



ITIL V3 zwischen Anspruch und Realität

Christian Lotz, Dipl.-Inform. Med.
certified IT Service Manager (ITIL) & ISO 20000 Consultant

13. Januar 2011



**Lösungen
die standhalten.**

IT Service Management

ISO 20000, ITIL, Process Modelling, IT Governance,
IT Sourcing, IT-Kennzahlen

IT Security Management

ISO 27001, IT-Grundschutz (BSI), Security Audits,
Penetrationstests, IT Security Solutions

Open Source Business Solutions

IT Compliance, System Management, Security
Management, Service Management

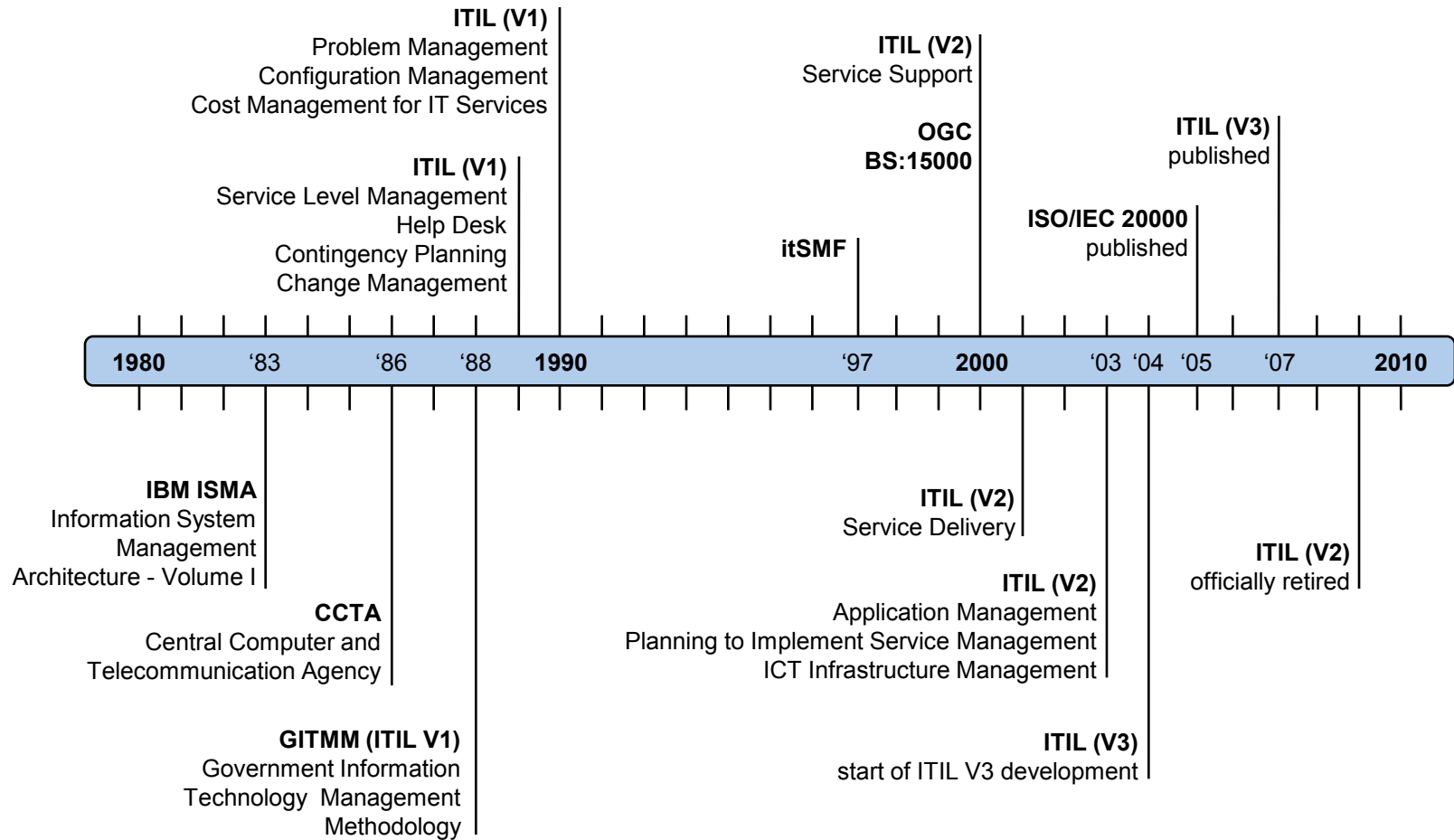
Why are we here today?

Because Gartner said so...

