

# ITIL Version 3

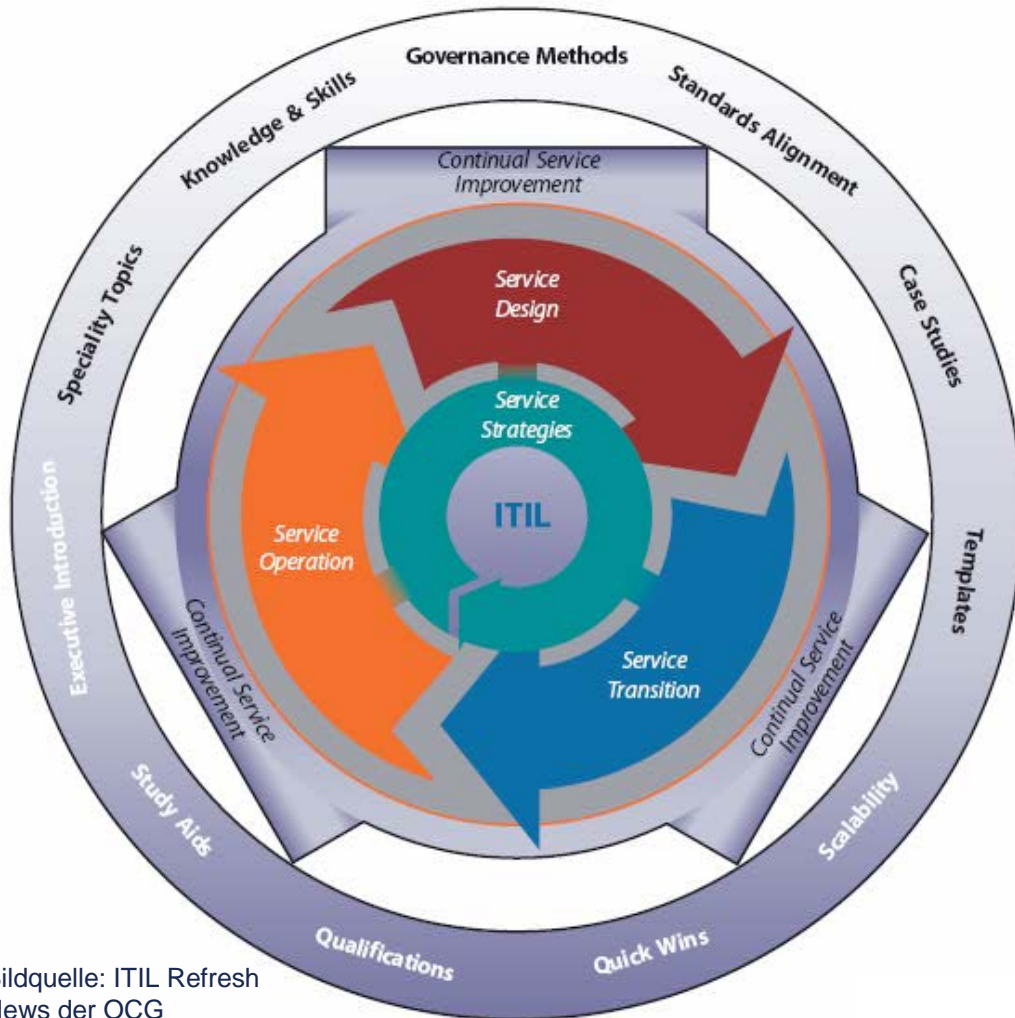
## Kompakter Überblick

Mai 2007

- Struktur der Version 3
- Prozesse in der Version 3
- Inhaltsstruktur der neuen Bücher
- Die neuen ITIL Bücher
  - Service Strategy
  - Service Design
  - Service Transition
  - Service Operation
  - Continual Service Improvement
- Kern der Änderungen in Version 3
- Auswirkung auf die Praxis



