



**SCIENTIFIC CONSULTING PARTNERS**

## **S-ITIL: IT-Infrastructure Library**

*"...ITIL bietet eine exzellente Basis zur Ausrichtung der IT an den Geschäftsanforderungen und Kunden sowie für einen effizienten und qualitativ hochwertigen IT-Betrieb. ITIL muss individuell an jedes Unternehmen angepasst werden, um nachhaltig den maximalen Nutzen bei adäquatem Aufwand zu erzielen..."*

Prof. Dr. Siegbert Kern  
Mitglied des wissenschaftlichen SCOPAR-Beratergremiums



**WISSEN - SCHAFFT - NUTZEN**

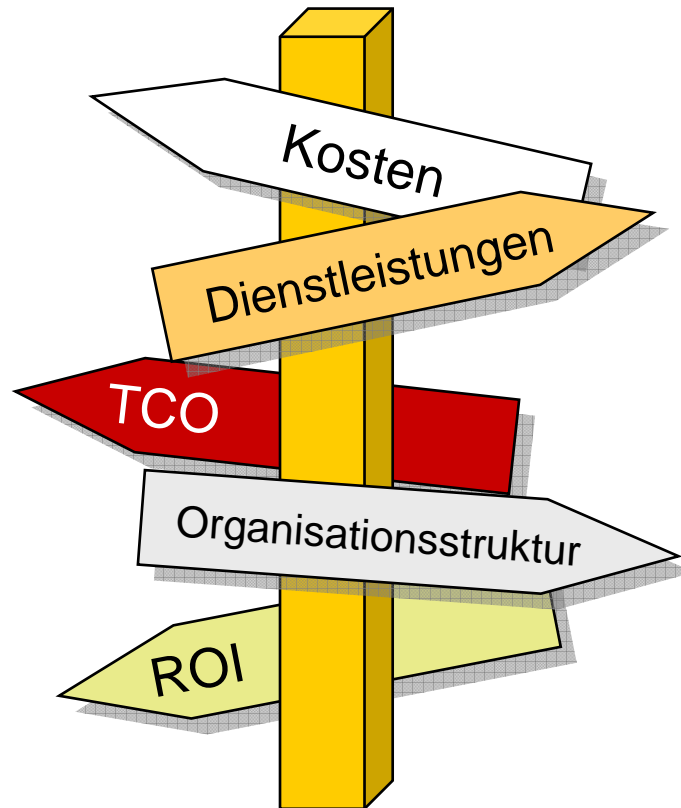
# Inhalt

---

	Seite
Motivation für eine IT-Infrastructure Library	3
Problemstellungen und Herausforderungen der IT	4
IT als Dienstleister	5
Definition IT-Infrastructure Library und Philosophie	6
Der ITIL-Ansatz	7
Prozessmodell	8
Sieben Module von ITIL	9
Mögliche Probleme bei der Implementierung	12
Kritische Erfolgsfaktoren	13
Nutzen einer IT-Infrastructure Library	14
Aufgaben und Supportmöglichkeiten durch SCOPAR	15
Prof. Dr. Siegbert Kern	16
Kontakt	17

## Motivation für eine IT-Infrastructure Library

---



### Problem der IT:

Mangelnde

- Orientierung,
- Transparenz und
- Planbarkeit

➤ Die IT-Infrastructure Library ist für die Herausforderungen der IT-Organisationen ein guter Ausgangspunkt.

## Problemstellungen und Herausforderungen der IT

---

- Historisch gewachsene IT-Organisationsstrukturen aufgrund anwachsenden Vielfalt und Komplexität von Hard- und Software.
- Latente Unzufriedenheit über die IT.
- Wenig Transparenz über die IT-Organisation hinsichtlich Aufgaben, Verantwortlichkeit und Abgrenzungen.
- Beherrschbarkeit der wachsenden IT-Kosten.
- IT-Organisation wurde weniger als Service-Einheit, sondern mehr als Kostenträger betrachtet.
- In der Vergangenheit lag die Konzentration auf der Beherrschbarkeit der steigenden Komplexität der Technologie. Zukünftig ist die IT-Organisation ein interner Dienstleister.