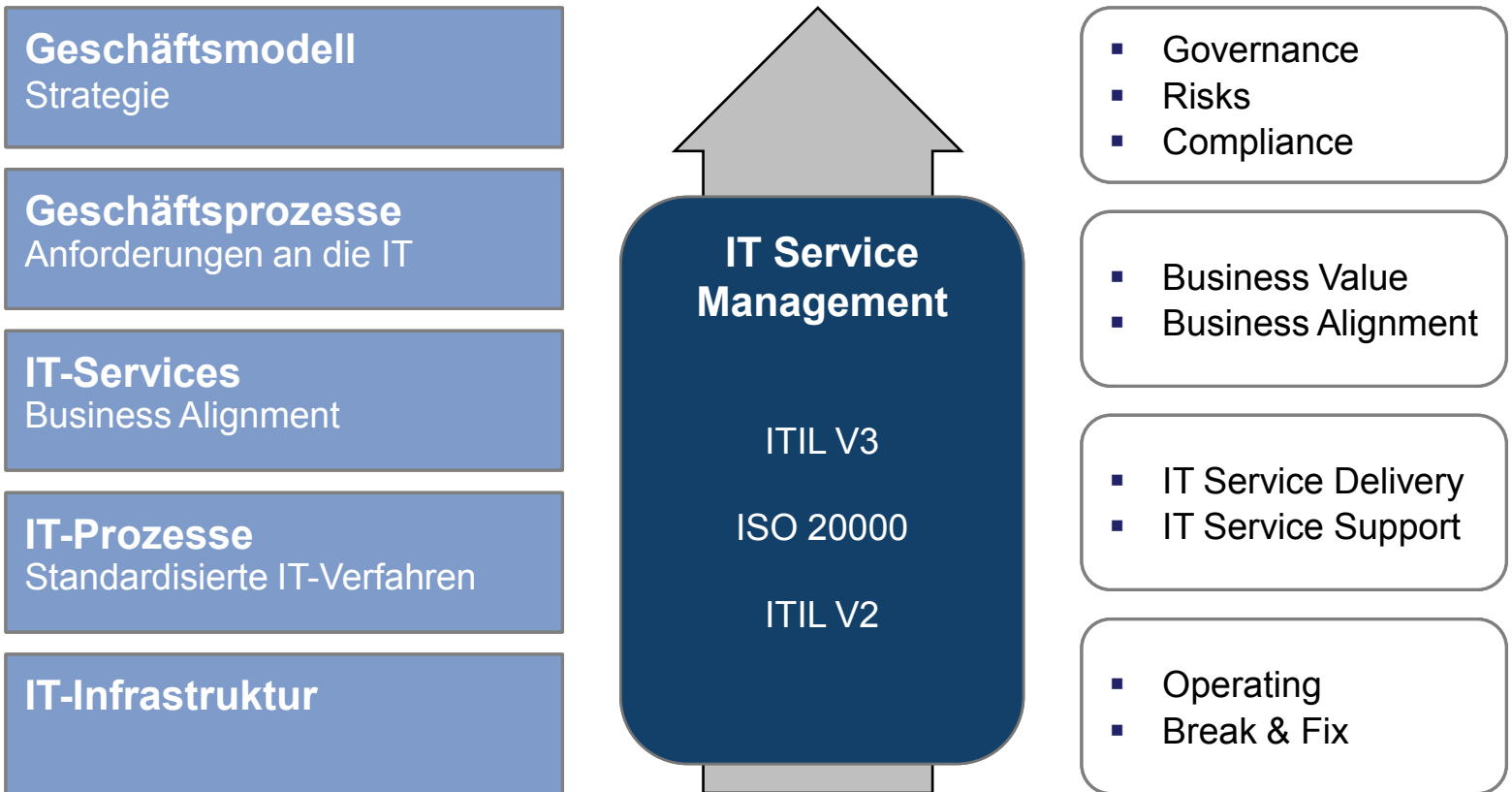
- “By 2008 ITIL Compliance will be a buying criteria in 75% of relevant IT sourcing decisions (0.8 probability).”
- “By year end 2008 at least 60% public sector and at least 30% private sector relevant IT sourcing deals in mature ICT economies will demand ISO/IEC 20000 certification in their RFPs (0.6 probability).”

