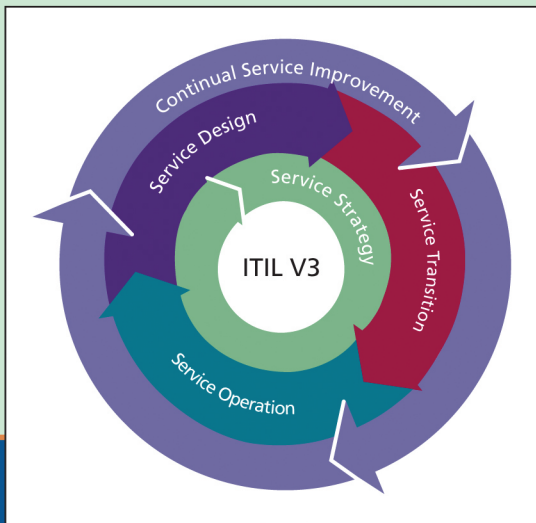


ITIL® V3

Das Taschenbuch



ITIL® V3 - DAS TASCHENBUCH

Other publications by Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) specializes in titles on Best Practices, methods and standards within four domains:

- IT management
- Architecture (Enterprise and IT)
- Business management and
- Project management

VHP is also publisher on behalf of leading companies and institutions:

The Open Group, IPMA-NL, PMI-NL, CA, Getronics, Quint, ITSqC, LLC, The Sox Institute and ASL BiSL Foundation

Topics are (per domain):

IT (Service) Management / IT Governance

ASL
BiSL
CATS
CMMI
CoBiT
ISO 17799
ISO 27001
ISO 27002
ISO/IEC 20000
ISPL
IT Service CMM
ITIL® V3
ITSM
MOF
MSF
ABC of ICT
SABSA

Architecture (Enterprise and IT)

Archimate®
GEA®
TOGAF™

Business Management

EFQM
eSCM
ISA-95
ISO 9000
ISO 9001:2000
OPBOK
SixSigma
SOX
SqEME®
eSCM

Project/Programme/ Risk Management

A4-Projectmanagement
ICB / NCB
MINCE®
M_o_R®
MSP™
PMBOK® Guide
PRINCE2™

For the latest information on VHP publications, visit our website: www.vanharen.net.

ITIL® V3

D A S T A S C H E N B U C H



Kolophon

Titel:	ITIL® V3 - Das Taschenbuch
Autoren:	Jan van Bon (Leitender Autor) Arjen de Jong (Co-Autor) Axel Kolthof (Co-Autor) Mike Pieper (Co-Autor) Ruby Tjassing (Co-Autor) Annelies van der Veen (Co-Autor) Tieneke Verheijen (Co-Autor)
Verlag:	Van Haren Publishing, Zaltbommel, www.vanharen.net
Design & Layout:	CO2 Premedia bv, Amersfoort - NL
ISBN:	978 90 8753 104 1
Edition:	Erste Ausgabe, erste Auflage, Februar 2008 Erste Ausgabe, zweite Auflage, Mai 2008 Erste Ausgabe, dritte Auflage, August 2008 Erste Ausgabe, vierte Auflage, Juni 2009 Erste Ausgabe, fünfte Auflage, November 2009 Erste Ausgabe, sechste Auflage mit kleinere Änderungen, September 2010

©Van Haren Publishing 2007

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf in irgendeiner Form reproduziert werden, weder gedruckt, auf Mikrofilm oder mit anderen Mitteln ohne vorherige schriftliche Autorisierung des Verlages. Obwohl diese Publikation mit großer Sorgfalt verfasst wurde, können weder Autoren noch Herausgeber oder der Verlag Haftung für verursachten Schäden bei möglichen Irrtümern und /oder Unvollständigkeit übernehmen.

© Crown copyright. Reproduced under license from OGC: cover diagram and diagrams 2.1, 4.1, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.6, 10.7, 10.8, 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6, 11.7, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 13.2.

HANDELSMARKEN NOTIZEN

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

PRINCE2® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

The ITIL endorsement logo is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

The ITIL licensed product Trade Mark is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

The Swirl Logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce

COBIT® is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

The PMBOK® is a registered trademark of the Project Management Institute (PMI).