➤ **IT-Organisationen müssen sich den unterschiedlichsten Problemstellungen und Herausforderungen stellen, um nicht „unterzugehen“.**

## Die IT als Dienstleister

---

- Unterstützter für die anderen Geschäftsbereiche und Organisationseinheiten.
- Die Mitarbeiter und Abteilungen innerhalb des Unternehmens müssen in diesem Zusammenhang als echte Kunden – und nicht als Kollegen – verstanden werden.
- Interne und externe IT-Organisationen sind Anbieter, deren Aufgaben in der Lieferung von qualitativ hochwertigen und kostengünstigen IT-Services bestehen. Der Gedanke einer serviceorientierten Kundenbeziehung steht im Mittelpunkt der IT.
- Leistungen sind messbar und bewertbar zu machen (was sich nicht messen lässt, kann nicht verbessert werden).
- Services Level Agreements regeln schriftlich alle Kriterien, die ein Service erfüllen muss.

➤ **IT-Organisationen müssen sich als Dienstleister innerhalb eines Unternehmens verstehen und entsprechend ausrichten.**

# Die IT-Infrastructure Library – ITIL und Philosophie

---

## Hintergrund von ITIL

- Entstanden Ende der 80er Jahre in Großbritannien (CCTA)
- Bibliothek von 7 Büchern
- De-facto-Standard für das IT Service Management (ITSM)
- Public Domain Best Practice -Framework für ITSM
- Von der OGC (Office of Government Commerce) herausgegeben
- Wird zusammen mit Vertretern aus der Praxis (Anwender, Hersteller und Berater) weiterentwickelt
- Zugehörige Norm: BS15000
- Definiert 11 Kernprozesse für das ITSM
- Definiert einheitliche Begriffswelt
- Anwendbar auf jede IT-Organisation (und darüber hinaus!)
- Kontinuierliche Verbesserung ist integraler Bestandteil jeden Prozesses (plan do check act)

## Philosophie von ITIL

- Die Komplexität der IT-Service-Prozesse strukturieren.
- Den Link zum Business herstellen.
- Die Abhängigkeiten zwischen den Prozessen aufzeigen.
- IT-Services “verrechenbar machen”.

➤ **ITIL ist eine mögliche Grundlage für ein IT-Service-Management. ITIL beschreibt nicht, wie etwas getan werden muss, sondern, was getan werden sollte.**

## Der ITIL-Ansatz

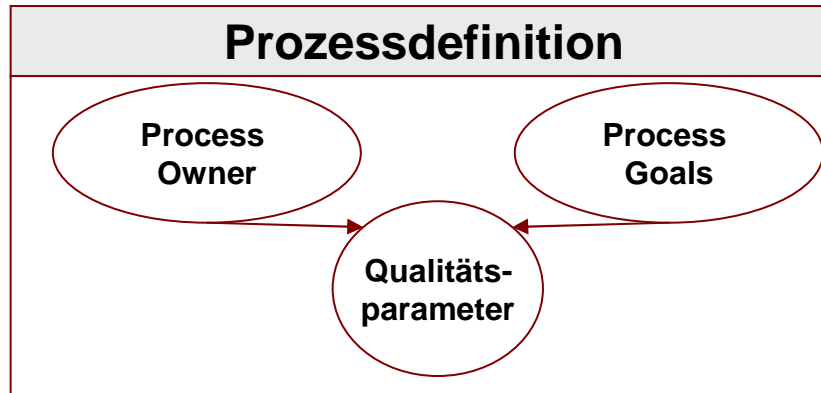
---

- ITIL ist ein „Best practice“ Ansatz, das bedeutet ITIL orientiert sich an einen allgemein anerkannten und gelebten Standards, welche die maximalen Vorteile in sich vereinigt.
- ITIL ist ein offener Standard für das Management von IT-Services.
- ITIL ist eine allgemeine Grundlage zur Normierung von Arbeitsabläufen in der IT.
- ITIL beschreibt Prozesse und Verfahren, die ein optimales Management von IT ermöglicht.
- ITIL definiert Bezeichnungen und Begriffe, die im Rahmen einer einheitlichen Sprachregelung für IT-Service-Management sinnvoll sind.

