



ITIL v3 – Was bringt die neue ITIL-Version?

Lothar Buhl

IT-Symposium 2008
Frankfurt, 4. Juni 2008



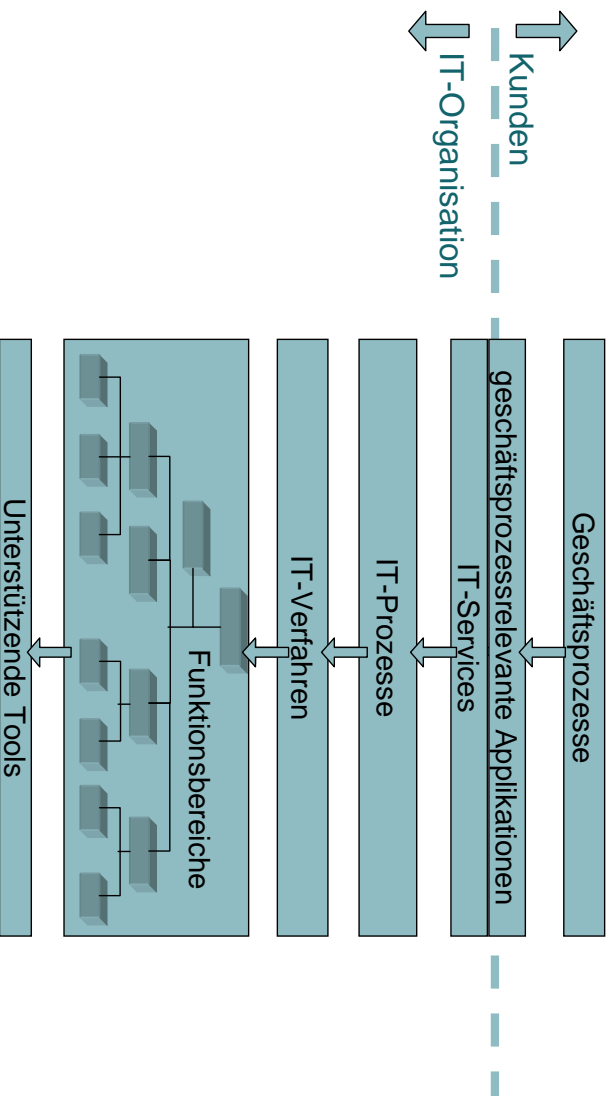
MASTERS Consulting GmbH

IT Service Management: Beratung – Schulung – Werkzeuge

- gegründet April 2003
- Erfahrung mit ITIL seit 1998
- spezialisiert auf alle Beratungs- und Ausbildungsleistungen zum Thema IT Service Management mit ITIL
- alle Berater und Trainer sind zertifizierte ITIL Service Manager und haben langjährige Praxiserfahrung
- Mitglied im itsMF e. V.
- akkreditiert für ITIL Foundation- und Service Manager-Ausbildung
- Certified Delivery Partner für „Apollo 13 – An ITSM Case Experience™“ und „The Challenge of Egypt™“
- Vorbereitung von ISO-20000-Zertifizierungen (Abnahme durch TÜV Süd)
- Vorbereitung und Durchführung von BSI-Grundschutzertifizierungen
- Projektmanagement mit PRINCE2™



Prozessmodell



Das Projekt

Warum ITIL aktualisieren?

- ITIL v2 ist seit 2000 / 2001 mit den Büchern Service Support und Service Delivery auf dem Markt. Seither hat sich der IT-Markt verändert. Die Herausforderungen:
 - IT wird zunehmend zum kritischen Erfolgsfaktor in der Wertschöpfungskette der Unternehmen
 - Konsolidierung heterogener und dezentralisierter IT-Organisationen
 - Effiziente Steuerung externer (Outsourcing-) Partner
 - Zunehmende Konkurrenzsituation durch externe Service Provider
 - Zunehmende strategische Veränderungen verlangen reibungslose Anpassungen in der IT



Das Projekt

Zielsetzungen

- Beseitigung von Fehlern und Mängel aus der alten Literatur
- Aktualisierung der Best Practices
- Berücksichtigung neuer technologischer Entwicklungen
- Aufnahme der methodischen Ansätze anderer Standards in ITIL
- Paradigmenwechsel von einem Framework zu einem Lebenszyklusmodell
- Ganzheitliche, integrierte IT-Service-Management-Prozesse
- Stärkere Fokussierung auf IT Governance
- Überarbeitung des Schulungskonzeptes