» Gartner Inc, January 5, 2006

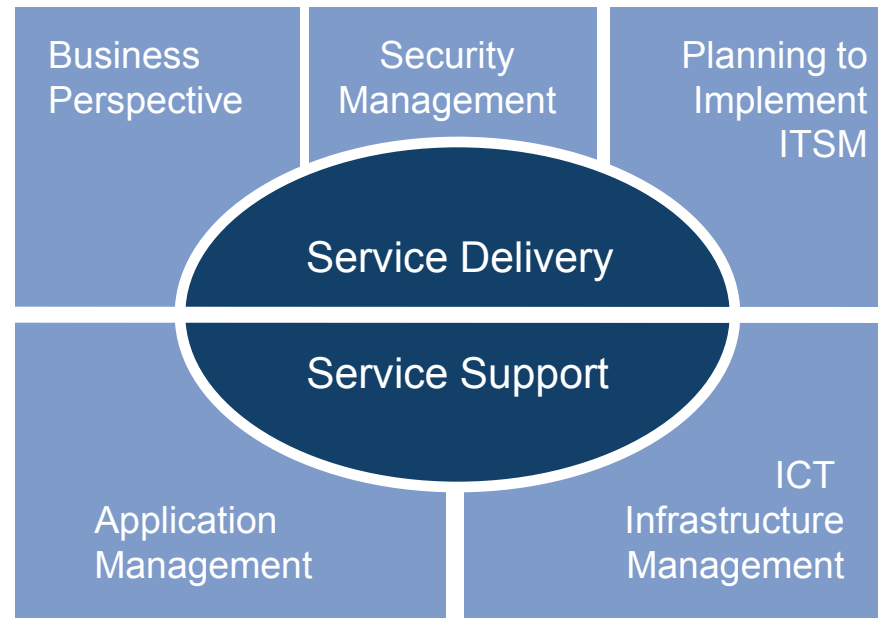
Historie IT Service Management



Positionierung IT Service Management



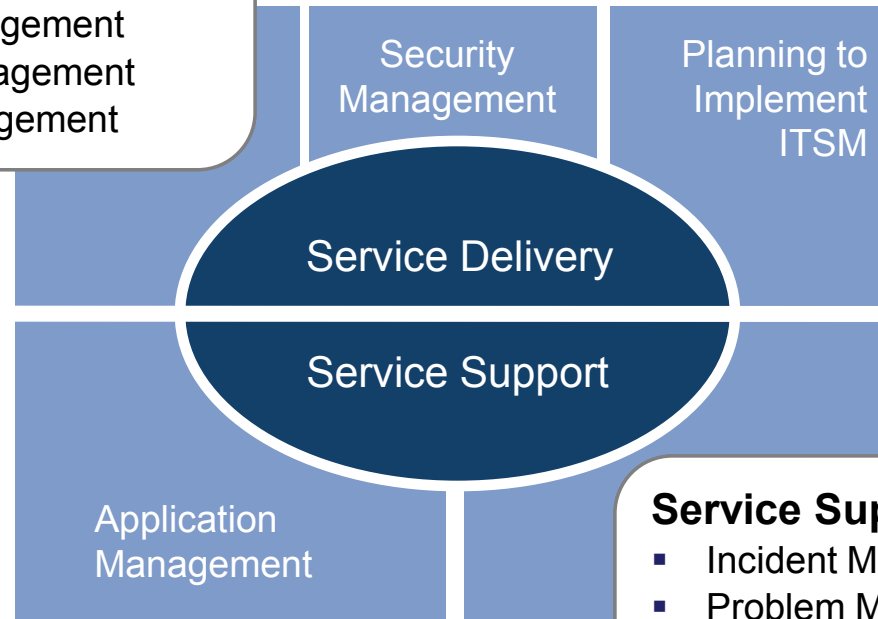
ITIL V2 im Überblick



ITIL V2 im Überblick

Service Delivery

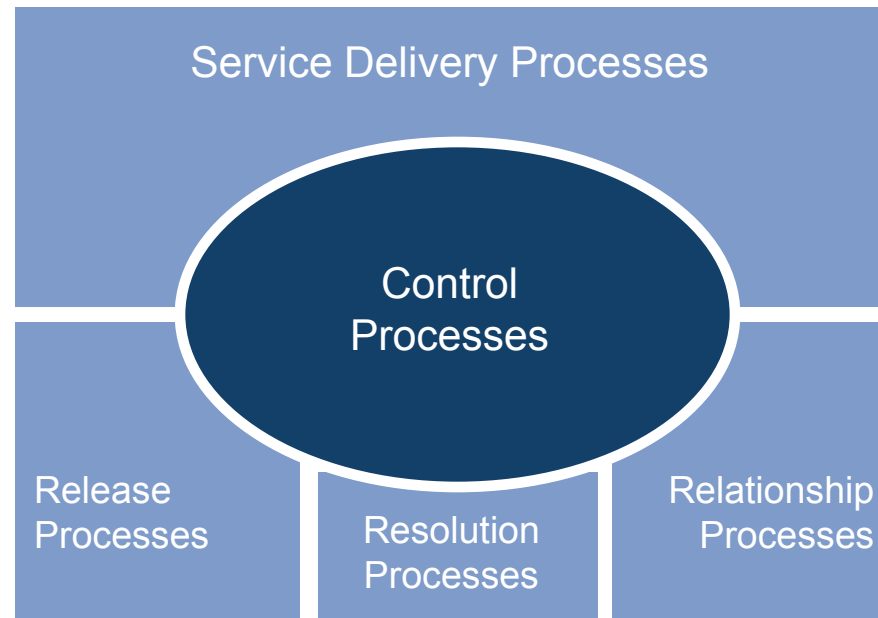
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- Continuity Management
- Financial Management