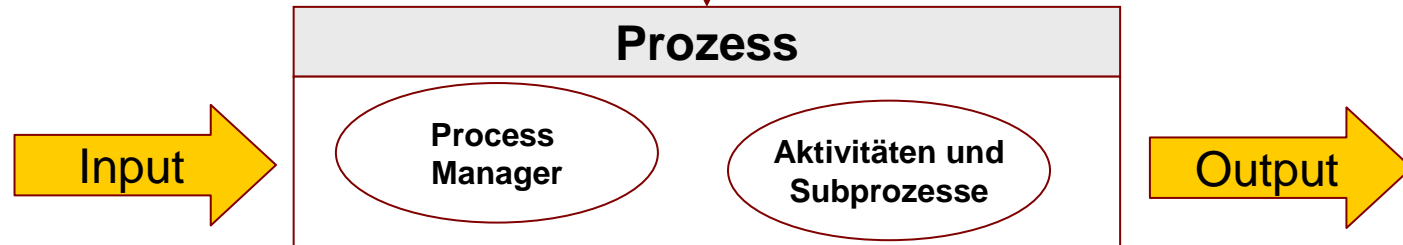
➤ **Die Prozesse der IT orientieren sich bei ITIL nicht an der Technik, sondern an den durch den erbrachten Services bzw. den Dienstleistungen.**

