

HANSER

ITIL einführen und umsetzen

Wolfgang Elsässer

Leitfaden für effizientes IT-Management durch
Prozessorientierung

ISBN 3-446-40608-5

Inhaltsverzeichnis

Weitere Informationen oder Bestellungen unter
<http://www.hanser.de/3-446-40608-5> sowie im Buchhandel



Inhalt

| | |
|--|-------------|
| Vorwort | XIII |
| 1 Einleitung | 1 |
| 2 Was ist ITIL® ? | 5 |
| 2.1 Allgemeine Grundlagen..... | 6 |
| 2.2 Basismerkmale von ITIL unter Praxisaspekten | 10 |
| 2.3 Historie und Entwicklung..... | 12 |
| 2.4 Service-Management als Konzept und Prozessmodell | 13 |
| 3 Grundlagen von ITIL und ITSM | 15 |
| 3.1 ITSM, ITIL, MOF und MSF | 16 |
| 3.1.1 Allgemeines | 16 |
| 3.1.2 Warum IT-Service-Management (ITSM)?..... | 16 |
| 3.1.3 Von der EDV zum ITSM..... | 18 |
| 3.1.4 Hinweise zur Realisierung von ITSM..... | 20 |
| 3.1.5 ITIL und wichtige Basisdefinitionen | 22 |
| 3.1.6 MOF (Microsoft Operations Framework) kurz vorgestellt | 22 |
| 3.1.7 Das MOF-Prozessmodell und erweiterte Prozesse | 24 |
| 3.1.8 MSF (Microsoft Solutions Framework)..... | 25 |
| 3.1.9 MOM (Microsoft Operations Manager)..... | 25 |
| 3.1.10 Prozesse, Prozessmodell und Prozessmanagement | 27 |
| 3.1.11 Ausblick..... | 28 |
| 3.2 Beispiel Störungsmeldung und Prozessschritte | 29 |
| 3.3 Die elf Management-Disziplinen..... | 31 |
| 3.4 ITIL-Projekte und die betroffenen Personenkreise | 33 |
| 3.5 Die Management-Ebenen und ITIL..... | 35 |
| 3.6 COBIT (Control Objectives for Information and related Technology)..... | 36 |
| 3.7 KPI (Key Performance Indicator)..... | 38 |
| 3.7.1 Allgemeines | 38 |
| 3.7.2 Unterschiedliche KPIs und Ermittlungsmethoden | 38 |
| 3.7.3 Kennzahlen ohne direkten ITIL-Prozess-Bezug | 40 |
| 3.8 Die ITIL-Gliederung nach OGC..... | 40 |
| 3.8.1 Grundeinteilung | 40 |
| 3.8.2 The Business Perspective..... | 41 |
| 3.8.3 Planning to Implement Service-Management | 41 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 3.8.4 | Applications-Management..... | 41 |
| 3.8.5 | Infrastructure-Management | 41 |
| 3.8.6 | Service Delivery (S-D) | 41 |
| 3.8.7 | Service Support (S-S) | 42 |
| 3.9 | Die BMORV-Einteilung der ITIL-Werke | 43 |
| 3.10 | Zusammenfassung: ITSM, S-S und S-D | 45 |
| 4 | Die ITIL-Disziplinen des Service-Support..... | 47 |
| 4.1 | Incident-Management mit Service-Desk | 48 |
| 4.1.1 | Allgemeines | 48 |
| 4.1.2 | Beispiele | 49 |
| 4.1.3 | Aufgaben und Funktionen | 50 |
| 4.1.4 | Ziele..... | 50 |
| 4.1.5 | Praxishinweise und Auswirkungen..... | 50 |
| 4.1.6 | Der Prozess..... | 51 |
| 4.1.7 | Zur Einführung | 51 |
| 4.1.8 | Schnittstellen und Hinweise | 52 |
| 4.2 | Problem-Management | 53 |
| 4.2.1 | Allgemeines..... | 53 |
| 4.2.2 | Beispiele | 53 |
| 4.2.3 | Aufgaben und Funktionen | 55 |