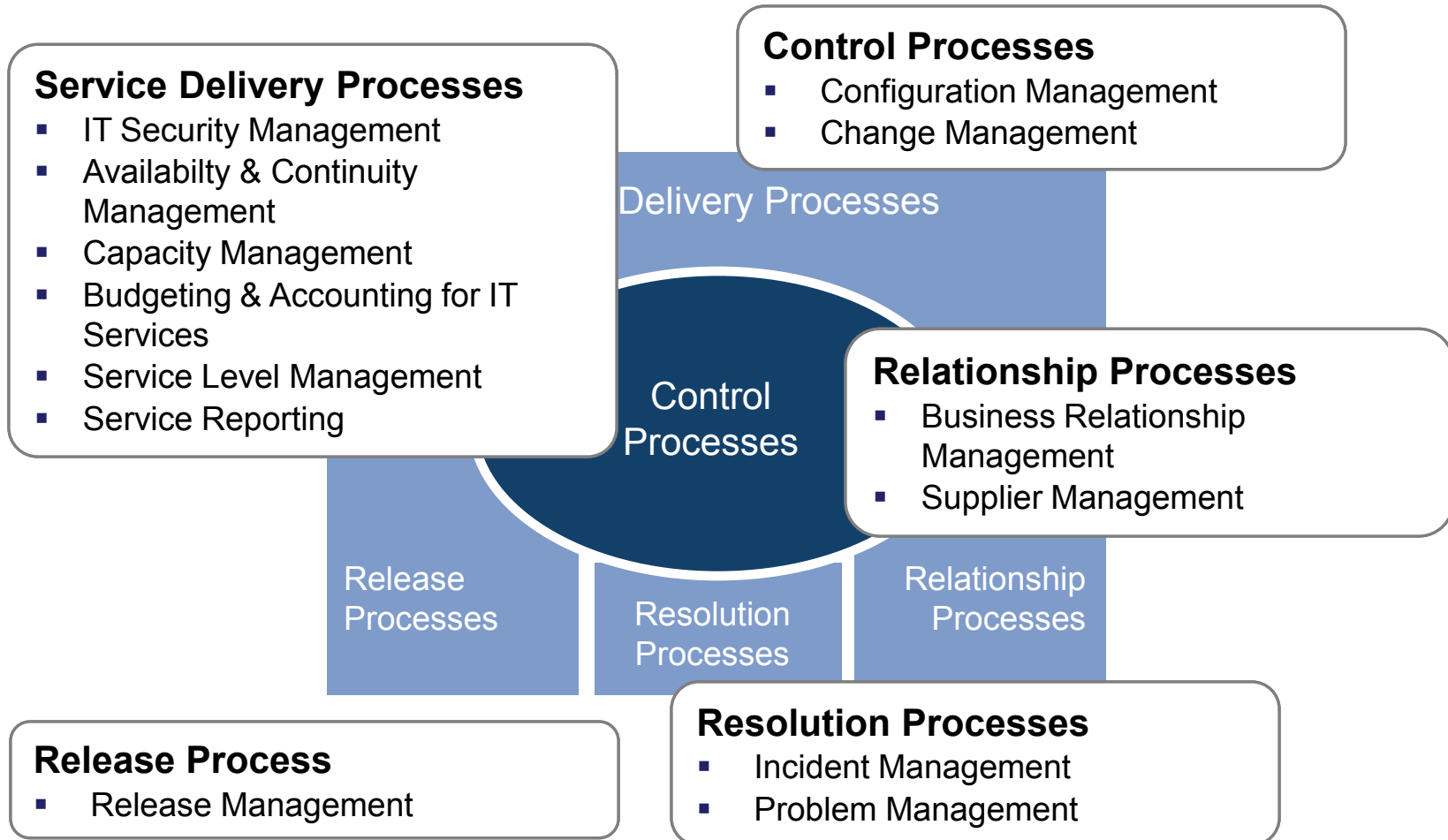
Service Support

- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management

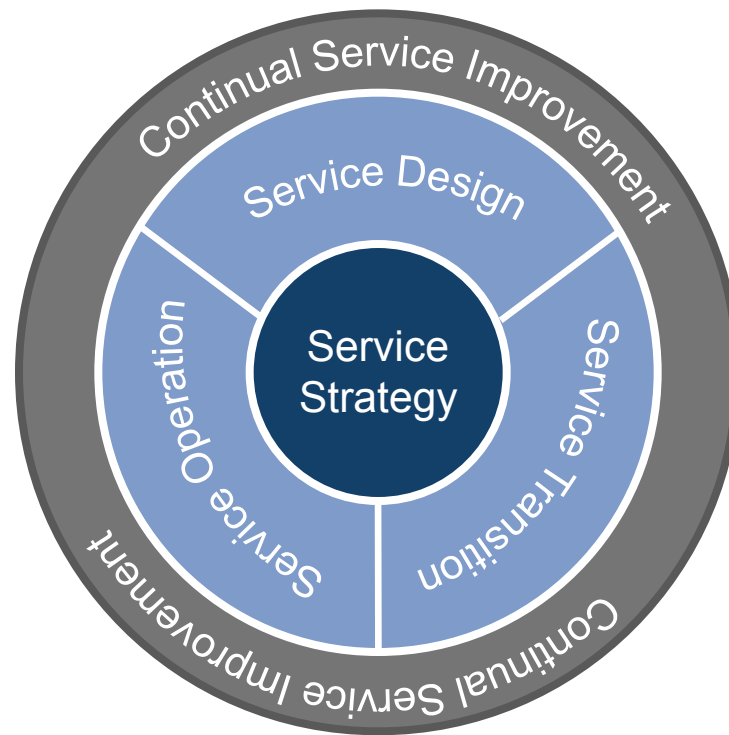
ISO/IEC 20000 im Überblick



ISO/IEC 20000 im Überblick



ITIL V3 im Überblick



ITIL V3 im Überblick

Service Transition

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

Continual Service Improvement

- 7 Step Improvement Process
- Service Measurement
- Service Reporting

Service Operations

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

Service Strategy

- Strategy Generation
- Service Portfolio Management
- Risk Management
- Financial Management
- Demand Management

Service Design

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

ITIL V2 versus ITIL V3

„Neue“ ITIL V3 Prozesse

- Service Strategy
 - Strategy Generation
 - Service Portfolio Management
 - Risk Management
 - Demand Management
- Service Design
 - Service Catalogue Management
 - Information Security Management
 - Supplier Management
- Service Transition
 - Transition Planning & Support
 - Service Validation & Testing
 - Evaluation
 - Service Knowledge Management
- Service Operation
 - Request Fulfillment