Das Projekt

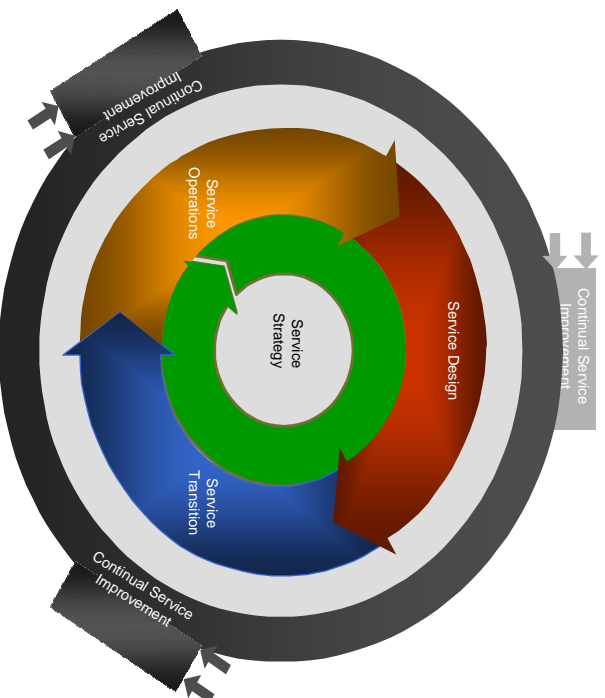
Überblick

- Laufzeit von September 2004 bis Dezember 2007
- vertraglich gebundene Autoren
- Chief Architect: Sharon Taylor (Canada)
- 10 Autoren – 2 je Buch
- 10 Mentoren – 2 je Buch
- Verbreitung in 40 Ländern
- 700 Bewerber für das öffentliche Review, 500 angenommen, 250 tatsächlich
- Veröffentlichung am 30.05.07

Paradigmenwechsel von ITIL v2 zu ITIL v3

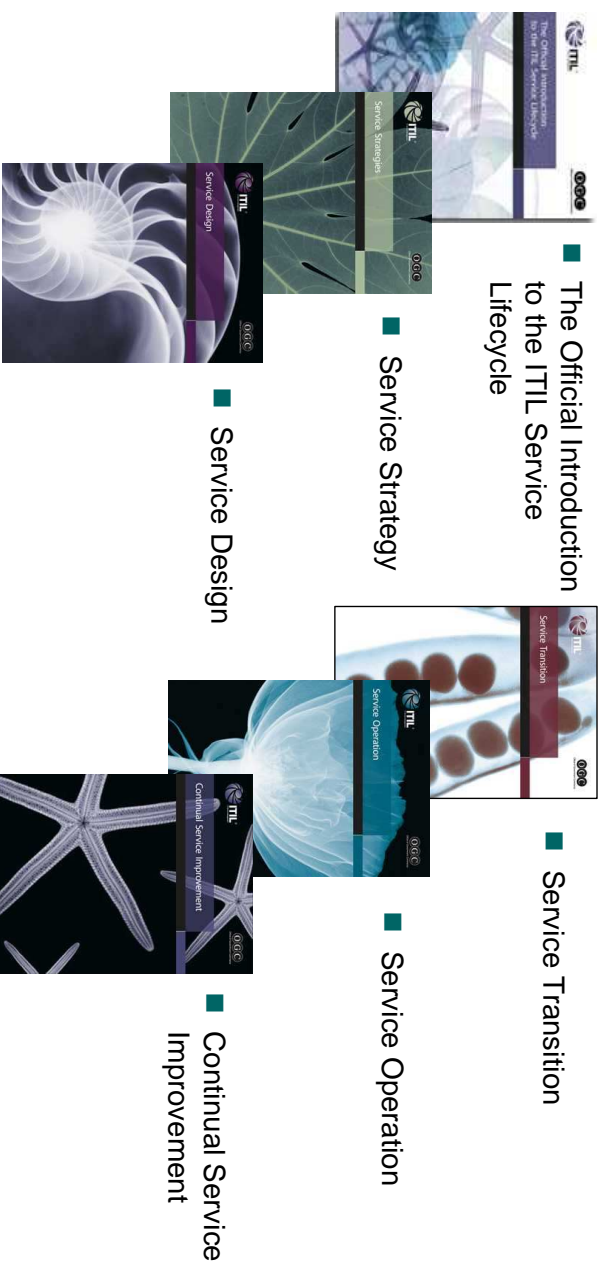
Highlights

- Fokus auf IT Governance
- Service Lifecycle Ansatz
- Service Strategy als „Nucleus“
- Continual (immer wieder) statt continuous (unaufhörlich) Service Improvement
- Integration anderer Standards
- einheitlicher Aufbau aller Bücher
- alle früheren Veröffentlichungen wurden integriert