| 4.2.4 | Ziele..... | 56 |
| 4.2.5 | Praxishinweise und Auswirkungen..... | 56 |
| 4.2.6 | Der Prozess..... | 57 |
| 4.2.7 | Zur Einführung | 59 |
| 4.2.8 | Schnittstellen und Hinweise | 59 |
| 4.3 | Change-Management | 60 |
| 4.3.1 | Allgemeines..... | 60 |
| 4.3.2 | Beispiele | 62 |
| 4.3.3 | Aufgaben und Funktionen | 63 |
| 4.3.4 | Ziele..... | 63 |
| 4.3.5 | Praxishinweise und Auswirkungen..... | 63 |
| 4.3.6 | Der Prozess..... | 64 |
| 4.3.7 | Zur Einführung | 65 |
| 4.3.8 | Schnittstellen und Hinweise | 66 |
| 4.4 | Configuration-Management | 67 |
| 4.4.1 | Allgemeines..... | 67 |
| 4.4.2 | Beispiele | 68 |
| 4.4.3 | Aufgaben und Funktionen | 69 |
| 4.4.4 | Ziele..... | 70 |
| 4.4.5 | Praxishinweise und Auswirkungen..... | 71 |
| 4.4.6 | Der Prozess..... | 71 |
| 4.4.7 | Zur Einführung | 71 |
| 4.4.8 | Schnittstellen und Hinweise | 72 |
| 4.5 | Release-Management | 72 |
| 4.5.1 | Allgemeines..... | 72 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4.5.2 | Beispiele | 74 |
| 4.5.3 | Aufgaben und Funktionen..... | 74 |
| 4.5.4 | Ziele | 75 |
| 4.5.5 | Praxishinweise und Auswirkungen | 75 |
| 4.5.6 | Der Prozess | 75 |
| 4.5.7 | Zur Einführung | 77 |
| 4.5.8 | Schnittstellen und Hinweise..... | 78 |
| 5 | Die ITIL-Disziplinen Service-Delivery | 79 |
| 5.1 | Service-Level-Management..... | 80 |
| 5.1.1 | Allgemeines | 80 |
| 5.1.2 | Beispiele | 83 |
| 5.1.3 | Aufgaben und Funktionen..... | 84 |
| 5.1.4 | Ziele | 84 |
| 5.1.5 | Praxishinweise und Auswirkungen | 84 |
| 5.1.6 | Der Prozess | 85 |
| 5.1.7 | Zur Einführung | 86 |
| 5.1.8 | Schnittstellen und Hinweise..... | 86 |
| 5.2 | Financial-Management | 87 |
| 5.2.1 | Allgemeines | 87 |
| 5.2.2 | Beispiele | 89 |
| 5.2.3 | Aufgaben und Funktionen..... | 90 |
| 5.2.4 | Ziele | 90 |
| 5.2.5 | Praxishinweise und Auswirkungen | 90 |
| 5.2.6 | Der Prozess | 91 |
| 5.2.7 | Zur Einführung | 92 |
| 5.2.8 | Schnittstellen und Hinweise..... | 92 |
| 5.3 | Availability-Management..... | 93 |
| 5.3.1 | Allgemeines | 93 |
| 5.3.2 | Beispiele | 95 |
| 5.3.3 | Aufgaben und Funktionen..... | 95 |
| 5.3.4 | Ziele | 96 |
| 5.3.5 | Praxishinweise und Auswirkungen | 96 |
| 5.3.6 | Der Prozess | 97 |
| 5.3.7 | Zur Einführung | 97 |
| 5.3.8 | Schnittstellen und Hinweise..... | 98 |
| 5.4 | Capacity-Management..... | 99 |
| 5.4.1 | Allgemeines | 99 |
| 5.4.2 | Beispiele | 100 |
| 5.4.3 | Aufgaben und Funktionen..... | 100 |
| 5.4.4 | Ziele | 100 |
| 5.4.5 | Praxishinweise und Auswirkungen | 101 |
| 5.4.6 | Der Prozess | 102 |
| 5.4.7 | Zur Einführung | 103 |
| 5.4.8 | Schnittstellen und Hinweise..... | 104 |
| 5.5 | Continuity-Management..... | 104 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 5.5.1 | Allgemeines..... | 104 |
| 5.5.2 | Beispiele | 107 |