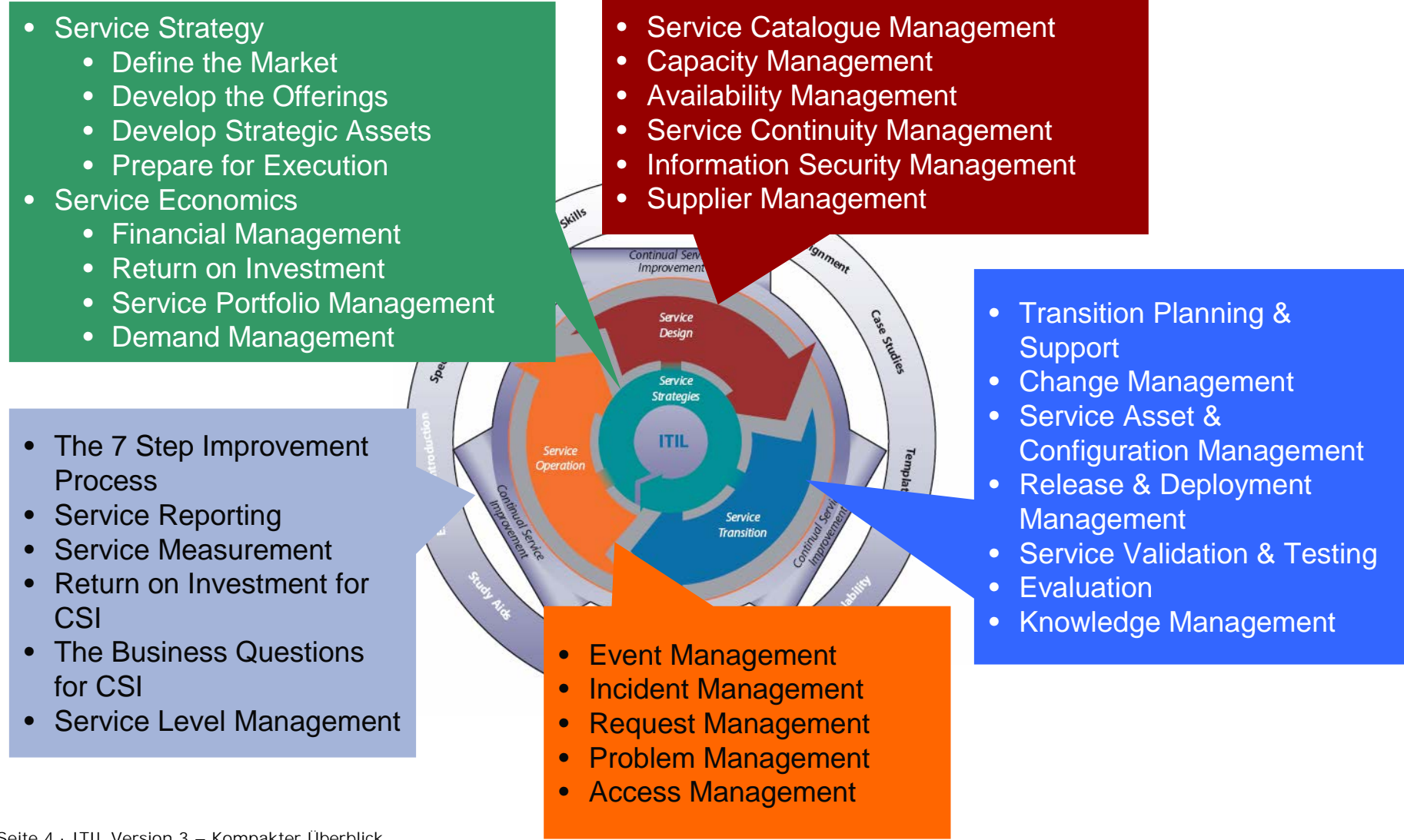
# Struktur der Version 3



Bildquelle: ITIL Refresh  
News der OCG

- 5 neue Bücher
  - Service Strategy
  - Service Design
  - Service Transition
  - Service Operation
  - Continual Service Improvement
- Neben den Büchern
  - Service Support &
  - Service Delivery
 werden auch die Bücher
  - Business Perspective,
  - Application Management
  - Infrastructure Management
  - Security Management und
  - How to Implement ITIL
 in die neuen Bücher integriert.
- Gliederung nach Service Lebenszyklus anstatt nach Prozessen.

