

**ITIL, eine Einführung**  
DECUS Symposium 2004 in Bonn (1B09)

**Rolf-Dieter Härter**  
**Keyldo GmbH**  
**Leinfelden-Echterdingen**



**Keyldo GmbH**

- » **Im Januar 2003 in Stuttgart gegründet**
- » **Dienstleistungen für die IT Abteilung**
  - **Organisationsberatung**
  - **Anwendungsanalyse**
  - **Technologieanalyse**
  - **Implementierung**
- » **Projektmanagement**



## Inhalt

- » Einleitung
- » Hintergrund und Begriffe
- » ITIL, woher kommst Du ?
- » Die Grundlagen
- » Das Modell
- » Das ITIL Kompendium
- » Grenzen von ITIL
- » ITIL Ausbildung



## Begriffe

<b>ITIL:</b>	<b>Information Technology Infrastructure Library</b>
<b>OGC:</b>	<b>Office of Government Commerce</b>
<b>CCTA:</b>	<b>Central Computer and Telecommunications Agency</b>
<b>Best Practice:</b>	



## Hintergrund

- » Organisationen sind von der IT abhängig.
- » Wachsender Bedarf an IT Services.
- » Unternehmenskritische Anwendungen nehmen zu.
- » Sicherer Betrieb (Verfügbarkeit, Berechenbarkeit).
- » 70-80% der IT-Kosten sind Betriebskosten.

**Effektivität und Effizienz des IT-Betriebs entscheidet über den erfolgreichen Einsatz der IT-Anwendungen und Systeme.**



## TCO Analyse

	Beschaffung	5 Jahres Kosten (Betrieb u. Änder.)	Gesamt
Equipment	1258 (25,3 %)	413 (8,3 %)	1671 (33,6 %)
Software	214 (4,3 %)	179 (3,6 %)	393 (7,9 %)
Personal	N/A	1244 (25 %)	1244 (25 %)
Kommunikation	58 (1,2 %)	1252 (25,2 %)	1310 (26,4 %)
Facility	261 (5,3 %)	90 (1,8 %)	351 (7,1 %)
<b>Gesamt</b>	<b>1791 (36,1 %)</b>	<b>3178 (63,9 %)</b>	<b>4969 (100 %)</b>



## ITIL woher kommst du ?

- » ITIL wurde unter der Regie des OGC gegen Ende der 80er Jahre entwickelt.
- » ITIL besteht derzeit aus einem Satz von ca. 40 Büchern, in denen die wichtigsten IT-Prozesse beschrieben werden.
- » Die am häufigsten implementierten zehn Prozesse sind in den beiden Werken "IT Service Support" und "IT Service Delivery" beschrieben.

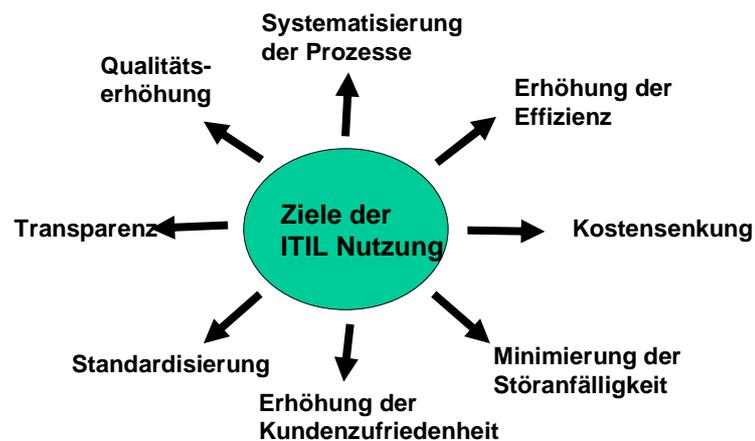
## ITIL Merkmale

- » Ein nicht proprietäres, öffentlich verfügbares Rahmenwerk.
- » Unabhängig von Branche und IT-Technologie.
- » Eine Methode, die auf Best Practices basiert.
- » Ein Rahmenwerk zur Einführung von IT-Prozessen.
- » Ist De-Facto Standard, keine Unternehmenszertifizierung.
- » Starke Anlehnung an ISO 9000.
- » ‚Quality Management for IT Services‘, Beziehung zwischen ITIL und ISO 9000