| 5.5.3 | Aufgaben und Funktionen | 107 |
| 5.5.4 | Ziele..... | 108 |
| 5.5.5 | Praxishinweise und Auswirkungen..... | 108 |
| 5.5.6 | Der Prozess..... | 108 |
| 5.5.7 | Zur Einführung | 109 |
| 5.5.8 | Schnittstellen und Hinweise | 109 |
| 6 | IT-Evolution und ITIL-Praxisaspekte..... | 111 |
| 6.1 | IT-Kernbereiche | 112 |
| 6.1.1 | Der Wandel der IT in den letzten Jahren | 113 |
| 6.1.2 | IT-Management / IT-Governance..... | 114 |
| 6.1.3 | Controlling..... | 115 |
| 6.1.4 | Effizienz | 115 |
| 6.1.5 | Geschäftsprozessorientierung | 116 |
| 6.1.6 | IT-Leistungen als Produkte..... | 117 |
| 6.1.7 | Organisation der IT..... | 117 |
| 6.1.8 | Personalmanagement..... | 118 |
| 6.1.9 | Strategien..... | 119 |
| 6.2 | Die IT im Wandel..... | 120 |
| 6.2.1 | Von der Technik zu komplexen Geschäftsprozessen..... | 120 |
| 6.2.2 | Personaleinsatz und Investitionsstau | 120 |
| 6.2.3 | Problemgruppen und Fallbeispiele | 121 |
| 6.2.4 | Lösungswege von gestern und heute | 124 |
| 6.2.5 | Anzustrebende Sekundärlösungsmethoden der Zukunft..... | 125 |
| 6.3 | Neue Chancen für die IT und Erkenntnisse..... | 125 |
| 6.3.1 | Veränderungen können der IT positive Impulse geben | 126 |
| 6.3.2 | Qualität liefern heißt Kundenzufriedenheit erreichen..... | 126 |
| 6.3.3 | Kostenverursacher bei der IT..... | 126 |
| 6.3.4 | Die zunehmende Bedeutung des Faktors Information | 127 |
| 6.3.5 | Der IT-Leiter als Managementberater | 127 |
| 6.3.6 | Der CIO und das Top-Management..... | 128 |
| 6.4 | Servicedenken und Zieldefinitionen..... | 129 |
| 6.4.1 | Gestiegene Anforderungen an die IT-Mitarbeiter..... | 129 |
| 6.4.2 | Klare Definition der Ziele..... | 130 |
| 6.5 | Vorurteile, Widerstände und Hindernisse..... | 131 |
| 6.5.1 | Mögliche Vorurteile und Fehleinschätzungen | 131 |
| 6.5.2 | Veränderungen und die Auswirkungen | 132 |
| 6.5.3 | Menschliche Aspekte bei Veränderungen | 133 |
| 6.5.4 | Der Projektmanager und seine wichtigsten Aufgaben | 134 |
| 6.6 | ITIL und das Beispiel Software-Management..... | 135 |
| 6.7 | ITIL-Security-Management..... | 137 |
| 6.8 | Die 10 ITIL-Disziplinen und Praxistipps | 138 |
| 6.8.1 | Das ITSM-Projekt | 139 |
| 6.8.2 | Personenaspekte und allgemeine Aktionen..... | 141 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 6.8.3 | Incident-Management und Service-Desk | 141 |
| 6.8.4 | Problem-Management..... | 143 |
| 6.8.5 | Change-Management | 144 |
| 6.8.6 | Configuration-Management..... | 145 |
| 6.8.7 | Release-Management..... | 146 |
| 6.8.8 | Service-Level-Management..... | 147 |
| 6.8.9 | Finance-Management..... | 148 |
| 6.8.10 | Availability-Management | 149 |
| 6.8.11 | Capacity-Management | 150 |
| 6.8.12 | Continuity-Management | 151 |
| 6.9 | Business Rules und Rules Engines | 153 |