# ITIL – Prozessmodell und Beschreibungsstrukturen

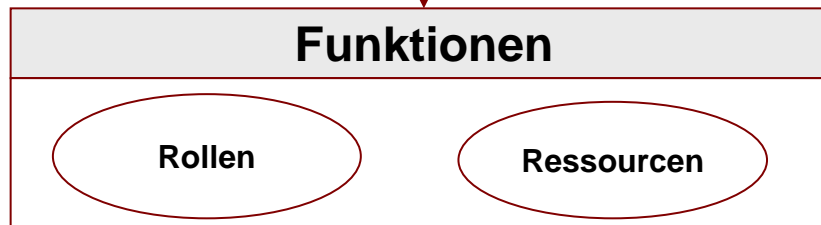
Definition



Kontrolle

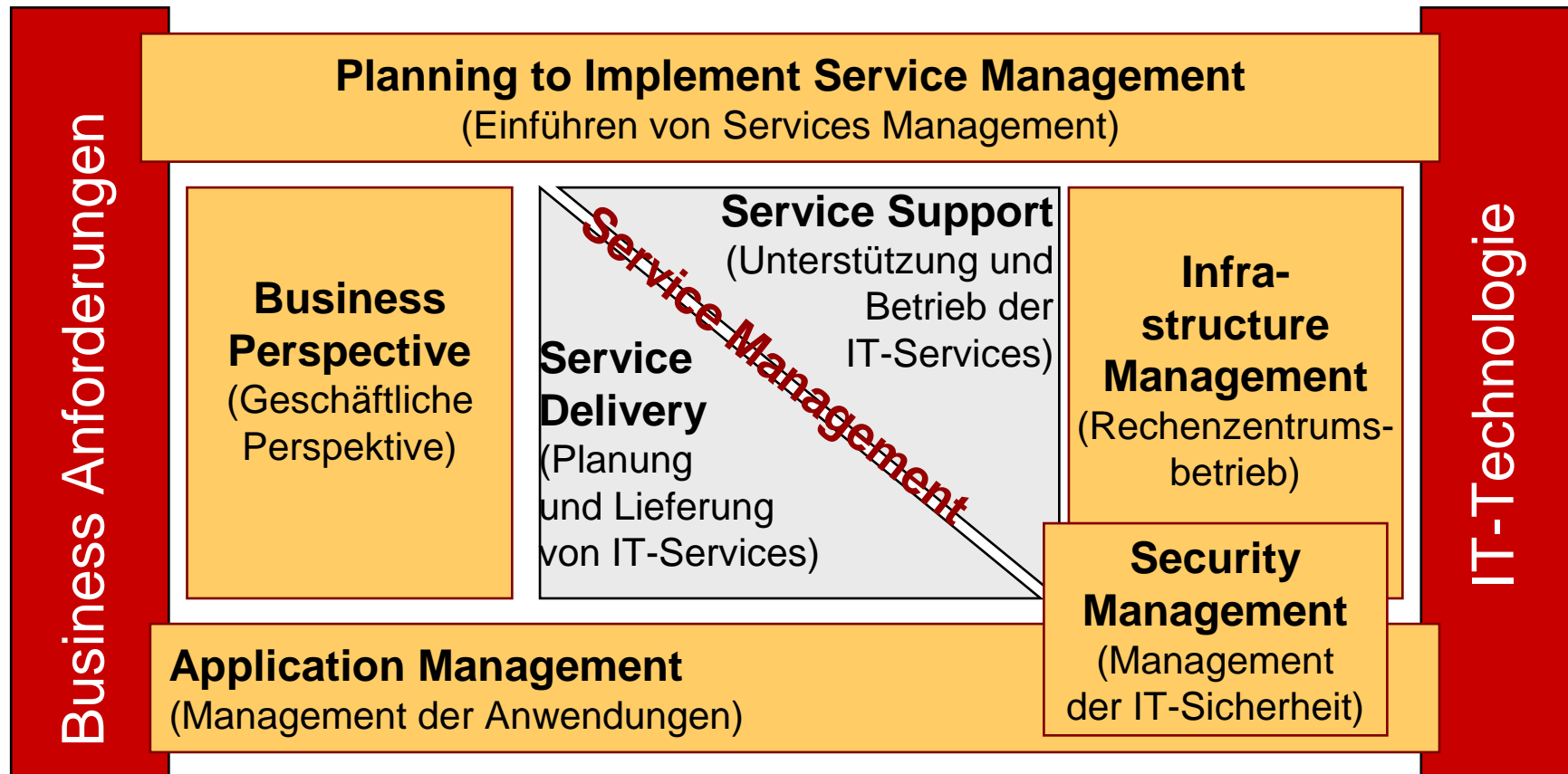


Durchführung



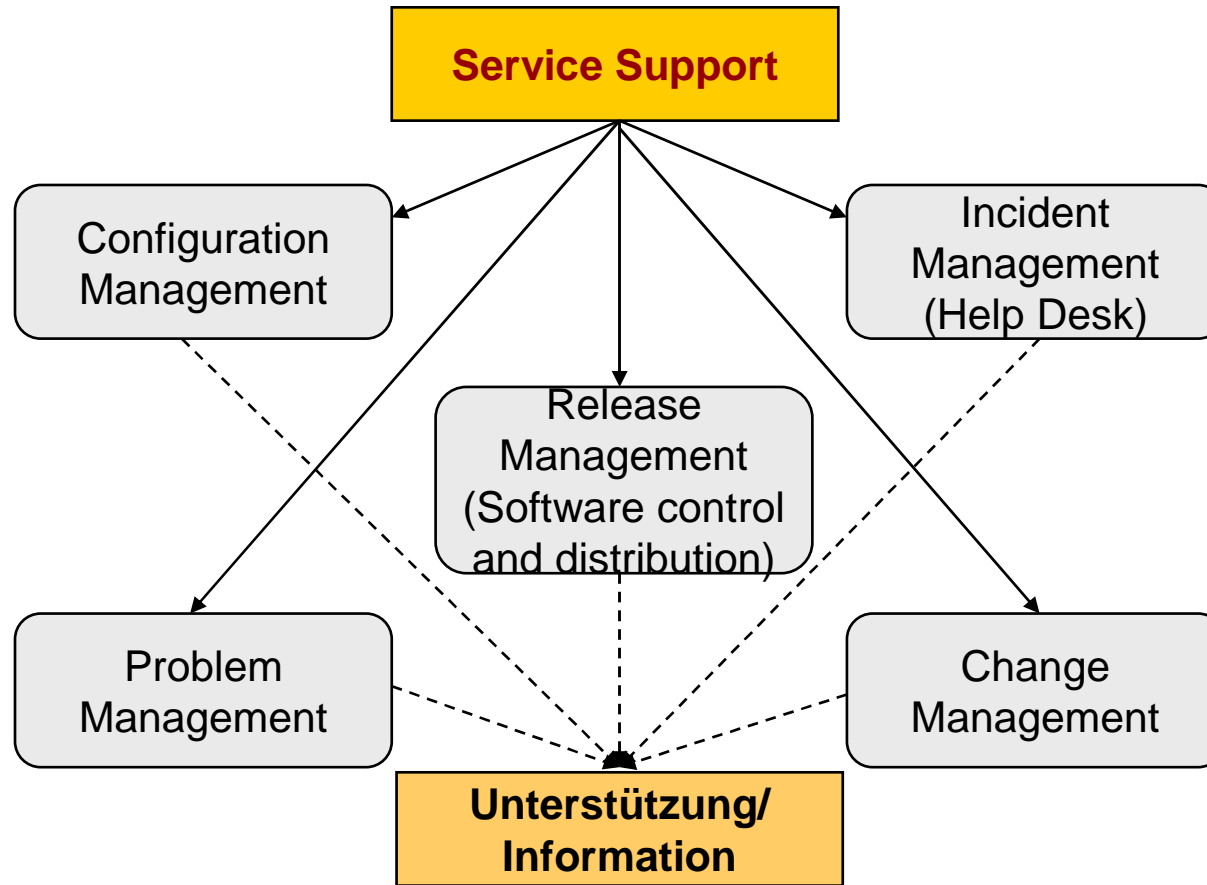
- Beschreibungsstrukturen: Prozess, Service, Rollen bzw. Service Funktionen, Key Performance Indicators, Configuration Items, Configuration Management Database