 - Event Management
 - Access Management

„Neue“ ITIL V3 Funktionen

- Service Operation
 - Service Desk (V2/V3)
 - Technical Management
 - IT Operations Management
 - Operations Control
 - Facilities Management
 - Application Management

ISO/IEC 20000 versus ITIL

ISO/IEC 20000:2005

- Internationale ISO/IEC-Norm für IT Service Management
- Definiert Anforderungen und Rahmenbedingungen für Prozesse und das Managementsystem
- Definiert Rollen und Verantwortliche, ist aber weitgehend unabhängig von der Organisationsstruktur
- Definiert Anforderungen an Dokumente und Daten
- Zertifizierung für IT-Organisationen von Unternehmen

ITIL (V2/V3)

- Best Practice Framework für IT Service Management
- Handbuch für IT Service Management mit Beschreibungen und Empfehlungen
- Empfiehlt eine Vielzahl von Rollen, Verantwortlichen und Funktionen
- Empfiehlt Struktur und Ausrichtung von verschiedenen Dokumenten
- Zertifizierung für Personen

Paradigmenwechsel der IT-Organisation

Die „alte“ IT-Organisation

- Technologielieferant
- Firefighting Mode
- Organisatorische Einheit
- Vollkostenkalkulation & Budgetierung
- Gemessen an technischen und organisatorischen Kennzahlen