Paradigmenwechsel von ITIL v2 zu ITIL v3

Die neuen Veröffentlichungen



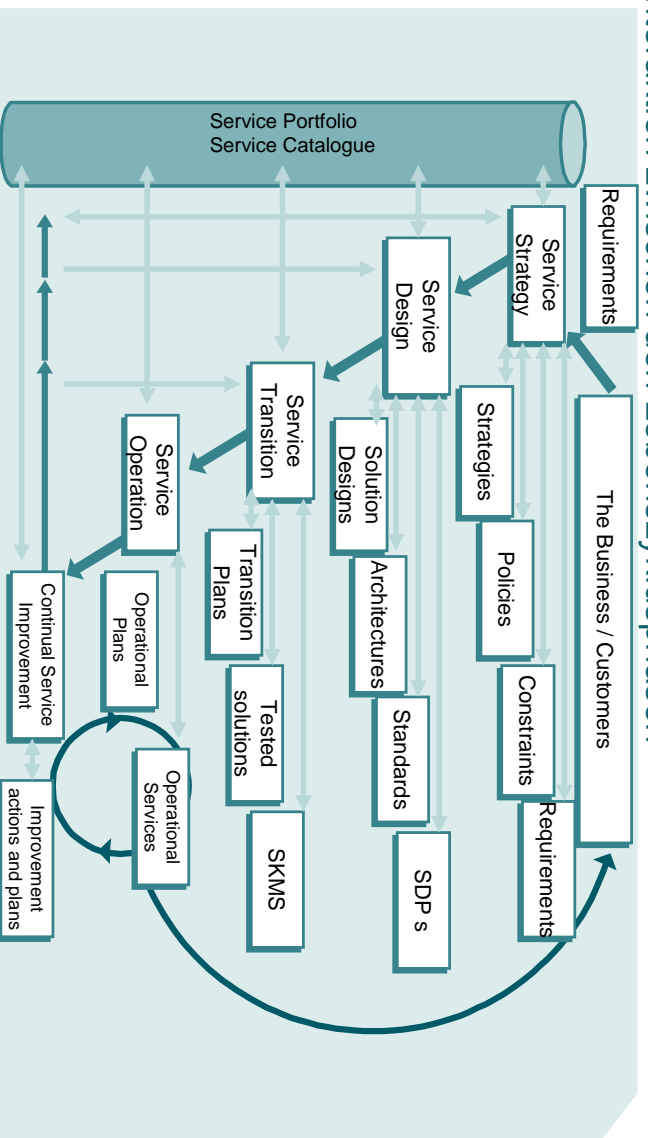
Service Management in der Praxis

Was ist ein Service?

Service bedeutet die Erbringung von Mehrwerten für Kunden, indem diese in der Erreichung der von ihnen angestrebten Ergebnisse unterstützt werden. Dabei tragen die Kunden keine Verantwortung für die Kosten und Risiken der Leistungserbringung.