## Die ITIL-Struktur - Die sieben Module von ITIL



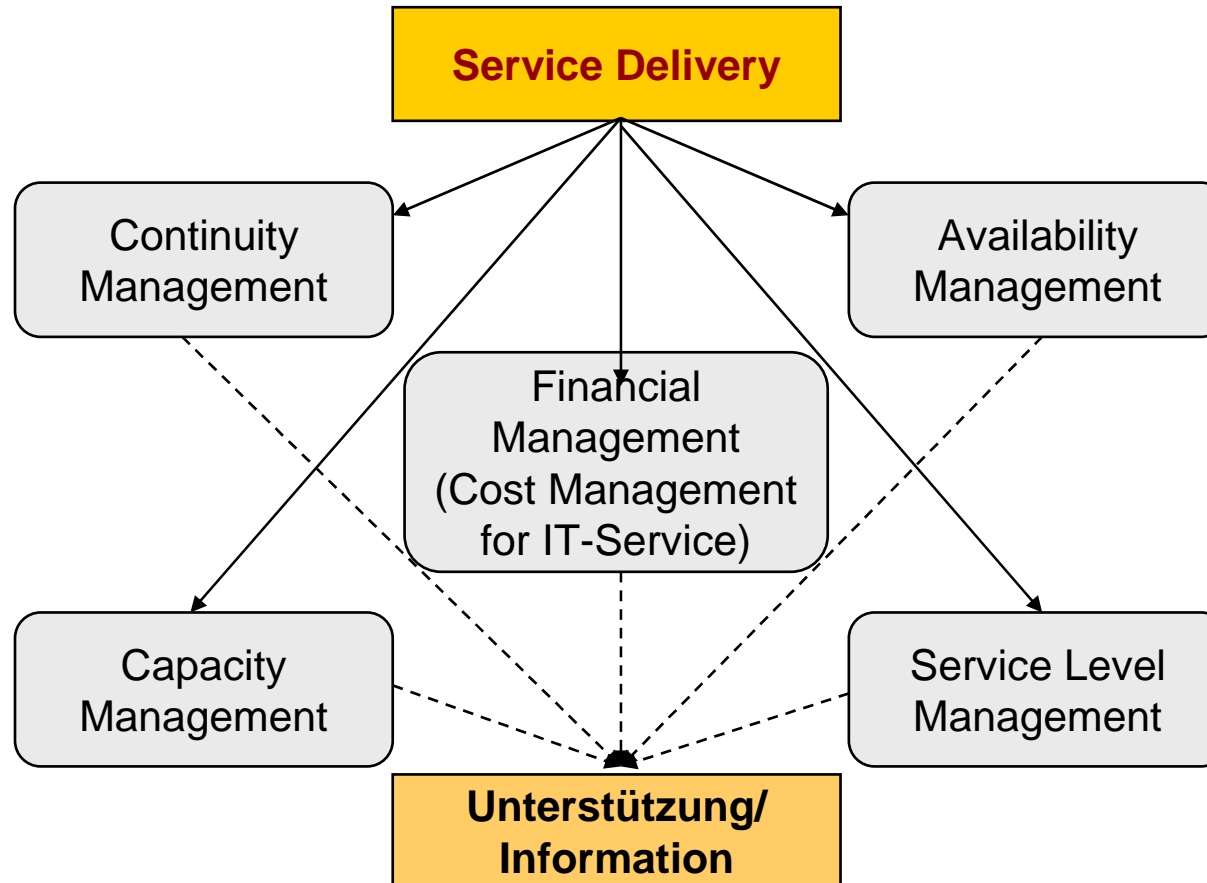
- Eine IT-Infrastructure Library besteht aus sieben Kernbereichen.