| 6.10 | Sonstige Hinweise | 154 |
| 7 | MOF und ITIL..... | 159 |
| 7.1 | Grundlagen von MOF..... | 160 |
| 7.2 | Die Strukturen | 163 |
| 7.3 | Der Aufbau des Prozessmodells | 164 |
| 7.3.1 | Allgemeines | 164 |
| 7.3.2 | Der Änderungsquadrant und seine Elemente | 164 |
| 7.3.3 | Der Betriebsquadrant und seine Elemente | 165 |
| 7.3.4 | Der Supportquadrant und seine Elemente..... | 166 |
| 7.3.5 | Der Optimierungsquadrant und seine Elemente..... | 166 |
| 7.4 | Der MOF-Quadrant „Änderung“ und die SMFs..... | 167 |
| 7.4.1 | Allgemeines | 167 |
| 7.4.2 | Change-Management und Beispiele | 168 |
| 7.4.3 | Configuration-Management und Beispiele | 168 |
| 7.4.4 | Release-Management und Beispiele | 169 |
| 7.4.5 | Das OMR „Versionsbereitschaft“ prüfen..... | 169 |
| 7.5 | Der MOF-Quadrant „Betrieb“ und die SMFs..... | 170 |
| 7.5.1 | Allgemeines | 170 |
| 7.5.2 | SMF Directory-Service-Administration..... | 170 |
| 7.5.3 | SMF Job-Scheduling | 170 |
| 7.5.4 | SMF Network-Administration..... | 171 |
| 7.5.5 | SMF Security-Administration..... | 171 |
| 7.5.6 | SMF Service-Monitoring und -Control..... | 172 |
| 7.5.7 | SMF Storage-Management | 172 |
| 7.5.8 | SMF System-Administration | 173 |
| 7.5.9 | Das OMR „Betrieb“ prüfen | 174 |
| 7.6 | Der MOF-Quadrant „Support“ und die SMFs | 174 |
| 7.6.1 | Allgemeines | 174 |
| 7.6.2 | SMF Service-Desk..... | 174 |
| 7.6.3 | SMF Incident-Management | 175 |
| 7.6.4 | SMF Problem-Management..... | 175 |
| 7.6.5 | OMR SLA-Überprüfung..... | 175 |
| 7.7 | Der PM-Quadrant „Optimierung“ und die SMFs | 176 |
| 7.7.1 | Allgemeines | 176 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 7.7.2 | SMF Change Initiation | 176 |
| 7.7.3 | SMF Infrastructure-Engineering | 176 |
| 7.7.4 | SMF Security-Management | 177 |
| 7.7.5 | SMF Workforce-Management | 177 |
| 7.8 | Das Teammodell von MOF | 178 |
| 7.8.1 | Allgemeines | 178 |
| 7.8.2 | Rollencluster Betrieb | 180 |
| 7.8.3 | Rollencluster Infrastruktur | 180 |
| 7.8.4 | Rollencluster Partner | 181 |
| 7.8.5 | Rollencluster Service | 181 |
| 7.8.6 | Rollencluster Sicherheit | 182 |
| 7.8.7 | Rollencluster Support | 183 |
| 7.8.8 | Rollencluster Versionen | 183 |
| 7.8.9 | Die Zuordnung der Rollencluster zu den MOF-Quadranten | 184 |
| 7.9 | Das Risikomodell von MOF | 184 |
| 7.9.1 | Allgemeines | 184 |
| 7.9.2 | Die Prozessschritte | 186 |
| 8 | Software und Services | 189 |
| 8.1 | IT-Systemmanagement und die Software | 190 |
| 8.1.1 | Gestiegene Anforderungen | 190 |
| 8.1.2 | Schwerpunkte des ITSM und Untergruppen | 190 |
| 8.1.3 | Checkliste für die Managementsoftware | 192 |
| 8.2 | Produktbeispiel, Hersteller, Services | 192 |
| 8.2.1 | IET Solutions: „IET Enterprise ITSM“ | 192 |
| 8.2.2 | ITSM-Software mit ITIL-Bezug und Rules Engines | 193 |