# Prozesse in der Version 3



- Service Strategy
  - Define the Market
  - Develop the Offerings
  - Develop Strategic Assets
  - Prepare for Execution
- Service Economics
  - Financial Management
  - Return on Investment
  - Service Portfolio Management
  - Demand Management

- Service Catalogue Management
- Capacity Management
- Availability Management
- Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management

- Transition Planning & Support
- Change Management
- Service Asset & Configuration Management
- Release & Deployment Management
- Service Validation & Testing
- Evaluation
- Knowledge Management

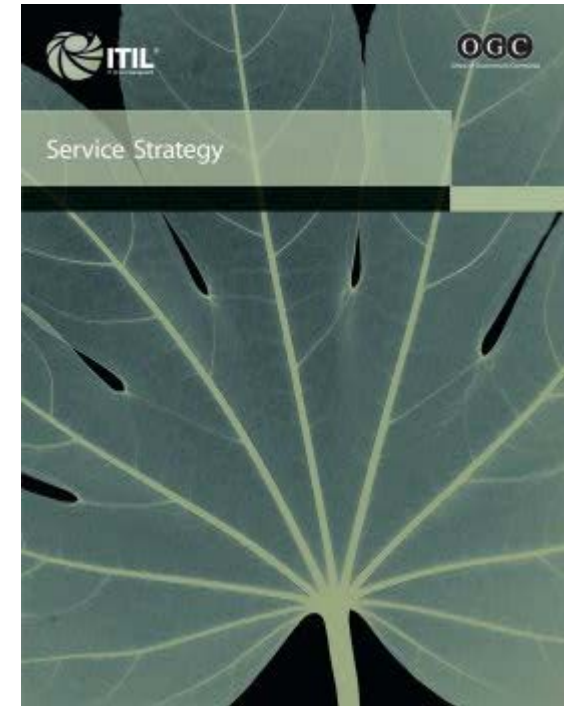
- The 7 Step Improvement Process
- Service Reporting
- Service Measurement
- Return on Investment for CSI
- The Business Questions for CSI
- Service Level Management

- Event Management
- Incident Management
- Request Management
- Problem Management
- Access Management

- 1) Einführung
- 2) Service Management as a Practice
- 3) Prinzipien
  - Ziele
  - Policies
  - Kommunikation
  - Grundlegende Empfehlungen
- 4) Prozesse
  - Ziele, Aufgaben, Umfang
  - Value to Business
  - Policies, Prinzipien, Basiskonzepte
  - Aktivitäten, Methoden & Techniken
  - Triggers, Input, Output, Schnittstellen
  - Information Management
  - Kennzahlen
  - Herausforderungen, Erfolgsfaktoren, Risiken
- 5) Aktivitäten
- 6) Organisation
  - Funktionen
  - Rollen
  - Schnittstellen
  - Aufbauorganisation
- 7) Technologische Aspekte
  - Toolunterstützung
- 8) Prozessimplementierung
- 9) Herausforderungen, Risiken
- 10) Abschluss
- 11) Complementary Guidance
- 12) Anhänge

Alle neuen ITIL Bücher besitzen die gleiche inhaltliche Struktur.

- Statt vom Business und IT-Alignment wird in ITIL V3 von Business und IT-Integration gesprochen. Dies soll eine engere Verzahnung von Business und IT ausdrücken.
- Starke Verknüpfung mit dem Geschäftsnutzen beispielsweise durch „economic metrics“.
- Es wird auf Methoden und Vorgehensweisen der Strategieentwicklung eingegangen.
- Es wird auf Organisationsformen und Organisationslehre eingegangen.
- Das Thema „Sourcing Strategie“ wird beschrieben.
- Services werden nach der „Service Utility“ und „Service Warranty“ beurteilt.



Autoren:  
Michael Nieves  
Majid Igbal

## Service Utility

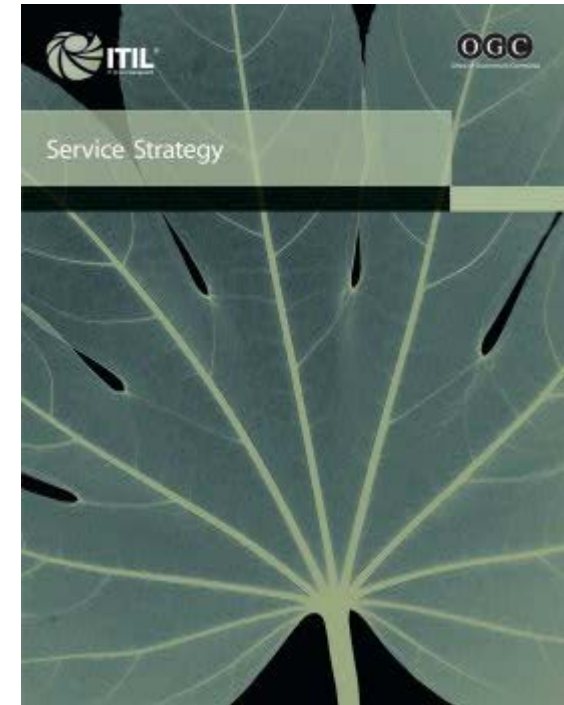
- Die Service Utility beschreibt die Nützlichkeit eines Services für das Geschäftsergebnis. Hierfür verwendet ITIL auch den Begriff „Fit for Purpose“.

