt. Gleich-

Autoren:

Bernd F. Dollinger, Dr. Wolfram Häußler, Thomas Schmidt, T-Systems Mutlitmedia Solutions GmbH  
Prof. Dr. Rainer Schmidt, HTW Aalen



zeitig werden drei neue Funktionen eingeführt, die wie der Service Desk ihre Heimat in Service Operation haben. Die Erfahrungen in allen Bereichen werden ausführlich erörtert. Ehrlich werden auch die Unschärfen eines solchen Vorgehens herausgearbeitet.

Mit der Aufbauorganisation einher geht eine Vielzahl neuer Rollen in den Prozessen. Diese verbessern die Anwendbarkeit der Prozesse in der Praxis. Wie in der Prozessmodellierung gefordert, werden getrennte Verantwortungen nun mit passenden Rollen dargestellt.

## Fazit

Für die ITIL V3 ist es notwendig, dass man sich in der Herangehensweise von alten, lieb gewonnenen Gewohnheiten aus der Vergangenheit trennt. Die neuen Inhalte erweitern den bisherigen Horizont, es bleiben aber die Best Practices der vorherigen Version erhalten. Dies bedeutet auch, dass die bisherigen Investitionen in die Prozessoptimierung ihren Wert nicht verlieren. Wer weitere Verbesserungen plant oder neue Anregungen sucht, wird sie sicher finden. Hierzu ist zwingend ein vollständiges Verständnis des Gesamtwerks ITIL für eine strategische Ausrichtung notwendig. Viele -leider manchmal zu kurze- Querverweise zu ergänzenden Inhalten, schaffen die Grundlage für hilfreiche, interessante Weiterentwicklungen.

## Kontakt

### *T-Systems, Multimedia Solutions*

ist innerhalb von T-Systems verantwortlich für E-Business-Lösungen sowohl für Großkonzerne als auch für mittelständische Unternehmen. Zu den Dienstleistungen gehört die Entwicklung und der Betrieb von Portalen für alle Branchen sowie branchenübergreifender Lösungen für Online Marketing, E-Commerce, E-Procurement, E-Services, Streaming u.a. Das Unternehmen ist 2007 im fünften Jahr in Folge Sieger des New Media Service Rankings.

Mehr Informationen zum Unternehmen und seinen Dienstleistungen finden Sie unter <http://www.t-systems.de>, <http://www.t-systems-mms.com>

### *HTW Aalen - Hochschule für Technik und Wirtschaft*

ist die bedeutendste und größte Hochschule in Ostwürttemberg und gehört zu den forschungsintensivsten Fachhochschulen des Landes. Gegründet 1962 nahm sie im folgenden Jahr den Lehrbetrieb auf. Heute werden in 14 Studiengängen über 3000 Studierende in den Bereichen Technik, Wirtschaft, Informatik und Medien ausgebildet. Zu den ursprünglichen Fakultäten Maschinenbau und Werkstoffkunde kamen die Fakultäten Chemie, Elektronik und Informatik sowie Mechatronik hinzu.

Weitere Informationen über die Fakultäten, Forschung und Lehre finden Sie unter <http://www.htw-aalen.de>

T-Systems Multimedia Solutions GmbH; Riesaer Str. 5; D-01129 Dresden

E-Mail: [Bernd.Dollinger@T-Systems.com](mailto:Bernd.Dollinger@T-Systems.com)

Autoren:

Bernd F. Dollinger, Dr. Wolfram Häußler, Thomas Schmidt, T-Systems Multimedia Solutions GmbH

Prof. Dr. Rainer Schmidt, HTW Aalen