

Zum Thema

ITIL V3 – alles neu macht der Mai?

Matthias Goeken, Bettina Reimann

Da sich die geschäftlichen Anforderungen und technischen Möglichkeiten der IT permanent verändern und weiterentwickeln, unterliegen auch Referenzmodelle und Standards einer gewissen Dynamik. Ihre Verfasser und Herausgeber sind daher aufgefordert, sie von Zeit zu Zeit an sich geänderte Anforderungen und Rahmenbedingungen anzupassen. Im Mai dieses Jahres ist nach Abschluss des Projekts »ITIL Refresh« die neue Version ITIL V3 (IT Infrastructure Library) veröffentlicht worden. Seitdem liegt ein »saniertes« ITIL mit 5 Bänden vor, dessen Ziele, Struktur und Inhalte in diesem Beitrag kurz dargestellt werden. Zum Ende wird ein Fazit gezogen.

1 Ziele der Neuauflage ITIL V3

Die Veröffentlichung einer neuen Version wird von der OGC (Office of Government Commerce), dem maßgeblichen Autor und Koordinator, als Routine eingestuft. Sie dient dazu, das Modell und die Prozesse aktuell, zweckdienlich und gebrauchstauglich zu halten. Insofern sind die Veränderungen als »evolutionär« anzusehen.

Die Neuauflage trägt dem sich weiterentwickelnden IT-Servicemanagement Rechnung [Taylor 2007a; Taylor 2007b]. Der Fokus liegt dabei auf den aktuellen und zukünftigen Herausforderungen für die IT allgemein und für das Servicemanagement im Besonderen, wie z.B. Sourcing, Virtualisierung und die Notwendigkeit, IT stärker als bisher »als Geschäft zu betreiben«. Ziel ist die Bereitstellung flexibler, dynamischer und erprobter Servicemanagementmethoden (practices), die zeigen, wie ein (Wert-)Beitrag zu den Unternehmenszielen geleistet werden kann.

Die evolutionäre Weiterentwicklung kommt beispielsweise darin zum Ausdruck, dass nun von Business- und IT-Integration (statt von Alignment), von dynamischen Serviceportfolios (statt von linearen Servicekatalogen) und von einem ganzheitlichen Servicemanagement-Lebenszyklus (statt von einer Sammlung integrierter Services) die Rede ist [o.V. 2007]. Es handelt sich also nicht um eine radikale Veränderung, sondern die Aktualisierung und evolutionäre Entwicklung wird betont. Insofern dient die Neuauflage sicher auch dazu, die Position des Quasistandards im IT-Servicemanagement zu behaupten.

Möglicherweise spielt auch eine Rolle, dass ITIL V2 fast immer mit den beiden Büchern »Service Delivery« und »Service Support« gleichgesetzt wurde. Zwar beinhaltet V2 auch eine Vielzahl weiterer Bücher zu deutlich darüber hin-

ausgehenden Themen, jedoch ist es nie wirklich gelungen, diese vergleichbar zu positionieren. Daher könnte die Neuauflage auch der Versuch sein, ITIL geschäftsnäher zu platzieren und mit einer neuen Version die Wahrnehmung von ITIL als Alignment-Werkzeug zu erreichen.

2 Struktur

Das neue ITIL V3 besteht aus 5 Bänden (statt aus 7 oder – je nach Lesart – 11), die jeweils als ein Hauptprozess angesehen werden können. In der Standardabbildung von ITIL V2 schlugen die Bücher gleichsam eine Brücke zwischen dem »Business« und der »Technology« und werden gemäß ihrer Geschäfts- bzw. Techniknähe angeordnet. Hingegen wird beim neuen ITIL in der Makroperspektive eine Lebenszyklussicht zugrunde gelegt (lifecycle). Ähnlich wie bei COBIT ist nun auch das Gesamtmodell prozessorientiert aufgebaut, d.h., die Hauptprozesse werden ihrerseits als Phasen eines Lebenszyklus angeordnet (vgl. Abb. 1).