## Warum ITIL ?

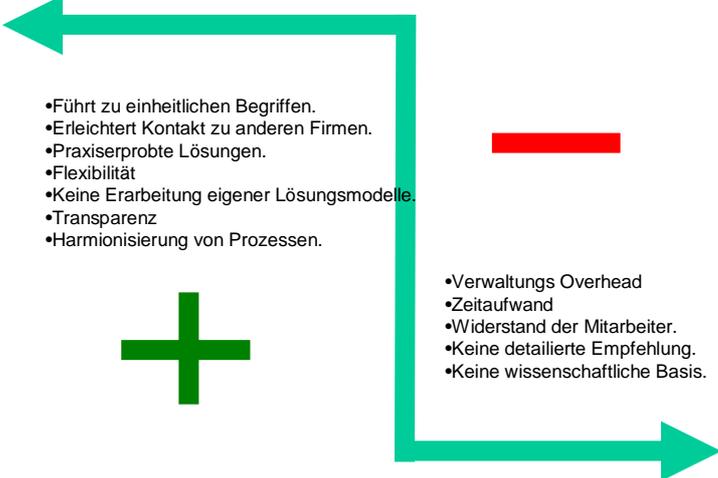
- » **Qualitätsverbesserungen werden messbar.**
- » **Die Prozessketten sind steuerbar.**
- » **Die Arbeitsabläufe sind durchgängig und konsistent.**
- » **ITIL führt zu einer terminologischen Standardisierung.**
- » **Die Kommunikationswege werden verbessert.**
- » **Höhere Kundenzufriedenheit durch Steuerung der Erwartungshaltung.**

## Das ITIL Ziel



 ... Businessprocess- and IT-Consulting

## ITIL Vor- und Nachteile



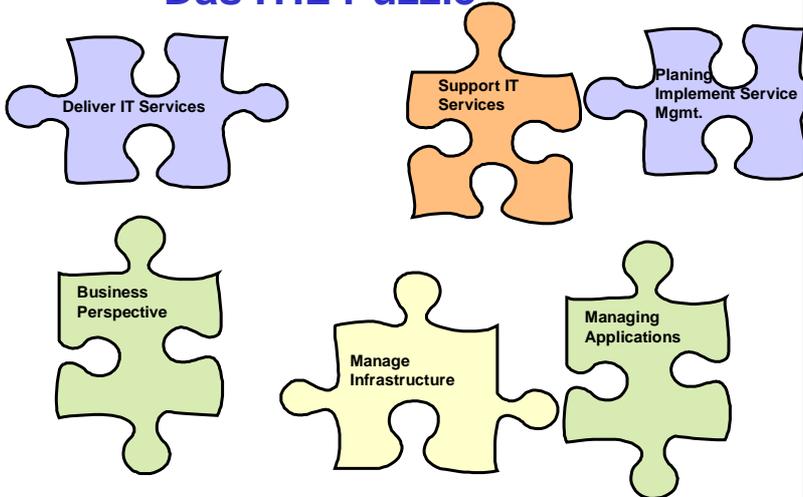
- Führt zu einheitlichen Begriffen.
- Erleichtert Kontakt zu anderen Firmen.
- Praxiserprobte Lösungen.
- Flexibilität
- Keine Erarbeitung eigener Lösungsmodelle.
- Transparenz
- Harmionisierung von Prozessen.

- Verwaltungs Overhead
- Zeitaufwand
- Widerstand der Mitarbeiter.
- Keine detaillierte Empfehlung.
- Keine wissenschaftliche Basis.