| 8.3 | Serviceangebote | 195 |
| 8.4 | Rules Engines | 195 |
| 8.4.1 | Allgemeines | 195 |
| 8.4.2 | Business Rules Management (BRM) | 196 |
| 8.4.3 | Business Process Management (BPM) | 196 |
| 9 | Praxisbeispiele und Projekte | 199 |
| 9.1 | Beispiel 1: ITIL-Projekt bei einem IT-Dienstleister nach der „Big Bang-Methode“ | 200 |
| 9.2 | Beispiel 2: Umstellung auf der Basis von SAP R/3 | 203 |
| 9.3 | Beispiel 3: Einführung bei einer Behörde | 204 |
| 9.4 | Beispiel 4: Typischer Projektverlauf als Leitfaden | 205 |
| 9.4.1 | Ausgangssituation | 205 |
| 9.4.2 | Projektstart und -aufbau | 208 |
| 9.4.3 | Der Projektverlauf | 208 |
| 9.4.4 | Das Projektende | 211 |
| 10 | ITSM-Praxis für kleine und mittlere Unternehmen | 213 |
| 10.1 | Auch KMUs können ITIL nutzbringend umsetzen | 214 |
| 10.1.1 | Konzentration auf das Wesentliche | 214 |
| 10.1.2 | Geschäftsziele und Serviceprozesse stehen immer im Mittelpunkt | 215 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 10.2 | Typische KMU-Aspekte..... | 215 |
| 10.2.1 | Charakteristische Ausprägungen der KMU-Organisationen | 215 |
| 10.2.2 | Anforderungen an ITIL-Umsetzungsprozesse | 216 |
| 10.2.3 | Checkliste für Planung und Realisierung | 216 |
| 10.3 | Erfolg durch die richtigen Faktoren..... | 217 |
| 10.3.1 | Das PMT-Prinzip oder die drei Hauptfaktoren | 217 |
| 10.3.2 | Wichtige Erfolgsfaktoren für KMUs | 217 |
| 10.3.3 | Die Prozesse und die Darstellungsebenen..... | 218 |
| 10.3.4 | Der beteiligte Personenkreis | 219 |
| 10.3.5 | Der Faktor Tool: Wege zur Automatisierung | 219 |
| 10.3.6 | SLA und KMU | 221 |
| 10.3.7 | Veränderungen und Transition-Management..... | 222 |
| 10.4 | Die angepassten ITIL-Disziplinen für KMU mit Prozessbeispielen..... | 223 |
| 10.4.1 | Allgemeines | 223 |
| 10.4.2 | Prozessgruppe A: Geschäftsanforderungen und Servicesteuerung | 225 |
| 10.4.3 | Prozessgruppe B: Planung und Budgetierung der Services für Geschäftsprozesse..... | 227 |
| 10.4.4 | Prozessgruppe C: Störungsbearbeitung und Servicewiederherstellung..... | 229 |
| 10.4.5 | Prozessgruppe D: Problemlösungen und Betriebsvorgaben..... | 231 |
| 10.4.6 | Prozessgruppe E: Betriebskontrolle und Änderungsmanagement..... | 235 |
| 10.4.7 | Prozessgruppe F: Permanenter Verbesserungsprozess..... | 238 |
| 11 | Anhang | 241 |
| 11.1 | Zertifizierungen | 242 |
| 11.1.1 | Die ITIL-Zertifizierungs-Ebenen | 242 |
| 11.1.2 | Die MOF-Zertifizierungs-Möglichkeiten..... | 242 |
| 11.2 | Interfaces in der IT | 243 |
| 11.3 | IT-Service-Management-Forum (itSMF) | 244 |
| 11.4 | Der BS 15000-Standard und DIN ISO 9000:2000..... | 246 |
| 11.5 | Glossar..... | 247 |
| 11.6 | Wichtige Quellen im Web | 255 |
| 11.7 | Ausblick | 256 |
| | Literatur | 259 |
| | Register..... | 261 |