

ITIL, eine Einführung

DECUS Symposium 2005 in Neuss (1D01)

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

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



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 %)
Gesamt	1791 (36,1 %)	3178 (63,9 %)	4969 (100 %)

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

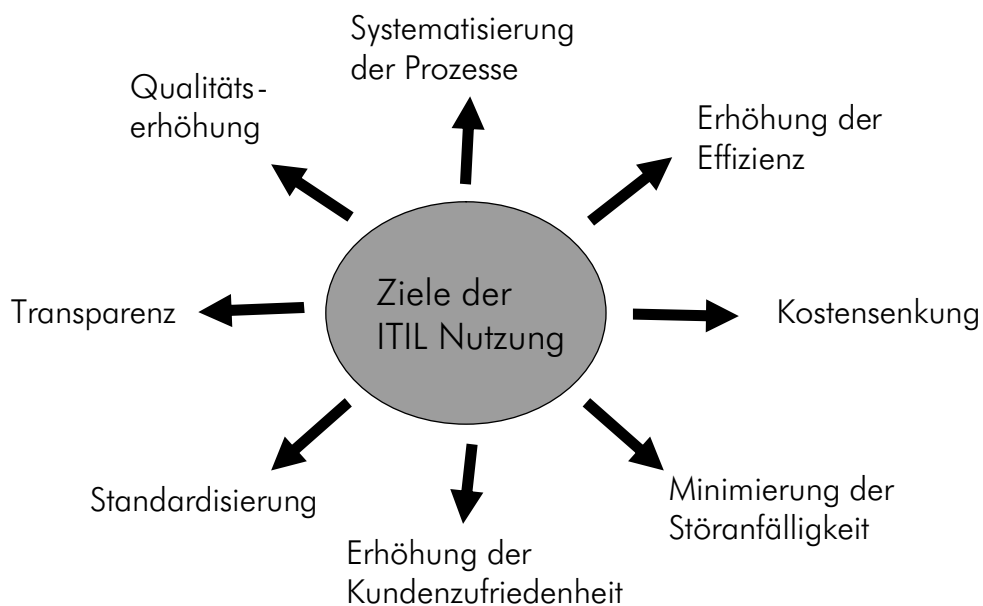
- » Ein nicht proprietäres, öffentlich verfügbares Rahmenwerk.
- » Unabhängig von Branche und IT-Technologie.
- » Eine Methode, die auf Best Practices basiert.
- » Ein Rahmenwerk zur Einführung von IT-Prozessen.
- » Ist De-Facto Standard, keine Unternehmenszertifizierung.
- » Starke Anlehnung an ISO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

Warum ITIL ?

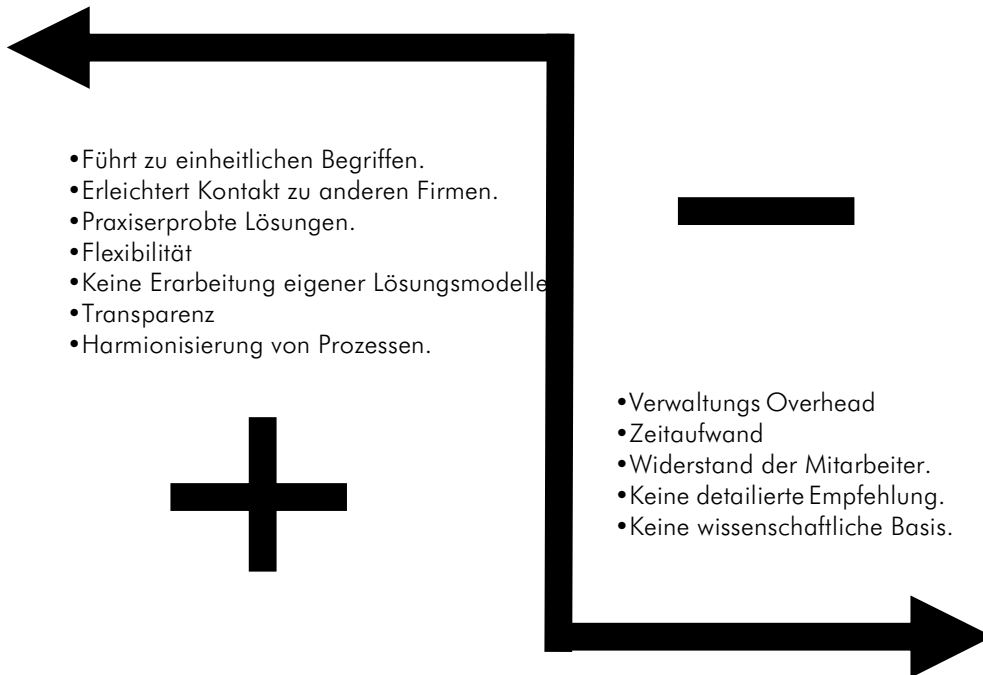
- » Qualitätsverbesserungen werden messbar.
- » Die Prozessketten sind steuerbar.
- » Die Arbeitsabläufe sind durchgängig und konsistent.
- » ITIL führt zu einer terminologischen Standardisierung.
- » Die Kommunikationswege werden verbessert.
- » Höhere Kundenzufriedenheit durch Steuerung der Erwartungshaltung.