## Die ITIL-Struktur - Module Service Support



➤ Die ITIL-Prozesse sind eng verzahnt und bedingen sich gegenseitig.

## Die ITIL-Struktur – Module des Service Delivery



- Die Prozesse zur Servicebereitstellung (Service Delivery) unterscheiden sich in der zuweilen konkurrierenden Zielsetzung. Trotzdem ist eine Zusammenarbeit untereinander von höchster Wichtigkeit.

## Mögliche Probleme bei der Implementierung

---

- Exzessive Bürokratie bei der Prozessdokumentation.
- Mitarbeiter, welche kein Verständnis für die Serviceprozesse aufbringen
- Unklares Verständnis über Prozess Ziele.
- Kein sichtbarer, echter Nutzen.
- Keine Reduktion der Service-Kosten oder Qualitätsverbesserungen.
- Unrealistische Erwartungen, welche nicht erfüllt werden können.

➤ **Aufwand und Nutzen müssen stets im Verhältnis stehen!! Dabei ist ITIL als Framework zu sehen und nicht als absolutes MUSS!**

## Kritische Erfolgsfaktoren

---

- Ein gutes Verständnis für Kundenbedürfnisse und Business Aktivitäten entwickeln.
- Business anstelle Technik orientierte Services entwickeln.
- Kundenzufriedenheit verbessern durch Gewährleistung von messbarer Service-Qualität .
- Prozesse müssen praktikabel sein.
- Rekrutierung von zielorientierten Servicemitarbeitern, welche ein klares Verständnis für Kundenbedürfnisse aufweisen.
- Einführung von ITIL als Organisationsprojekt begreifen.

➤ **Erfahrungen bei der Einführung von ITIL tragen zum Erfolg und einem nachhaltigen Nutzen von ITIL bei.**

## Nutzen von ITIL

---

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch die konsequente Umsetzung des Servicegedankens
- Verbesserung der Qualität durch proaktives Handeln und Vermeidung von Fehlern
- Effiziente und effektive IT-Geschäftsprozesse durch Transparenz und eindeutige Verantwortlichkeiten
- Reduzierte Kosten für die Entwicklung, Bereitstellung und den Betrieb der IT durch die o. g. Verbesserungen

➤ **Durch die Einführung einer IT-Infrastructure Library kann ein Unternehmen**

## Aufgaben und Supportmöglichkeiten durch SCOPAR

---

- Mission und Umfang des Prozesses festlegen
- Awareness-Kampagne initialisieren
- Prozessschritte und Prozeduren beschreiben
- Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter und des Managements festlegen (Rollen)
- Schulungsbedarf der Mitarbeiter ermitteln
- Tools auswählen und implementieren
- Arten der Berichterstattung definieren (Management und andere Prozesse)
- Prozesse implementieren
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess anstoßen und überwachen



**Unterstützung  
durch SCOPAR  
gewährleistet eine  
nachhaltig  
erfolgreiche  
Einführung von ITIL**

➤ **SCOPAR kann in obige Schritte umfangreiche Expertise und Erfahrung einfließen lassen und alle Aktivitäten je nach Bedarf unterstützen.**

## Prof. Dr. Siegbert Kern

---



Professor für IT-Strategien, Business Integration, Informationsmanagement sowie IT und Rechnungswesen an der Fachhochschule Gelsenkirchen, Fachbereich Informatik, Fachgebiet Wirtschaftsinformatik

Mitglied des wissenschaftlichen SCOPAR-Beraterremiums

### Schwerpunkte:

- EDV-Gesamtkonzeption (IT-Strategie, IT-Architekturen)
- Business Integration (Enterprise Application Integration, Geschäftsprozessmanagement)
- Informationsmanagement (Geschäftsprozessmanagement, IT-Management, IT-Infrastructure Library (ITIL) und Outsourcing, Data Warehouse)
- Anwendungsentwicklungsmanagement (Großrechner und Client/Server)
- SAP R/3 und SAP Netweaver

**Noch Fragen?**

---



**SCIENTIFIC CONSULTING PARTNERS**

SCOPAR - Scientific Consulting Partners  
Maximilianstraße 35a  
D - 80539 München

Fon: +49 - 89 - 958 98 065  
Fax: +49 - 89 - 958 98 066  
E-Mail: [info@scopar.de](mailto:info@scopar.de)

**WISSEN - SCHAFFT - NUTZEN**