Service Strategy (Buch 1) steht im Zentrum, die den inneren Kreis bildenden Bücher *Design*, *Transition* und *Operation* sowie *Continual Service Improvement* stellen die Kernpublikationen dar. Diese werden unterstützt von sogenannten *Complementary Publications*, die besondere Aspekte wie Branchenspezifika oder die Sichtweise einzelner Stake-

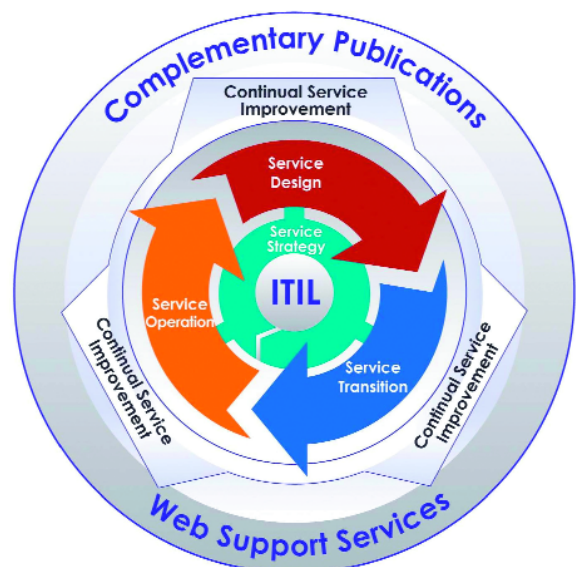


Abb. 1: Der ITIL-V3-Lebenszyklus [Taylor 2007a]

holder abbilden sollen. Hierdurch gewinnt die »Library« an Praxisorientierung.

Interessant ist, dass der Aufbau der fünf Bücher fast durchgängig gleich ist. In allen Bänden werden für jeden Hauptprozess Prinzipien, organisatorische Fragestellungen und Herausforderungen, Erfolgsfaktoren sowie Risiken diskutiert und es finden sich entsprechende Kapitel. In den Büchern 2 bis 5 werden Teilprozesse sowie technische Gesichtspunkte und Implementierungsaspekte in jeweils einzelnen Kapiteln besprochen. Aus dieser klaren Strukturierung ergeben sich deutliche Vorteile im Vergleich zur Vorgängerversion, in der die Bücher jeweils einem eigenen Aufbau folgen, was die Vergleichbarkeit der Inhalte zum Teil erheblich verkompliziert.

3 Die Bücher von ITIL V3 im Einzelnen

Die *Service Strategy* [OGC 2007a] steht im Zentrum des ITIL-Lebenszyklus. Zunächst geht es in diesem Band um die Etablierung von strategischem Denken bei der Abstimmung zwischen dem Kerngeschäft eines Unternehmens und seiner IT sowie um die Definition einer Strategie für das gesamte IT-Servicemanagement. Dies beinhaltet neben der Festlegung des »Marktes« und der relevanten Kunden die Entwicklung eines abgestimmten Angebots und das Management der Nachfrage. Als unterstützende Methoden hierfür werden u.a. Finanzmanagement und Serviceportfoliomanagement dargestellt. Darüber hinaus wird die zentrale Rolle der *Service Strategy* und ihr Verhältnis zu den anderen Prozessen beschrieben. Wie in allen Bänden werden organisatorische Aspekte sowie Herausforderungen, Erfolgsfaktoren und Risiken diskutiert.

Im Hauptprozess (*Service Design*) geht es um Hilfestellung bei der Entwicklung und Gestaltung von Servicemanagementprozessen, die sicherstellen sollen, dass ein anforderungsgerechtes Serviceangebot bereitgestellt werden kann. Dies beinhaltet entsprechende IT-Prozesse, eine angemessene Dokumentation sowie eine Architektur und Richtlinien. Betont wird in dem Band [OGC 2007b], dass ein ganzheitlicher (holistic) Entwurfsansatz zu implementieren ist, um die Konsistenz und Integration über das gesamte Serviceportfolio sicherzustellen. *Service Design* ist ein iterativer Prozess, bei dem zunächst ein Entwurf des Service entwickelt wird, der in späteren Phasen des Lifecycles ausgebaut, getestet und in die Produktion überführt wird. Aus ITIL V2 finden sich hier die planerischen Prozesse wie z.B. *Service Level Management*, *Capacity Management* und *Availability Management*.