Eine gute Service Utility erhöht den Wert eines Service für das Business.

## Service Warranty

- Die Service Warranty beschreibt die Zuverlässigkeit eines Services. Hierfür verwendet ITIL auch den Begriff „Fit for Use“.

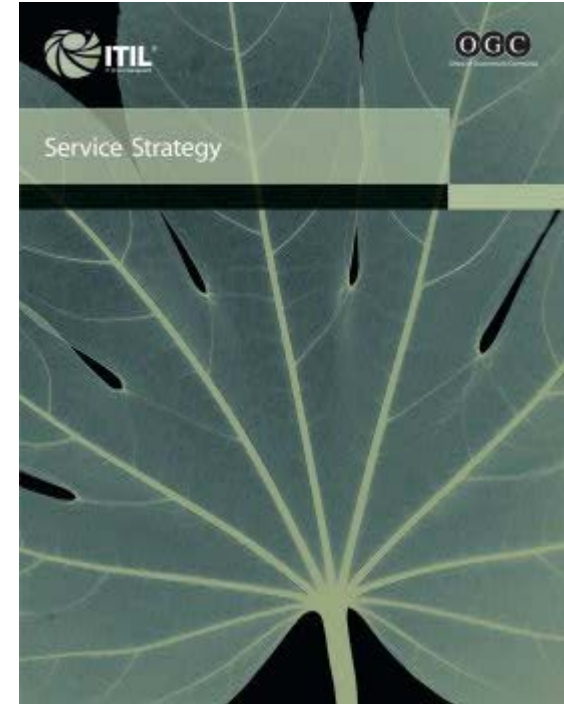
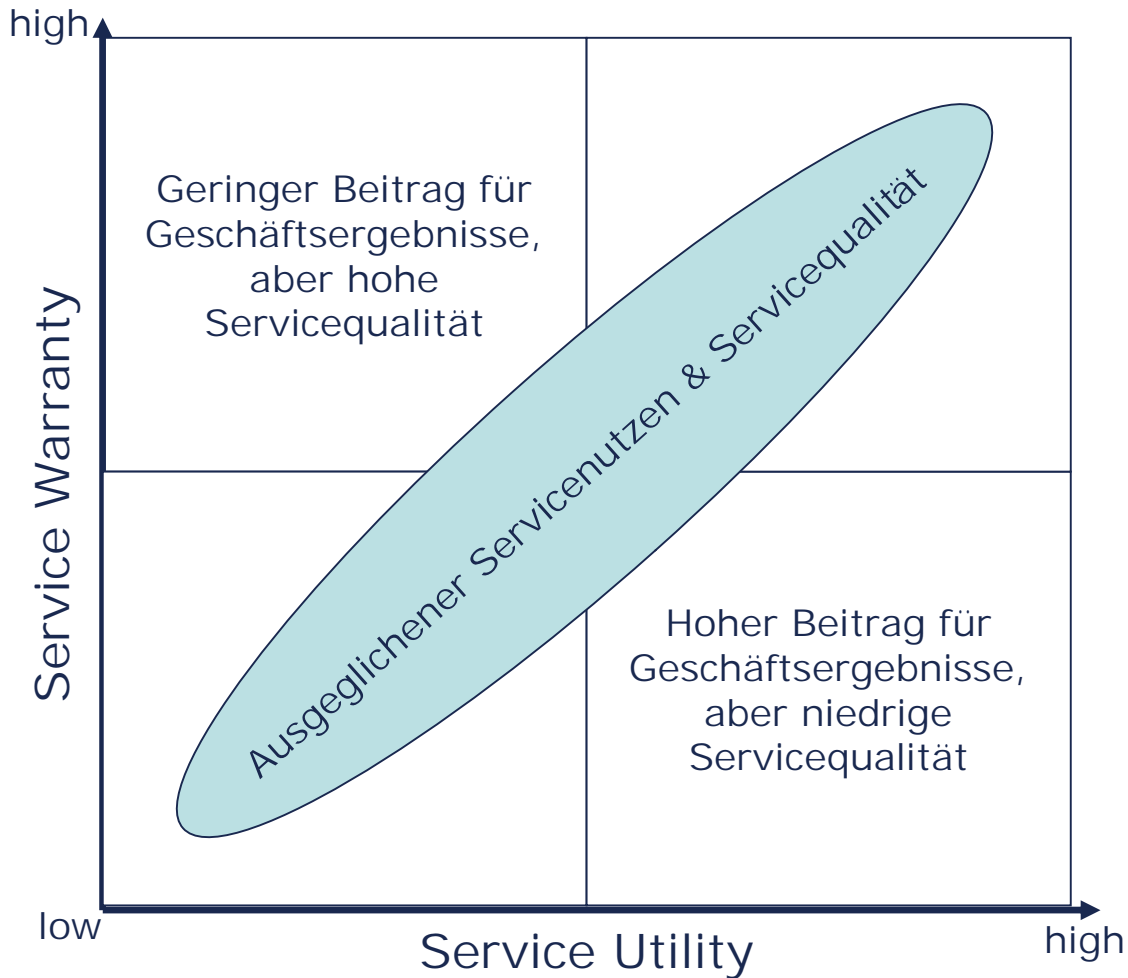
Eine gute Service Warranty erhöht die Verlässlichkeit eines Services.