Keyldo GmbH  11

 ... Businessprocess- and IT-Consulting

## Das ITIL Puzzle



- Deliver IT Services
- Support IT Services
- Planing Implement Service Mgmt.
- Business Perspective
- Manage Infrastructure
- Managing Applications

Keyldo GmbH  12

## Das ITIL Kompendium

- » **Service Support**
- » **Service Delivery**
- » **Security Management**
- » **Kompendium für Manager**
- » **Software Support**
- » **Computer Operations**
- » **Netzwerk**
- » **Environmental Set**
- » **Business-Perspektive**



## Service Support

- » **Incident Management**
- » **Problem Management**
- » **Configuration Management**
- » **Change Management**
- » **Release Management**



## Service Delivery

- » **Service Level Management**
- » **Availability Management**
- » **Capacity Management**
- » **IT Service Continuity Management**
- » **Financial Management of IT Services**

## Security Management

- » **Security Management**

## Kompendium für Manager

- » **Customer Liaison**
- » **IT Services Organization**
- » **Managing Facilities Management**
- » **Managing Supplier Relationships**
  - **Planning and Control for IT Services Quality**
  - **Management for IT Services**



## Software Support

- » **Software Lifecycle Support**
- » **Testing an IT Service for Operational Use**



## Computer Operations

- » **Computer Installation and Acceptance**
- » **Computer Operations Management**
  - **Third Party and Single Source Maintenance Unattended Operating**

## Netzwerk

- » **Network Services Management**
- » **Management of Local Processors and Terminals**

## Environmental Set

- » **Environmental Strategy**
- » **Office Environment**
- » **Environment Management**

## Business-Perspektive

- » **Business Perspective**  
– **Business Guidance**

## Beispiel ITIL Prozessbeschreibung

- » **Einleitung**
  - Grundbegriffe
- » **Zielsetzung**
- » **Der Prozess**
  - Input, Schnittstellen
- » **Aktivitäten**
  - Störungsannahme, Klassifizierung, Prüfung, Beheben, Eskalieren...
- » **Prozesssteuerung**
  - Berichte, Erfolgsfaktoren, Leistungsindikatoren, Funktionen und Rollen
- » **Hindernisse und Kosten**

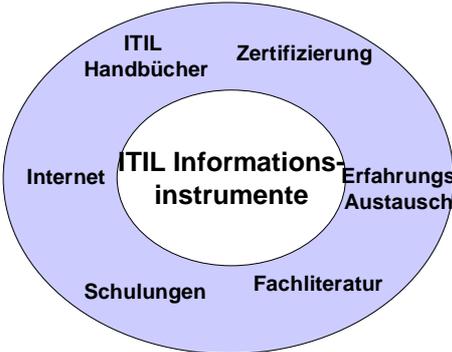
## Grenzen von ITIL

- » ITIL beinhaltet ein Prozessmodell, das definiert **was** getan werden muss.
- » ITIL liefert keine Vorgehensmodelle zur Einführung von IT-Prozessen und IT-Services.
- » ITIL liefert kein durchgängiges Konzept zur Verbesserung und Weiterentwicklung bestehender Service-Prozesse.

 **KEYLDO**  
... Businessprocess- and IT-Consulting

---

## ITIL Ausbildung



The diagram consists of a central white circle containing the text "ITIL Informationsinstrumente". This central circle is surrounded by a larger, light blue ring. The ring is divided into six segments, each containing a different training instrument: "ITIL Handbücher" (top-left), "Zertifizierung" (top-right), "Erfahrungsaustausch" (right), "Fachliteratur" (bottom-right), "Schulungen" (bottom-left), and "Internet" (left).

---

Keyldo GmbH  25

 **KEYLDO**  
... Businessprocess- and IT-Consulting

---

## Fragen



A large, bold blue question mark is centered on the slide.

[Rolf-Dieter.Haerter@Keyldo.de](mailto:Rolf-Dieter.Haerter@Keyldo.de)

---

Keyldo GmbH  26