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Vorwort

Mit der lang erwarteten Neuauflage von ITIL®, eingeführt im Juni 2007, wurde eine rigoros überarbeitete Quelle der Best Practices für IT Service Management präsentiert. Für die meisten Anwender, Trainer, Berater und Nutzer der ITIL Dokumentationen war diese Version wirklich eine Überraschung, verfolgt ITIL V3 doch eine ganz andere Einstellung im Vergleich zu den vorherigen Auflagen von ITIL. Die überarbeitete Version führt den Servicelebenszyklus als Bezugsrahmen ein, wohingegen die Version 2 hauptsächlich auf Prozesse und Funktionen basierte.

Die vorliegende prägnante Zusammenfassung bietet eine praktische Einführung in die Zusammenhänge der fünf ITIL V3 Kernbücher. Sie erklärt den Aufbau zum neuen Servicelebenszyklus. Mit einer detaillierten Betrachtung der Informationen von Prozessen und Funktionen bietet sie Unterstützung für alle existierenden Nutzer von V2, die nach einer Brücke zur neuen Version suchen. Der zweite Abschnitt zeigt alle Elemente, die im Grundlagenbereich von ITIL V2 gezeigt wurden, wie auch alle neuen Prozesse, Funktionen und Hauptaktivitäten in V3.

Das daraus resultierende Taschenbuch liefert dem Leser einen schnellen Bezug zu den Basiskonzepten von ITIL V3. Die Leser können die Publikation „Grundlagen des IT Service Management basierend auf ITIL V3“ oder die ITIL Kernpublikationen (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement) für ein detaillierteres Verständnis und zur Orientierung nutzen.

Dieses Taschenbuch wurde auf demselben Weg produziert, wie die anderen Publikationen der Van Haren Publishing: ein großes Team an Experten, darunter Herausgeber, Autoren und Rezensenten trugen zu einem umfassenden Text bei und es wurde ein großer Aufwand in die Entwicklung und Überprüfung des Manuskriptes investiert.

Über viele Jahre wurde das ITIL Taschenbuch als sehr handliches Begleitbuch für ITIL genutzt. Ich bin überzeugt, dass dieses neue Taschenbuch wieder sehr gute Dienste leisten wird, für alle Anwender, Studenten und andere, die ITIL in ihrer Tasche bei sich tragen wollen.

Jan van Bon
Managing Editor

Danksagungen

Auf Grundlage der offiziellen ITIL V3 Publikationen wurde dieses Taschenbuch als knappe und präzise Zusammenfassung der ITIL V3 Kernbücher, geschrieben von den Autoren der Publikation “Foundations of ITIL V3”, entwickelt. Aus Gründen der Kontinuität war der Kern des Taschenbuch Review Teams identisch mit dem Review Team der Foundation Veröffentlichungen. Zusätzlich wurden alle Mitglieder des IPESC, itSMF International’s Publication Committee, eingeladen, sich am Review zu beteiligen. Dreizehn itSMF Verbände beteiligten sich aktiv am Review, wobei insgesamt siebzehn Reviewer ihre Kommentare nach Bewertung des Textes zur Verfügung stellten.

Das integrierte Review Team setzte sich zusammen aus:

- Rob van der Burg, Microsoft, Netherlands
- Judith Cremers, Getronics PinkRocade Educational Services, Netherlands
- Dani Danyluk, Burntsand, itSMF Canada
- John Deland, Sierra Systems, itSMF Canada
- Robert Falkowitz, Concentric Circle Consulting, itSMF Switzerland
- Karen Ferris, itSMF Australia
- Peter van Gijn, LogicaCMG, Netherlands
- Jan Heunks, ICT Partners, Netherlands
- Kevin Holland, NHS, UK
- Ton van der Hoogen, Tot Z Diensten BV, Netherlands
- Matis Horodishitano, Amdocs, itSMF Israel
- Wim Hoving, BHVB, Netherlands
- Brian Johnson, CA, USA
- Steve Mann, SM2 Ltd, itSMF Belgium
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Japan
- Ingrid Ouwkerk, Getronics PinkRocade Educational Services, Netherlands