Service Transition [OGC 2007c] betrachtet den Überföhrungsprozess eines IT-Service in das Geschäftsumfeld eines Unternehmens und die hierzu erforderlichen Fähigkeiten. Dessen besondere Betrachtung ist notwendig, da die Rechtzeitigkeit der Bereitstellung von Services sowie ihrer Effizienz und Sicherheit für das Alignment von entscheidender

Bedeutung sein kann. Aufgaben in diesem Bereich beinhalten die Leistungsbewertung und -prognose für neue oder geänderte Services, die in den Produktivbetrieb überführt werden, sowie die Ressourcenplanung und -steuerung hierfür. Des Weiteren beschäftigt sich *Service Transition* mit Risikoprognosen sowie Wartungsaufgaben bezüglich der durchgeführten Releases. Auch in diesem Hauptprozess finden sich »altbekannte« ITIL-V2-Prozesse (s.u.).

Der Band *Service Operation* [OGC 2007d] liefert Lösungsansätze hinsichtlich operationeller Delivery- und Kontrollprozesse. Dabei geht es um die Sicherstellung der operationellen Abwicklung von IT-Services. Er beschäftigt sich demnach mit den alltäglichen Aufgaben, die in einer IT-Organisation, bei der Erstellung und Lieferung von IT-Services anfallen. Mithilfe der Angaben in dem Band soll eine größere Effektivität und Effizienz bei der Lieferung von Services gewährleistet werden. Hierfür werden organisatorische Aspekte bezüglich der operativen Abwicklung betrachtet sowie Richtlinien für z.B. Monitoring, Measurement, Reporting und Dokumentation. Abschließend folgen technische Aspekte zur Abwicklung der alltäglichen Aufgaben einer IT-Organisation und eine Beschreibung des Implementierungsprozesses.

Den äußeren Rand des ITIL-Lebenszyklus bildet der Prozess *Continual Service Improvement* (CSI) [OGC 2007e]. Im Grunde genommen geht es beim CSI darum, die Qualität in den anderen Hauptprozessen kontinuierlich zu verbessern, um dem Kunden einen höheren Mehrwert liefern zu können. Der Band gibt eine ausführliche Einführung in das Konzept von CSI, erläutert den durch CSI erhaltenen Mehrwert und beschreibt die gebräuchlichen Methoden und Techniken für CSI sowie deren Anwendung.

4 Vergleich von ITIL V2 und ITIL V3

Die beiden Versionen unterscheiden sich nicht von der grundsätzlichen Zielrichtung her. Allerdings rückt V3 die »vernachlässigten Aspekte« von V2 in den Mittelpunkt.

Von Interesse für Anwender ist, in welchem Ausmaß sich die Inhalte von V2 im neuen ITIL wiederfinden. Abbildung 3 zeigt ein Mapping, das hierüber auf einer hohen Detailebene Aufschluss gibt. Aus der Abbildung lässt sich ableiten, dass hauptsächlich in den Themenbereichen *Service Strategy* und *Continual Service Improvement* Neuerungen hinzugekommen sind. Die Abbildung sagt aus, dass diese beiden Prozesse zu 70 % aus neuen Inhalten bestehen. Die Bereiche *Service Design*, *Service Transition* und *Service Operation* hingegen enthalten viele Inhalte, die bereits in ITIL V2 vorhanden waren.

Die Tabelle 1 zeigt auf, wo die altbekannten ITIL-V2-Prozesse sich in den neuen Bänden finden lassen. Neue Prozesse und Aufgaben, die jetzt von ITIL abgedeckt werden, sind z.B.:

ITIL V2		ITIL V3				
		SS	SD	ST	SO	CSI
		Service Strategy 70% new	Service Design 40% new	Service Transition 40% new	Service Operation 30% new	Continuous Service Improvement 70% new
70 %	Service Support		●	●	●	●
70 %	Service Delivery		●	●	●	●
40 %	App Mgmt		●	●	●	
30 %	Software Asset Mgmt		●	●	●	
20 %	Sec Mgmt		●	●	●	
40 %	Business Perspective	●	●	●		
40 %	ICTIM		●	●	●	

Abb. 2: Mapping von ITIL V2 auf ITIL V3 (www.itil.org)

Strategy Generations, Service Design Aspects, Supplier Management, Outsourcing Models ,Service Knowledge Management System ,Application Design and Management, Technology Architecture Design & Management, Service Measurement, Event Management, Request Fulfilment