Die „neue“ IT-Organisation

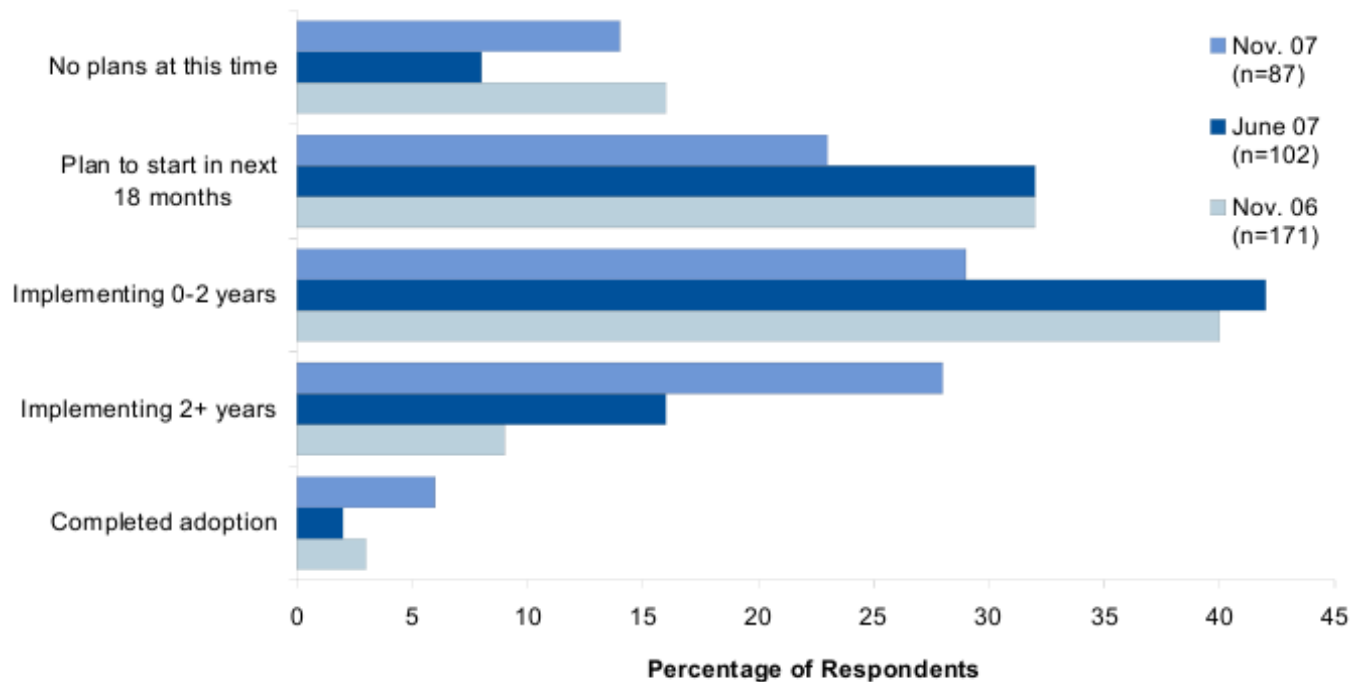
- IT Service Provider und Business Enabler
- Neue Märkte erschließen, IT als strategischen Unternehmenswert
- Corporate Prozesse und Services
- Finanzielle Transparenz und ROI
- Gemessen am Business Value



Das war die Theorie... und die Realität?

Aktueller Stand der ITIL-Einführungen

What best characterizes your organization's adoption of ITIL?



Source: Gartner (April 2008)

Aktuelle ISO 20000 Zertifizierungen

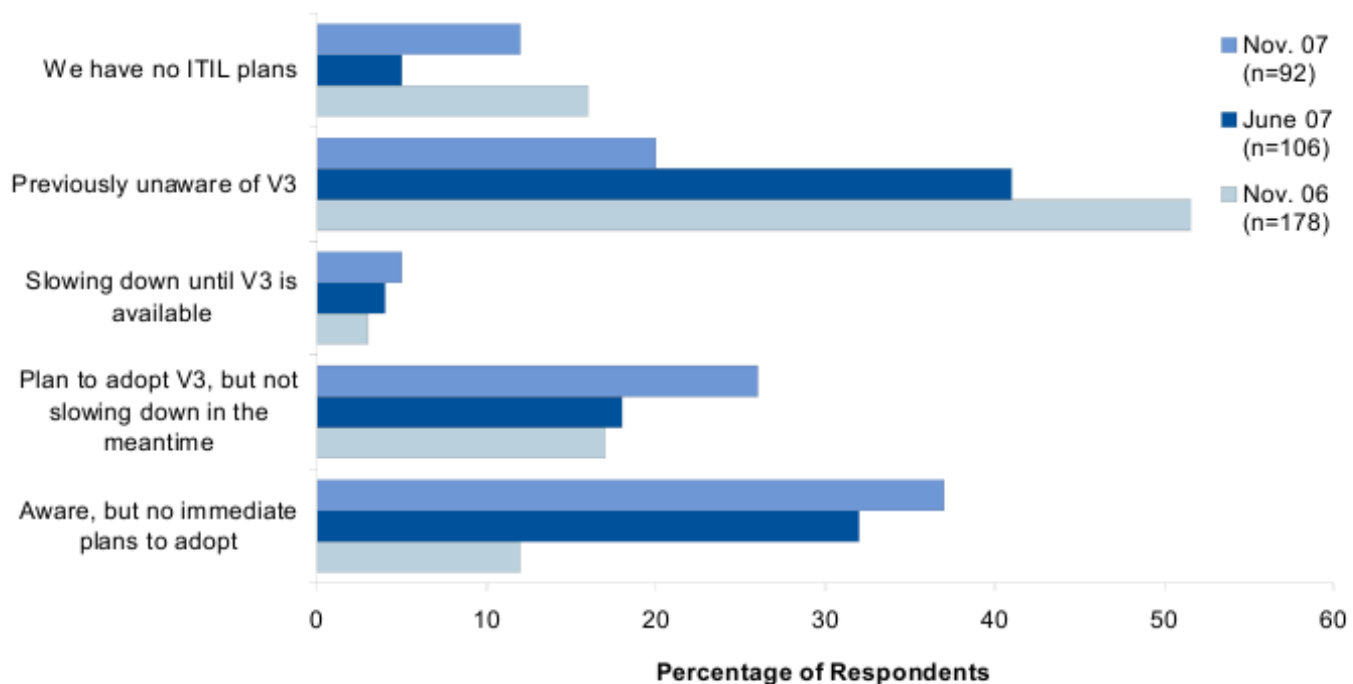
- Aktuell sind weltweit 593 Organisationen ISO/IEC 20000:2005 zertifiziert
- Im März 2009 waren es 349 Organisationen