- Ton Sleutjes, Capgemini Academy, Netherlands
- Maxime Sottini, iCONS – Innovative Consulting S.r.l., itSMF Italy

Diese Reviewer verbrachten ihre wertvollen Stunden mit der detaillierten Bewertung des Textes, indem sie sich die Frage stellten “Ist der Inhalt eine korrekte Wiedergabe des ITIL V3 Kerninhaltes unter besonderer Berücksichtigung des eingeschränkten Umfangs eines Taschenbuches?”. Sie leisteten einen erheblichen Beitrag zur Qualität dieses Taschenbuches, indem sie hunderte wertvolle Verbesserungsthemen vorschlugen, und dafür möchten wir ihnen danken.

Der Review Prozess wurde von Mike Pieper, Managing Editor bei Inform-IT gesteuert. Er steuerte die Entwicklung dieses Taschenbuches, indem er sicher stellte, dass alle Verfahren sorgfältig beachtet und alle Themen zur vollen Zufriedenheit aller Reviewer weiter bearbeitet wurden. Die redaktionelle Unterstützung kam von fünf weiteren Experten des Inform-IT’s Editors Team:

- Arjen de Jong
- Axel Kolthof
- Ruby Tjassing
- Annelies van der Veen
- Tienieke Verheijen

Übersetzung

Da das itSMF nach globaler Verfügbarkeit des Best Practice-Wissens strebt, hat es die Chance ergriffen, IT Service Management Basierend auf ITIL® V3 – Das Taschenbuch ins Deutsche zu übersetzen. Wie üblich folgte ein sorgfältiger Qualitätssicherungsprozess, an dem sich das folgende Review-Team beteiligte.

Das Review Team Übersetzung bestand aus:

- Simone Fuchs, SAP
- Andreas Giegler, Ropardo AG
- Mark Gohr, exagon consulting & solutions GmbH
- Michael Hofschneider, Standard Life Versicherung
- Roland Hoffmann, arxes Akademie
- Ulrich Klemm, SITGATE AG
- Frank Alexander Reusch, RWE Systems AG
- Sven Schaub, Novartis Pharma AG
- Joerg Schloesser, exagon consulting & solution GmbH
- Dr. Peter Strauß
- Christoph Wettstein, CLAVIS klw AG

Besonderen Dank schulden wir Björn Hinrichs, itSMF Deutschland, Leiter Arbeitskreis Publikationen, Serview GmbH, der das Review koordinierte, und sicherstellte dass kein potenzielles Problem übersehen wurde.

Wir möchten uns ebenfalls bei André Ullmann, exagon consulting & solutions GmbH, bedanken, der für die Übersetzung ins Deutsche verantwortlich war.

Aufgrund der fachkundigen Leistungen des internationalen und des deutschen Review Teams und der professionellen Unterstützung der Redakteure stellt das Ergebnis dieses Taschenbuches ein neues großartiges Asset dar und ermöglicht damit einen exzellenten Einstieg in die ITIL V3 Kernbücher. Wir sind sehr zufrieden mit dem Ergebnis, das für alle, die ein Verständnis auf höchster Ebene, um was es sich bei ITIL V3 handelt, wollen, noch von sehr großem Wert sein wird.

Jan van Bon,
Redakteur "ITIL® V3 - Das Taschenbuch"

Inhalte

Kolophon	4
Vorwort	5
Danksagungen	7
1 Einführung	15
1.1 Was ist ITIL?	15
1.2 ITIL Examen	16
1.3 Aufbau dieses Taschenbuchs	17
1.4 Wie man dieses Taschenbuch nutzt	18
2 Einführung in den Servicelebenszyklus	21
2.1 Definition des Service Management	21
2.2 Überblick Servicelebenszyklus	22
3 Lebenszyklus Phase: Service Strategy	25
3.1 Einführung	25
3.2 Grundbegriffe	25
3.3 Prozesse und andere Aktivitäten	27
3.4 Organisation	28
3.5 Methoden, Techniken und Tools	30
3.6 Durchführung und Betrieb	31
4 Lebenszyklus Phase: Service Design	35
4.1 Einführung	35
4.2 Grundbegriffe	35
4.3 Prozesse und andere Aktivitäten	38
4.4 Organisation	40
4.5 Methoden, Techniken und Tools	40
4.6 Durchführung und Betrieb	40