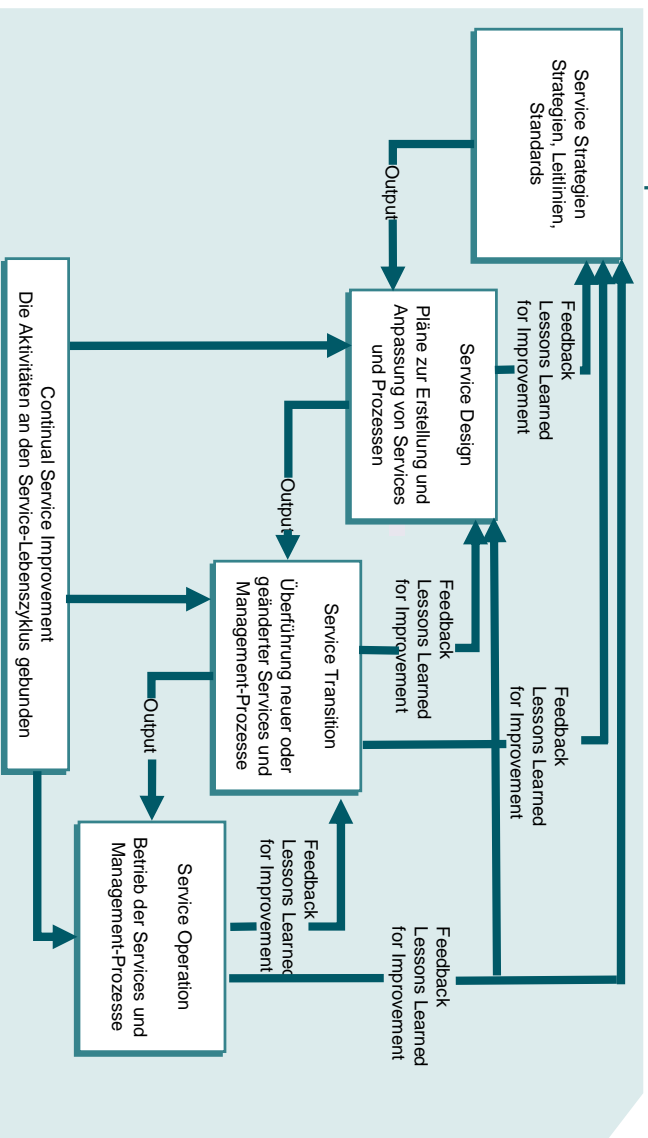
Das Service-Lebenszyklusmodell

Interaktion zwischen den Lebenszyklusphasen





Das Service-Lebenszyklusmodell „Closed Loops“

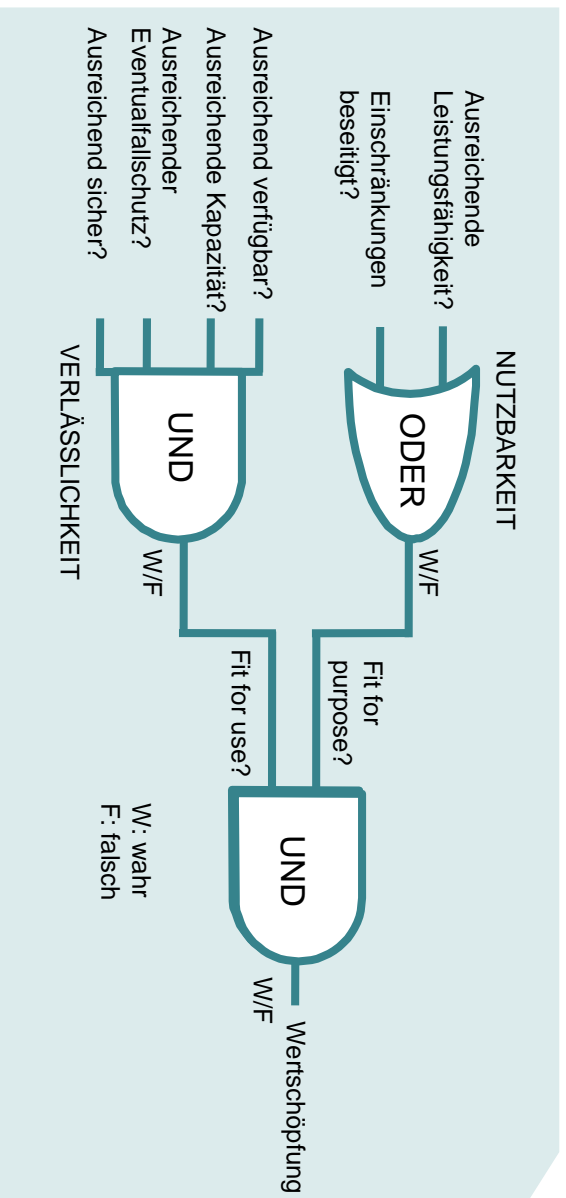