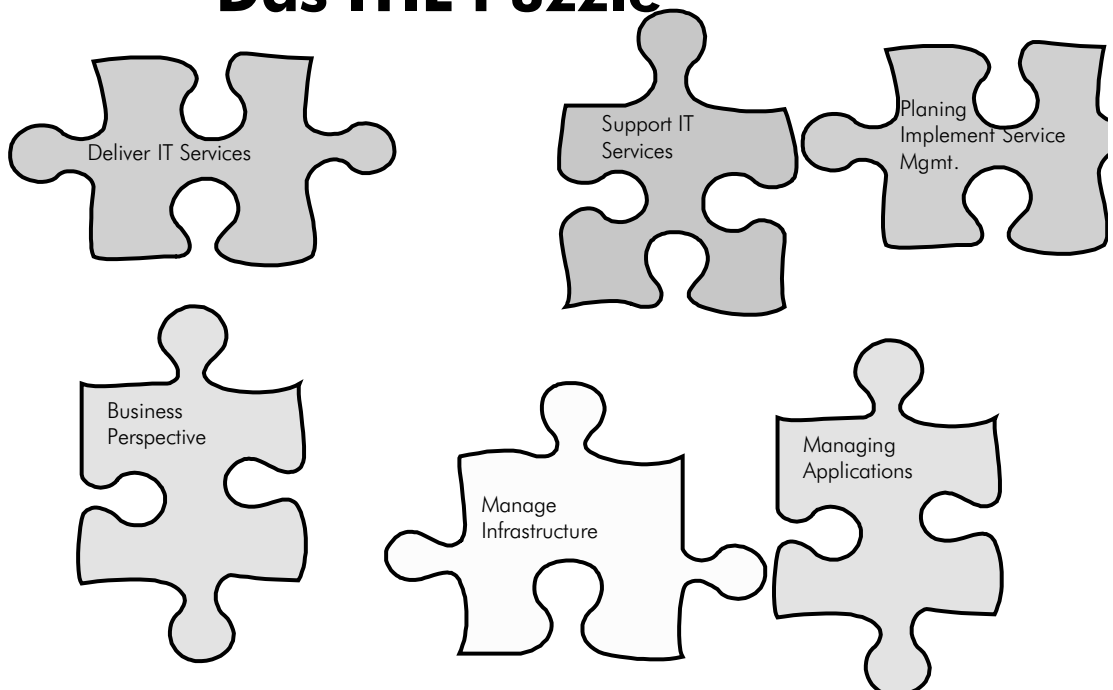
Das ITIL Ziel



ITIL Vor- und Nachteile



Das ITIL Puzzle



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



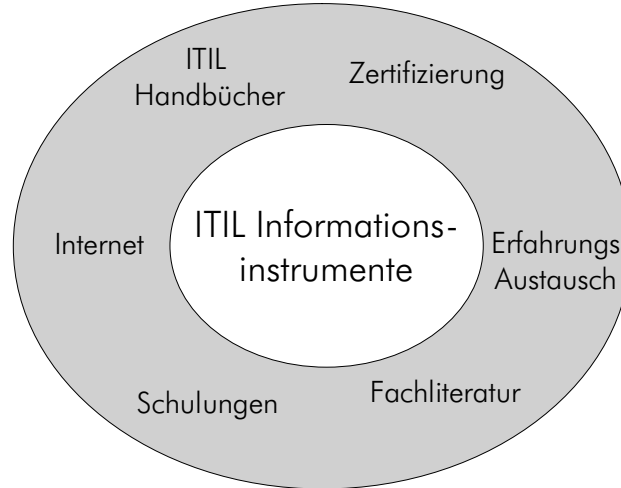
Beispiel ITIL Prozessbeschreibung

- » 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.

ITIL Ausbildung



Fragen



Rolf-Dieter.Haerter@Keyldo.de