Autoren:  
Michael Nieves  
Majid Igbal



# Service Strategy



Autoren:  
Michael Nieves  
Majid Igbal

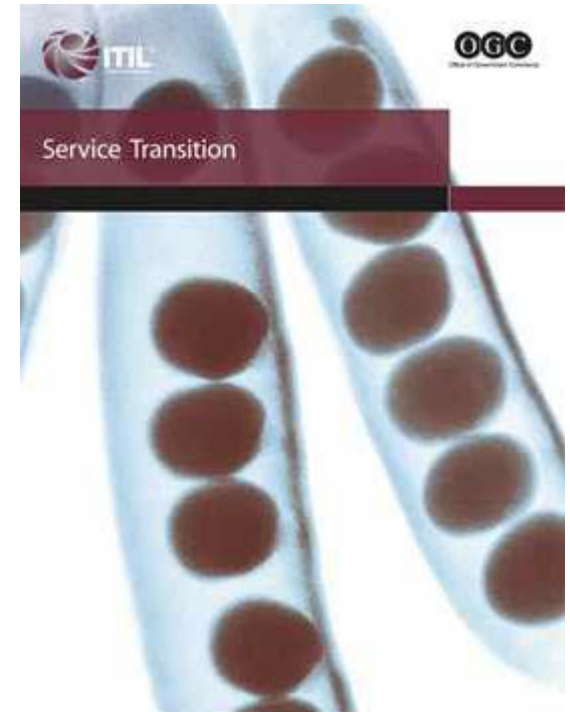


- Überführung der strategischen Ziele in ein Service Portfolio.
- Scope
  - Design von Services.
  - Design des Service Portfolios.
  - Design von Technologiearchitekturen und Management Systemen.
  - Design der Service Prozesse.
  - Design von Messsystemen, Methoden und Kennzahlen.
- Erläuterung von Design Prinzipien sowie Richtlinien und Prozesse zur Servicegestaltung.
- Supplier Management als eigener Prozess (Annäherung an die ISO 20000 Norm).



Autoren:  
Colin Rudd  
Vernon Lloyd

- Überführung der Services in den Betrieb.
- Überarbeitung der Schnittstelle zwischen dem Change und dem Release Management, sowie Überarbeitung der einzelnen Prozesse.
- Bewertung der ersten Betriebsphase und Early-Live-Support.
- Knowledge Management als eigener Prozess.
- Service Validation und Testing als eigener Prozess.
- Management der Organisation und des kulturellen Wandels während des Übergangs.
- Bewertung und Risikoeinschätzung des Designs.
- Annäherung an die ISO 20000 Norm.