5	Lebenszyklus Phase: Service Transition	43
5.1	Einführung	43
5.2	Grundbegriffe	43
5.3	Prozesse und andere Aktivitäten	44
5.4	Organisation	46
5.5	Methoden, Technologie und Tools	47
5.6	Durchführung und Betrieb	47
6	Lebenszyklus Phase: Service Operation	49
6.1	Einführung	49
6.2	Grundbegriffe	49
6.3	Prozesse und andere Aktivitäten	51
6.4	Organisation	52
6.5	Methoden, Technologie und Tools	54
6.6	Durchführung und Betrieb	54
7	Lebenszyklus Phase: Continual Service Improvement	57
7.1	Einführung	57
7.2	Grundbegriffe	57
7.3	Prozesse und andere Aktivitäten	61
7.4	Organisation	62
7.5	Methoden, Techniken und Tools	62
7.6	Durchführung und Betrieb	63
8	Einführung in Funktionen und Prozesse	67
8.1	ITIL V3 Lebenszyklus Cluster	70
9	Funktionen und Prozesse in Service Strategy	73
9.1	Financial Management	73
9.2	Service Portfolio Management	79
9.3	Demand Management	83

10 Funktionen und Prozesse in Service Design	87
10.1 Service Catalogue Management	87
10.2 Service Level Management	90
10.3 Capacity Management	93
10.5 IT Service Continuity Management	101
10.6 Information Security Management	104
10.7 Supplier Management	108
11 Funktionen und Prozesse in Service Transition	113
11.1 Transition Planning and Support	113
11.2 Change Management	116
11.3 Service Asset and Configuration Management	120
11.4 Release and Deployment Management	124
11.5 Service Validation and Testing	128
11.6 Evaluation	131
11.7 Knowledge Management	134
12 Funktionen und Prozesse in Service Operation	139
12.1 Event Management	139
12.2 Incident Management	144
12.3 Request Fulfillment	148
12.4 Problem Management	150
12.5 Access Management	153
12.6 Monitoring and Control	156
12.7 IT Operations	159
12.8 Service Desk	162

13 Funktionen und Prozesse in Continual Service Improvement	165
13.1 CSI Improvement Prozess	165
13.2 Service Reporting	169
Acronyms	173
Referenzen	176

1 Einführung

Dieses Taschenbuch unterstützt den Leser mit einer Kurzanleitung der Basiskonzepte der ITIL Version 3 (ITIL V3). Teil 1 beschreibt den Service Lifecycle wie in ITIL V3 dokumentiert und Teil 2 beschreibt die zugehörigen Prozesse und Funktionen.

Die Leser können die Publikation “Grundlagen des IT Service Management basierend auf ITIL V3” oder die ITIL Kernpublikationen (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement) für ein detaillierteres Verständnis und zur weiteren Orientierung nutzen.

1.1 Was ist ITIL?

Die Information Technology Infrastructure Library™ (ITIL) bietet eine systematische Einführung in die Förderung der Qualität von IT Services. ITIL wurde in den 1980ern und 1990ern von der CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency, nun Office of Government Commerce, OGC) entwickelt, im Auftrag des UK Government. Seit damals liefert ITIL nicht nur ein auf Best Practice basierendes Framework, sondern auch die Einstellung und Philosophie, die die Menschen teilen, die damit praktisch arbeiten. ITIL wurde nun zweimal aktualisiert, das erste Mal 2000-2002 (V2), und das zweite Mal 2007 (V3).

Mehrere Organisationen sind in die Pflege der Best Practice Dokumentation in ITIL involviert:

- *OGC (Office of Government Commerce)* – Eigentümer von ITIL, Förderer der Best Practices in zahlreichen Gebieten inklusive des IT Service Management.
- *itSMF (IT Service Management Forum)* – Eine globale, unabhängige, international anerkannte Non-profit Organisation, die sich der Unterstützung der Entwicklung des IT Service Management widmet,

z. B. durch Publikationen der Serie der ITSM Bibliothek. Das itSMF besteht aus einer wachsenden Zahl von nationalen Verbänden (40+), mit dem itSMF International als Dachverband.