Land	Anzahl Zertifizierungen (2009)
UK	52
Japan	50
Indien	41
Süd Korea	35
China	34
Deutschland	20
USA	17
Taiwan	14

Source: <http://www.isoiec20000certification.com>

Einfluss von ITIL V3

What impact has the 2007 release of ITIL Version 3 had on your implementation plans?



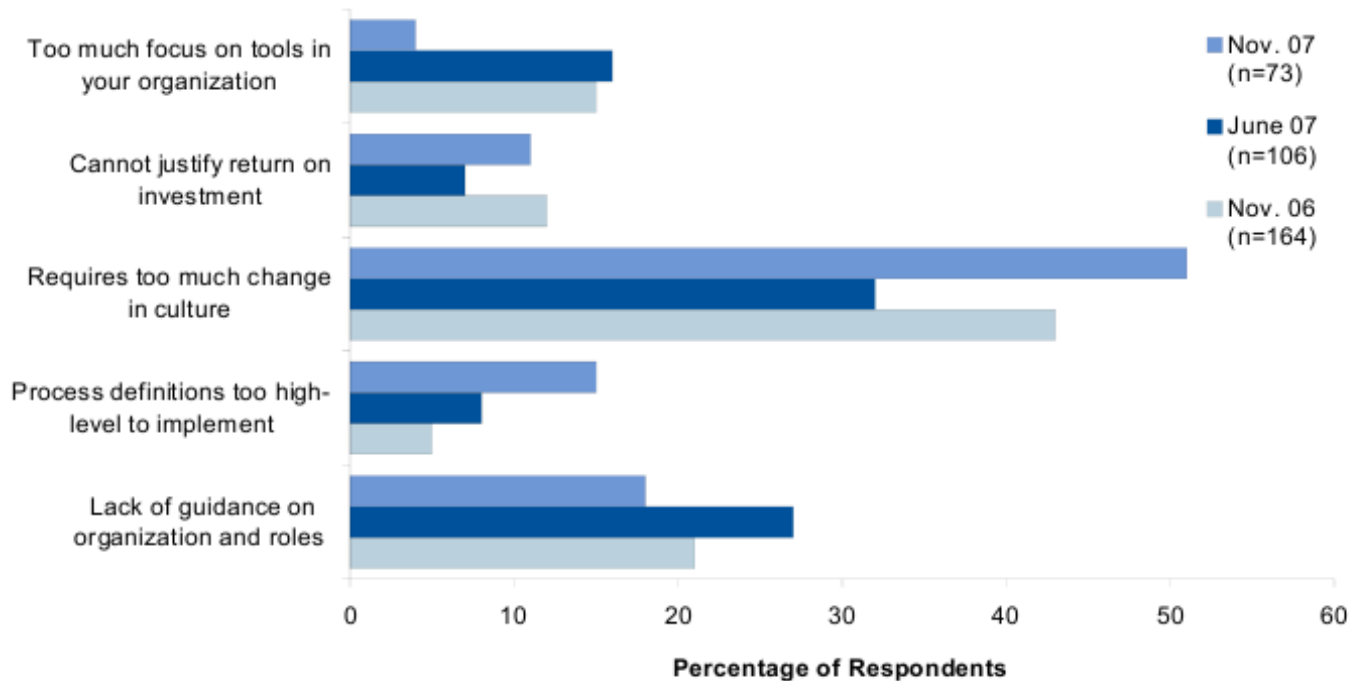
Source: Gartner (April 2008)



IT Service Management in der Praxis

Herausforderungen Einführung ITSM (I)

What is the most significant challenge to implementing ITIL in your organization?