Autoren:  
Shirly Lacy  
Ivor Macfarlane

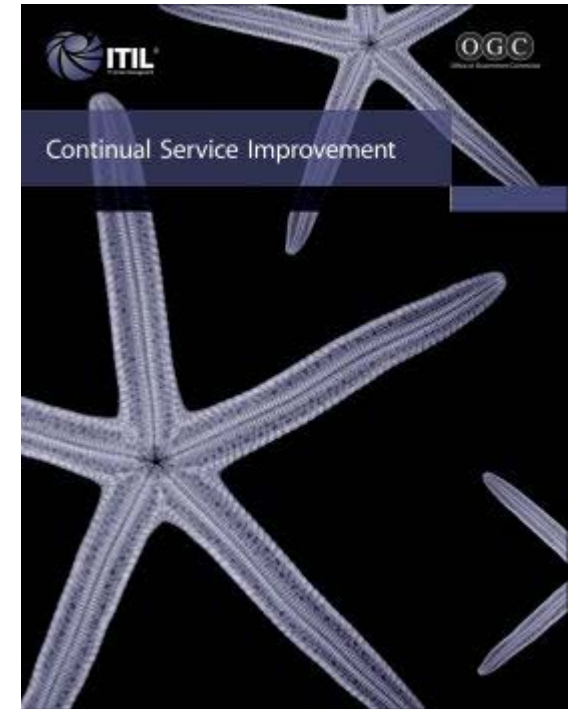
- Täglicher Betrieb der Services
- Integration der Operations-Bereiche aus ICT Infrastructure Management und Application Management (z.B. Monitoring, Server Operation, etc.).
- Beschreibung von möglichen Organisationsstrukturen (Aufbauorganisation).
- Keine Unterscheidung mehr zwischen Problem Control & Error Control im Problem Management.
- Self Help im Incident, Request, Change und Access Management.
- Beteiligung bereits in der Designphase zur Sicherstellung der Umsetzbarkeit des Service Designs.



Autoren:  
David Wheeldon  
David Cannon

# Continual Service Improvement

- Identifikation und Implementierung von Aktivitäten zur Verbesserung der IT-Services.
- Pro-aktives Problem Management
- Die Verbesserungsaktivitäten unterstützen alle Phasen des Service Lebenszyklus und sollten die Aspekte Prozesseffektivität, Prozesseffizienz und Kosteneffektivität einbeziehen.
- Service Reporting und Service Measurement als eigene Prozesse.
- Service Level Management als Element des Continual Service Improvement.



Autoren:  
George Spalding  
Gary Case

## Kern der Änderungen in Version 3

- Der Lifecycle Ansatz ist näher an der realen Organisation als die alte Unterteilung in Service Support und Service Delivery.
- Integration aller Betriebsbereiche aus ehemals Service, Infrastructure und Application Management.
- Umfangreichere Beschreibung der Service Transition, um der gestiegenen Komplexität Rechnung zu tragen.
- Die ITIL Schulungen und Zertifikate werden künftig alle 5 Bücher umfassen.
- Upgrade Schulungen (V2 zu V3) werden möglich sein, Zertifikate bleiben aber gültig.
- ITIL wird nach und nach ergänzt durch ein Complementary Portfolio (z.B. ITIL für kleine Organisationen, ITIL für spezielle Branchen, etc.).
- Annäherung an die ISO 20000 Norm.
- Ansätze aus COBIT, CMMI, PRINCE2, PMBOK, Six Sigma, etc. werden integriert.

## Auswirkung auf die Praxis ...

- Der neue Lifecycle Ansatz verlangt keinen „radikalen Change“.
- Die behutsame Näherung im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung ist der bessere Ansatz.
- Der Lifecycle Ansatz und die dadurch die umfassendere Struktur bieten Anregungen, die für die eigene Organisation geprüft werden sollten.
- Grundkonzepte bleiben bestehen – an den einzelnen Prozessen ändert sich inhaltliches nichts wesentliches.
- Lassen Sie sich Zeit, die Änderungen zu durchdringen und ihre Bedeutung für die eigene Organisation zu bewerten.
- Nutzen Sie die neuen Konzepte.

## Pielen & Partner Managementberatung GmbH & Co. KG

Dorfstrasse 8b  
82211 Herrsching

Telefon: +49 (0)8152 98 19 24

Fax: +49 (0)8152 98 19 25

e-mail: [info@pielen.com](mailto:info@pielen.com)

Web: [www.pielen.com](http://www.pielen.com)



- IT-Managementberatung für Strategie, Prozesse, Projekte und Organisation.
- Netzwerk von ca. 20 Beratern mit unterschiedlichen Profilen (Dipl. Informatiker, Dipl. Psychologen, zertifizierte Coaches, MBA).
- Branchenübergreifende Kunden von Mittelstand bis Großkonzern (Automobilhersteller, Logistikunternehmen, Telekommunikation, IT-Dienstleister, etc.).
- Tätigkeitsfeld in Deutschland, Österreich, Schweiz.
- GmbH & Co. KG mit Sitz in Herrsching am Ammersee, gegründet 2001.