Konzepte und Prinzipien Ressourcen und Fähigkeiten

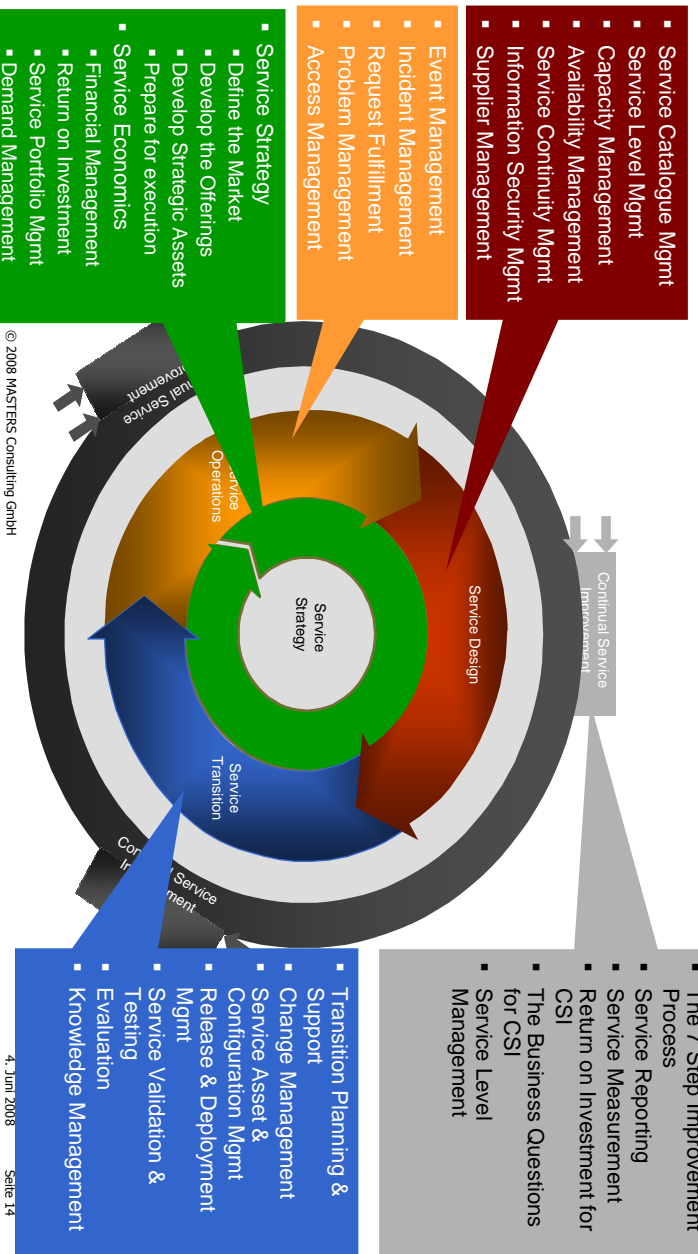
Fähigkeiten		Ressourcen	
A1	Management	Finanzmittel	A9
A2	Organisation	Infrastruktur	A8
A3	Prozesse	Applikationen	A7
A4	Wissen	Information	A6
Menschen		A5	Menschen