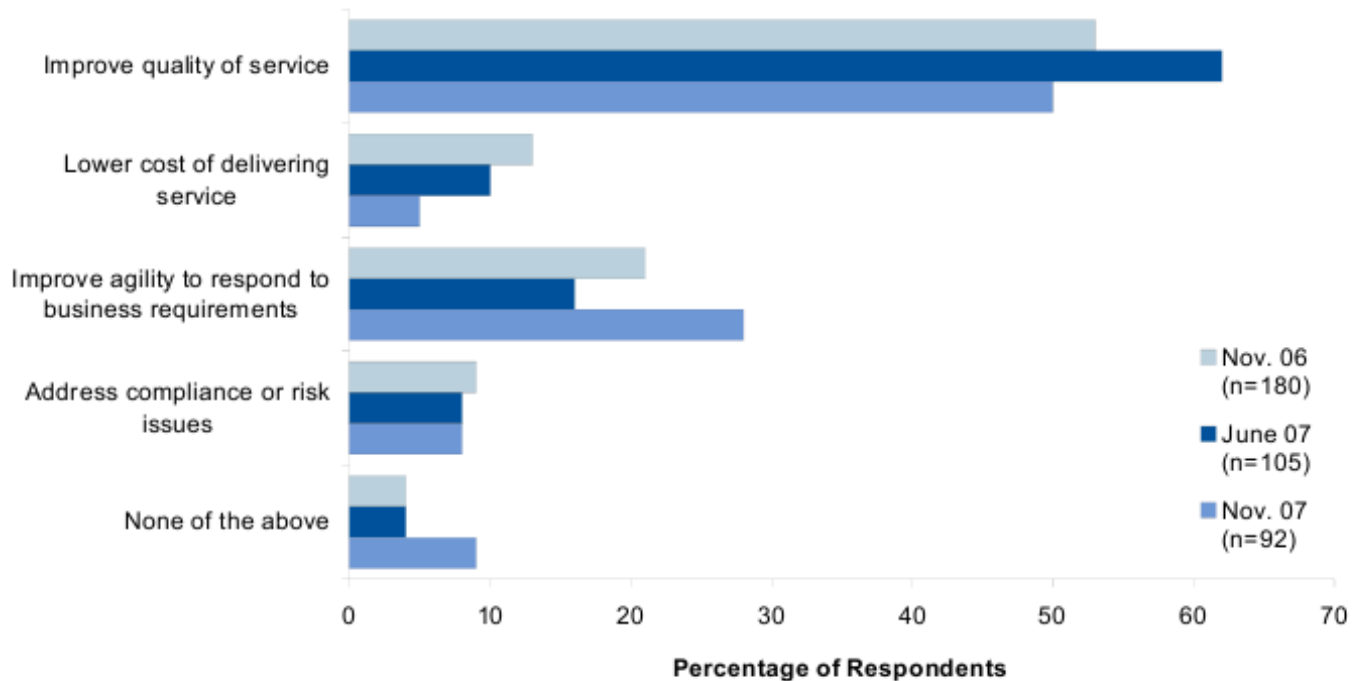
Source: Gartner (April 2008)

Herausforderungen Einführung ITSM (II)

- ❑ Erwartungshaltung der verschiedenen Unternehmensbereiche
- ❑ Unzureichende Darstellung des Mehrwerts für die Mitarbeiter
- ❑ Bürokratisierung, fehlender Praxisbezug bei der Prozessgestaltung
- ❑ Service-Spezifikation und SLA-Definition
- ❑ Standardisierung versus VIP-Status
- ❑ Toolunterstützung
- ❑ Partner Management

Mehrwert durch ITSM (I)

What is your organization's primary driver for implementing ITIL?



Source: Gartner (April 2008)

Mehrwert durch ITSM (II)

- Definition des Leistungsumfangs der IT-Organisation
- Darstellung des Mehrwerts der IT-Organisation
- Etablierung eines einheitlichen Verständnisses und Sprachgebrauchs innerhalb der IT-Organisation
- Definierte IT-Verfahren und Verantwortlichkeiten
- Unterstützung und Entlastung der Mitarbeiter im Tagesgeschäft
- Benchmarking

ITIL V3... alles Theorie?

- ❑ Fokus der Unternehmen bei der Einführung von ITIL V3 liegt häufig noch auf Service Operation und nicht auf Service Strategy & Design.
- ❑ ITIL V3 konnte die strategische Bedeutung der IT für das Unternehmen nicht manifestieren.
- ❑ Die gestalterische Rolle der IT und das Verständnis, IT als strategischen Unternehmenswert zu sehen, bedarf eines Umdenkens der Unternehmensführung.

ISO/IEC 20000... näher an der Praxis!

- Nachweisbare, internationale Zertifizierung für Unternehmen.
- Fokus auf die standardisierte Erbringung von IT-Services.
- Entscheidungskriterium für die Auftragsvergabe von Behörden und Unternehmen.



Fragen & Antworten

Christian Lotz, Dipl.-Inform. Med.
certified IT Service Manager (ITIL) & ISO 20000 Consultant
christian.lotz@plan42.com

www.plan42.com

plan42 GmbH
Bauerstrasse 19, 80796 München