5 Fazit

In vielen Punkten stellt die Neuauflage von ITIL eine wirkliche Verbesserung zur Vorversion dar. Das Aufgreifen des Lebenszyklus-Gedankens scheint zeitgemäß und dürfte gerade die COBIT/ISACA-Community freuen und überzeugen. Die Struktur hat sich ebenfalls auf mittlerer Detailebene verbessert, und zwar dadurch, dass die einzelnen Bände jetzt einem (fast) einheitlichen Aufbau folgen. Innerhalb der einzelnen Kapitel, beispielsweise bei der Prozessbeschreibung, ist der »Prosaanteil« gestiegen. Prozessdiagramme, die als Ausgangspunkt zur Einführung dienen können, sind im weit geringeren Ausmaß vorhanden. Daher dürfte der Weg vom Referenzmodell zur konkreten Implementierung im Unternehmen nun weiter sein als bei ITIL V2.

Positiv zu bewerten ist ebenfalls die Aktualisierung und Einbeziehung neuer Inhalte, die jetzt Gegenstand von ITIL sind (bspw. Outsourcing).

Ansonsten kann man feststellen, dass viele ITIL-V2-Inhalte auch in V3 zu finden sind, sodass die Befürchtung, alte ITIL-Prozesse und -Implementierungen seien mit der Neuauflage überholt, unbegründet erscheint.

Außerhalb der Betrachtung blieb das Zertifizierungswesen, das in den letzten Monaten Quelle großer Unsicherheiten und Unklarheiten war. Hier wurden Strukturen verändert und Akteure ausgetauscht. Es bleibt zu hoffen, dass die bewährten und relativ transparenten Verfahren beibehalten

ITIL V2 Prozesse	Korrespondierendes ITIL V3 Buch
Change Management	Service Transition
Configuration Management	Service Transition
Incident Management	Service Operation
Problem Management	Service Operation
Release Management	Service Transition
Service Desk	Service Operation
Availability Management	Service Design
Capacity Management	Service Design
Financial Management	Service Strategy
IT Service Continuity Management	Service Design
Service Level Management	Continual Service Improvement

Tab. 1: Abgleich ITIL-V2-Prozesse und ITIL-V3-Bücher [Taylor 2007a]

bleiben. An dieser Stelle haben die Organisationen rund um ITIL eine Menge Kapital zu verspielen. ▀

6 Literatur

[OGC 2007a] OGC: ITIL V3. Service Strategy. London, 2007.
 [OGC 2007b] OGC: ITIL V3. Service Design. London, 2007.
 [OGC 2007c] OGC: ITIL V3. Service Transition. London, 2007.
 [OGC 2007d] OGC: ITIL V3. Service Operation. London, 2007.
 [OGC 2007e] OGC: ITIL V3. Continual Service Improvement (CSI). London, 2007.
 [o.V. 2007] o.V.: Introduction to ITIL Version 3. In: ITIL Refresh News 3. 3rd Edition – Lifecycle Launch. S. 3, www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Refresh_News_3rd_Edition_Lifecycle_Launch.pdf; Zugriff am 13.09.2007.
 [Taylor 2007a] Taylor, Sharon: ITIL V3 – The Future Is Here (Whitepaper), 2007, www.axiossystems.com/six/en/itil3_wp.php; Zugriff am 26.07.2007.
 [Taylor 2007b] Taylor, Sharon: ITIL V3 – The Future Starts Now. – IT Support SHOW, London, UK, 24.–26. April 2007, www.itil-blog.de/index.php/2007/05/28/itil-v3-the-future-starts-now-sharon-taylor-%e2%80%93-chief-architect/; Zugriff am 13.09.2007.



Matthias Goeken

ist Juniorprofessor für Wirtschaftsinformatik an der Frankfurt School of Finance & Management und Mitbegründer des IT-Governance-Practice-Network. Zu seinen Forschungsgebieten zählen IT-Governance, Informationsmanagement und IT-Architekturen sowie Business Intelligence.

m.goeken@frankfurt-school.de



Bettina Reimann

ist Mitarbeiterin bei der Commerzbank AG im Bereich der Anwendungsentwicklung. Im Rahmen ihres berufsintegrierten Studiums an der Frankfurt School of Finance & Management beschäftigte sie sich mit IT-Service-Management und insbesondere mit der Entwicklung von ITIL V3.

Bettina.Reimann@student.frankfurt-school.de