Konzepte und Prinzipien

Wertschöpfung



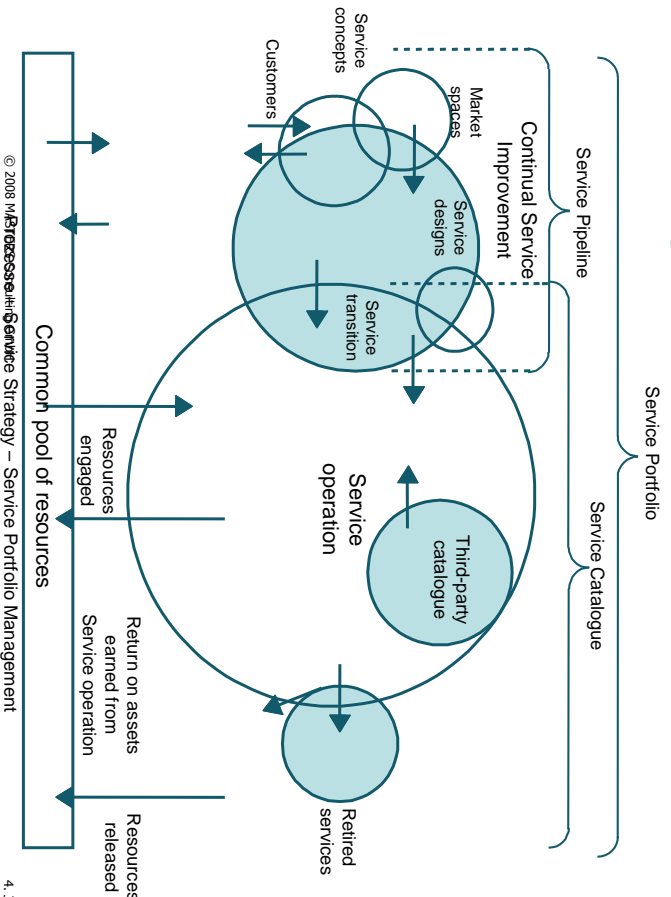
ITIL V3 – Lifecycle und Prozesse





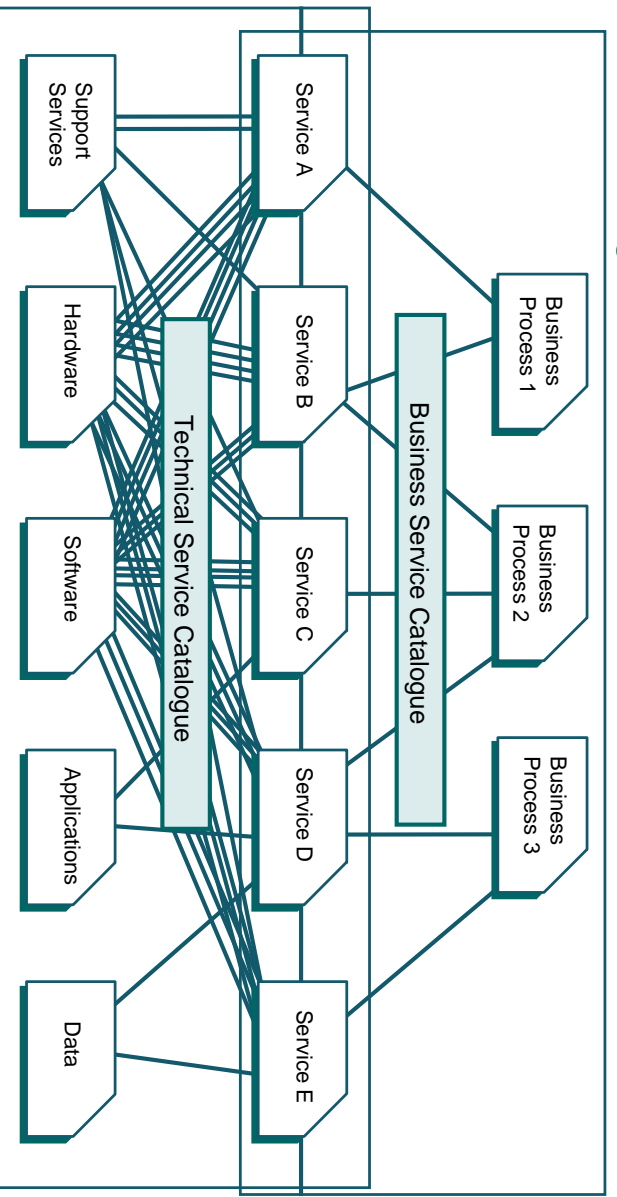
Service-Ökonomie

Service Portfolio Management



Service Catalogue Management

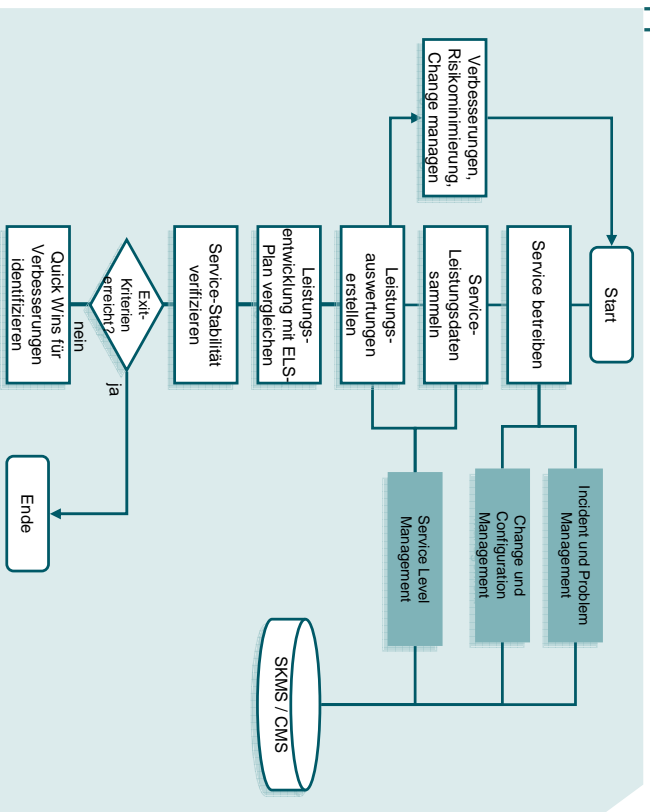
Service Katalog





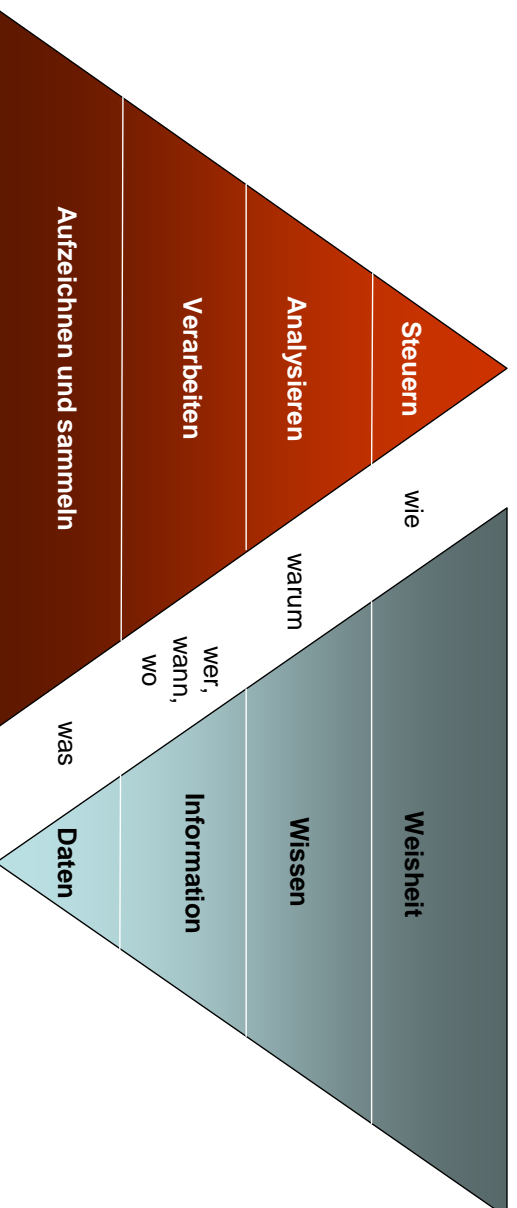
Release and Deployment Management

Early Life Support



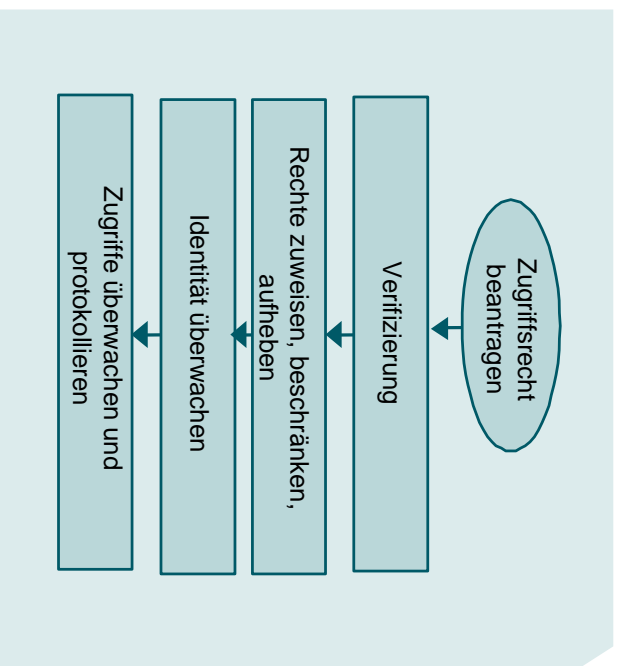