- *APM Group* – 2006 schloss OGC einen Vertrag über das Management der ITIL Rechte, die Zertifizierung der ITIL Examen und die Akkreditierung der Trainingsorganisationen mit der APM Group (APMG), einer kommerziellen Organisation, ab. APMG definiert die Zertifizierungs- und Akkreditierungsschemata für die ITIL Examen und veröffentlicht die zugehörigen Zertifizierungssysteme.
- *Examinierungsinstitute* – Um die weltweite Lieferung der ITIL Examen zu unterstützen, hat APMG eine Reihe von Examinierungsinstitute bevollmächtigt: CSME, DANSK IT, DF Certifying AB, EXIN, ISEB, Loyalist Certification Services und TÜV SÜD Akademie. Siehe www.itil-officialsite.com für neueste Informationen.

1.2 ITIL Examen

Die APM Group führt in 2007 ein neues Qualifizierungsschema für ITIL ein, basierend auf ITIL V3. ITIL V2 wird für eine Übergangszeit beibehalten.

ITIL V2 hat Qualifikationen auf drei Ebenen:

- *Foundation Certificate* in IT Service Management
- *Practitioner's Certificate* in IT Service Management
- *Manager's Certificate* in IT Service Management

Die ITIL V2 Examen bewährten sich mit großem Erfolg. Bis zum Jahr 2000 wurden etwa 60.000 Zertifikate ausgehändigt. In den folgenden Jahren ist die Zahl hochgeschossen und hat im Jahr 2006 die 500.000 Marke erreicht.

Für ITIL V3 wurde ein komplett neues System für die Qualifikationen aufgebaut.

Es gibt vier Qualifikationsebenen:

- *Foundation Level*
- *Intermediate Level*
- *ITIL Expert*
- *ITIL Master*

Weitere Informationen zum aktuellen Status dieses Systems können auf der ITIL Website eingesehen werden:

<http://www.itil-officialsite.com/qualifications>

1.3 Aufbau dieses Taschenbuchs

Das Taschenbuch ist in zwei Themenbereiche aufgeteilt: Teil 1 beschäftigt sich mit dem ITIL V3 Servicelebenszyklus, Teil 2 behandelt die einzelnen Funktionen und Prozesse, die in ITIL V3 beschrieben werden.

Teil 1 beginnt mit Kapitel 2, welcher den Servicelebenszyklus in einen Kontext mit den IT Service Management Grundprinzipien stellt. In Kapitel 3 bis 7 wird jede Phase des Servicelebenszyklus einer einheitlichen Struktur folgend im Detail diskutiert: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement.

Teil 2 beginnt mit Kapitel 8, Einweisung in die Funktionen und Prozesse, die in Zusammenhang mit jeder der Lebenszyklus-Phasen stehen. Dieses Kapitel bietet grundlegende Informationen zu Prinzipien der Prozesse, Teams, Rollen, Funktionen, Werkzeuge und anderen Elementen von Bedeutung. Es zeigt ebenfalls, wie die 27 Prozesse und Funktionen in den fünf ITIL Kernpublikationen gebündelt sind.

In Kapitel 9 bis 13 werden die Prozesse und Funktionen detaillierter beschrieben. Für jeden Prozess und jede Funktion liegen folgende Informationen vor:

- Einführung
- Grundbegriffe

- Aktivitäten
- Inputs/Outputs

1.4 Wie man dieses Taschenbuch nutzt

Leser, die hauptsächlich daran interessiert sind ein schnelles Verständnis des Servicelebenszyklus zu erhalten, sollten sich auf Teil 1 des Taschenbuches konzentrieren und aus Teil 2 die weiteren noch benötigten Informationen entnehmen.

Leser die vorrangig daran interessiert sind, einen Überblick über die Funktionen und Prozesse von ITIL zu erhalten, sollten den Teil 2 lesen.