Knowledge Management

DIKW-Modell

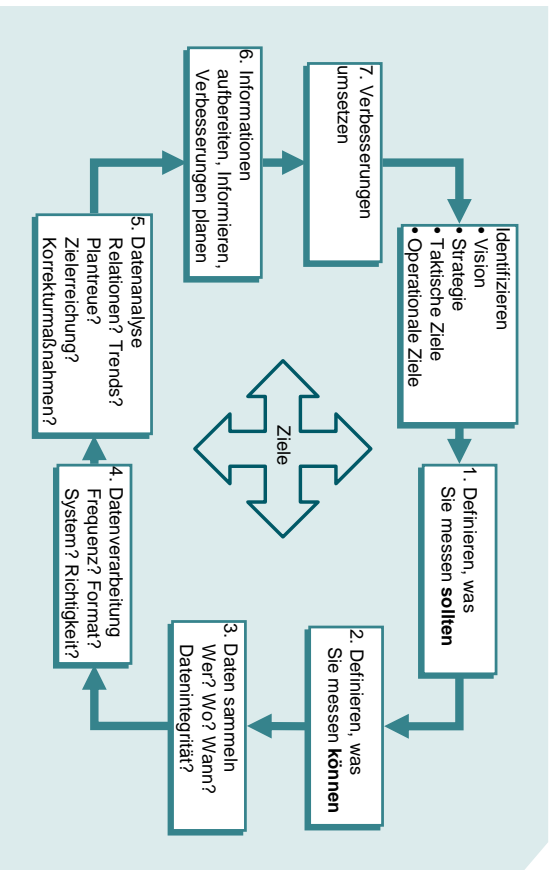




Access Management Prozess

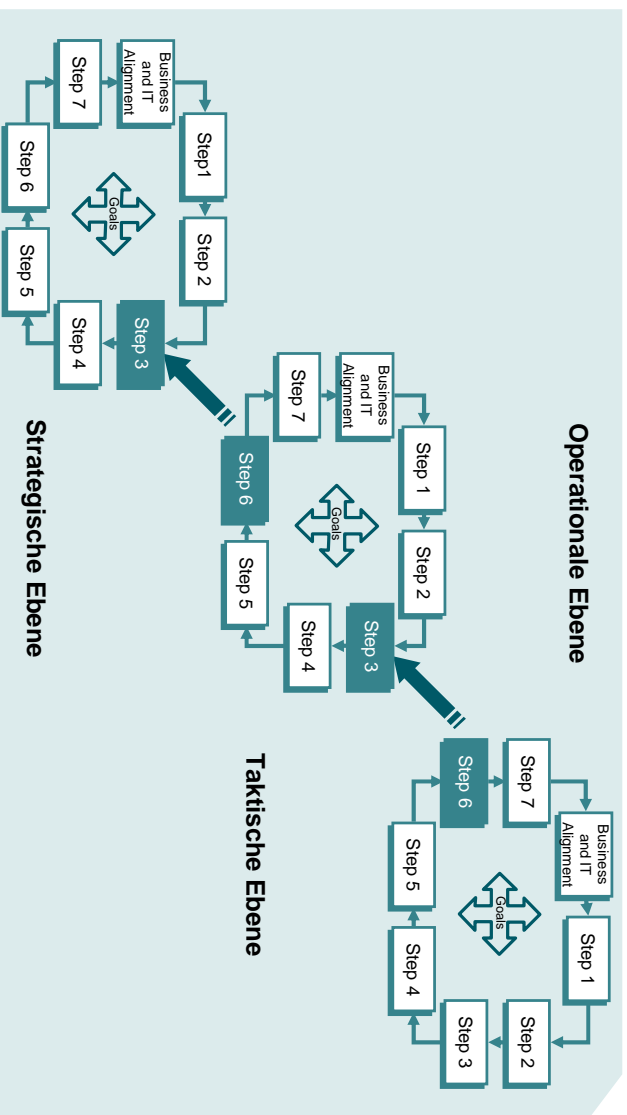


Continual Service Improvement Der 7-Stufen-Verbesserungsprozess



Continual Service Improvement

Die Wissensspirale



www.it-sv-management.de

© 2008 MASTERS Consulting – Continual Service Improvement

4. Juni 2008

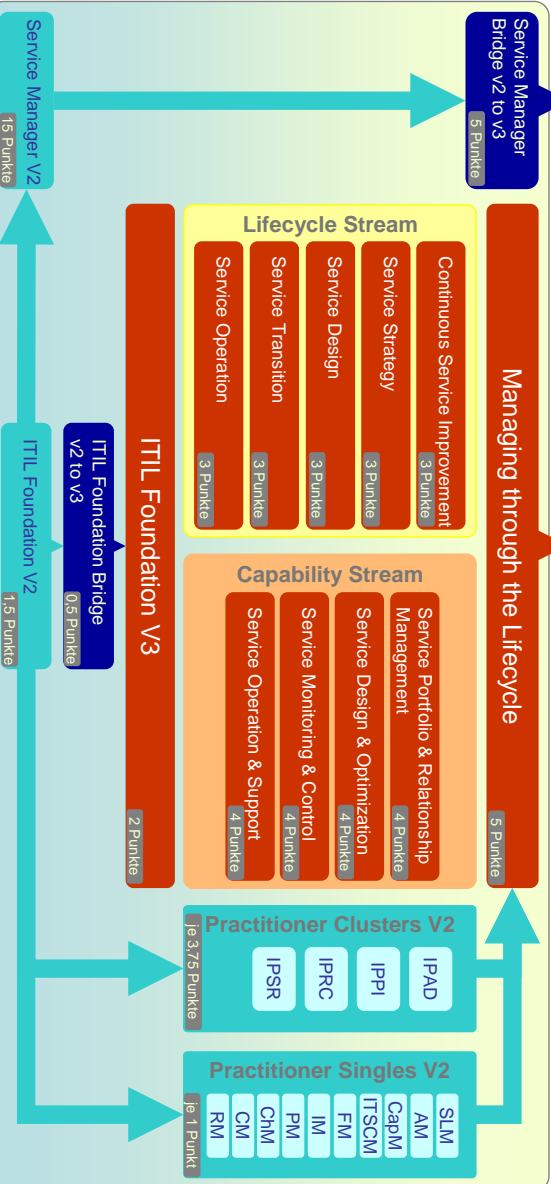
Seite 23

Das Zertifizierungsprogramm (APMG)

Advanced Service Management Professional Diploma

ITIL Expert in Service Management

Mindestens 22 Punkte erforderlich



www.it-sv-management.de

© 2008 MASTERS Consulting GmbH

Einführung

4. Juni 2008

Seite 24



Kontakt

MASTERS Consulting GmbH

Am Mühlenteich 3
21465 Wentorf bei Hamburg

Tel.: +49 40 72006471

Fax: +49 40 72006472

Mail: info@masters-consulting.de

Web: www.masters-consulting.de