So stellt dieses Taschenbuch, basierend auf ITIL, verschiedene Betrachtungsweisen des IT Service Management bereit.



TEIL 1

DER ITIL SERVICE- LEBENSZYKLUS

2 Einführung in den Servicelebenszyklus

2.1 Definition des Service Management

ITIL wird als *Good Practice* angesehen. Good Practice ist ein Ansatz oder eine Methode, die sich selbst in der Praxis bewährt hat. Good Practices können eine massive Unterstützung für Organisationen sein, die ihre IT Services verbessern wollen.

Der ITIL Servicelebenszyklus basiert auf ITIL's Kernkonzept des "Service Management" und dem zugehörigen Konzepten "Service" und "Value". Diese Kernbegriffe im Service Management werden wie folgt erklärt:

- *Service Management* – Service Management ist ein Set von spezialisierten, organisatorischen Fähigkeiten, dem Kunden einen Wert (Value) in Form von Services liefern.
- *Service* – Ein Service ist eine Möglichkeit, einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen. Ergebnisse werden durch Leistung erreicht und sind einer Reihe von Beschränkungen unterworfen. Services erhöhen die Performance und reduzieren die Beschränkungen. Dies erhöht die Chance das gewünschte Ergebnis zu erreichen.
- *Der Wert (Value)*– Der Wert ist der Kern des Konzeptes. Aus Kundensicht, besteht der Wert aus zwei Kernkomponenten: Utility und Warranty. Utility ist was der Kunde erhalten möchte, und Warranty ist, wie es geliefert wird. Die Konzepte "Utility" und "Warranty" sind im Abschnitt "Service Strategy" beschrieben.

2.2 Überblick Servicelebenszyklus

ITIL V3 behandelt Service Management vom Lebenszyklus-Aspekt eines Service. Der Servicelebenszyklus ist ein organisatorisches Modell, welches Einblick gewährt in:

- Den Weg, wie Service Management strukturiert ist.
- Die Art und Weise, wie verschiedene Lebenszyklus-Komponenten miteinander in Verbindung stehen.
- Die Auswirkung, die eine Änderung an einer Komponente auf eine andere Komponente und das ganze Lebenszyklus-System haben kann.

Demnach fokussiert sich ITIL V3 auf den Servicelebenszyklus und den Weg, wie Service Management Komponenten verbunden sind. Prozesse und Funktionen werden ebenso in den Lebenszyklus-Phasen diskutiert.

Der Servicelebenszyklus besteht aus fünf Phasen. Jeder Band der neuen ITIL Version beschreibt eine dieser Phasen. Die zugehörigen Prozesse werden im Detail in der Phase beschrieben, in welchem sie ihren Haupteinsatzbereich finden.

Die fünf Phasen (Domains des Kernbuches) sind:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Service Strategy ist die Achse des Servicelebenszyklus (Abbildung 2.1), welche alle anderen Phasen antreibt; es ist die Phase, die Richtlinien und Ziele setzt. Die Phasen Service Design, Service Transition und Service Operation werden von dieser Strategie geführt. Ihr fortwährendes Motiv ist Anpassung und Veränderung. Die Phase Continual Service Improvement steht für Lernen und Verbesserung und umschließt alle anderen Lebenszyklus-Phasen. Diese Phase initiiert Verbesserungsprogramme und

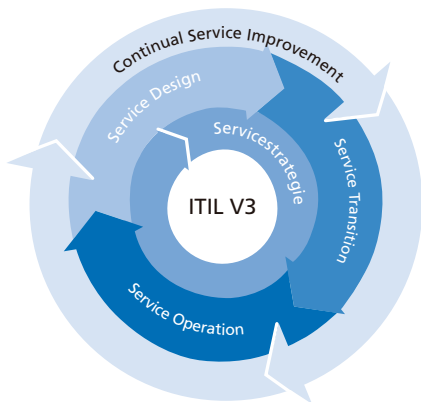


Abbildung 2.1 Der Servicelebenszyklus (basierend auf ITIL V3 Material)

Projekte und priorisiert diese, basierend auf den strategischen Zielen der Organisation.

