

it infrastructure library (itil): zweck

Zweck der Information Technology Infrastructure Library (ITIL):

- *„Best Practice“ Sammlung*
- *Umsetzung eines IT-Servicemanagementsystems*
- *IT-Industrialisierung*
- *Herkunft/Träger dieser Bibliothek ist das Office of Government Commerce (OGC), vormals Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) in Großbritannien*
- *Aktuell in der Version 3.0 vom 1. Juni 2007*



it infrastructure library (itil): anwendungsbereich

Anwendungsbereich von ITIL:

- *Betrieb einer IT-Infrastruktur:*
 - *Zur Bereitstellung von IT-Dienstleistungen (IT-Services)*
 - *Von einem IT-Dienstleistungslieferanten (IT Service Provider)*
 - *Für die Geschäftsprozesse von Kunden*
 - *Geregelt in einer Dienstgütevereinbarung (DGV, Service Level Agreement (SLA))*
- *IT-Dienstleistung:*
 - *Personen*
 - *Prozesse*
 - *Technologien*



it infrastructure library (itil): beschreibung

ITIL besteht in der V3 aus einer umfassenden Einführung und fünf Kernpublikationen (Büchern):

- *Offizielle ITIL-Service-Management-Einführung
(engl. The Official Introduction to ITIL Service Management)*
- *Servicestrategie
(engl. Service Strategy – SS)*
- *Serviceentwurf
(engl. Service Design – SD)*
- *Serviceüberführung
(engl. Service Transition – ST)*
- *Servicebetrieb
(engl. Service Operation – SO)*
- *Kontinuierliche Serviceverbesserung
(engl. Continual Service Improvement – CSI)*



it infrastructure library (itil): beschreibung - servicestrategie

Servicestrategie (Service Strategy):

- *Ziel: Konsequente strategische Ausrichtung des IT-Managements auf Richtlinien für betriebswirtschaftlich effiziente Planung und Realisierung von IT-Dienstleistungen*
- *Unter Beachtung:*
 - *Geschäftsziele der Kunden*
 - *Einklang von Risiko und Kosten mit betriebswirtschaftlichen Erwartungen*
 - *Angesiedelt bei oberster Entscheiderebene der IT-Führung*



it infrastructure library (itil): beschreibung – serviceentwurf

Serviceentwurf (Service Design):

- *Ziel: Definition der Prozesse, die in einer Organisation im Rahmen eines IT-Dienstleistungensystems ablaufen sollen*
- *Unter Beachtung:*
 - *IT-Dienstleistungsentwurfsprinzipien*
 - *Finanzmanagement für IT-Dienstleistungen*
 - *IT-Dienstleistungs-Portfolio*
 - *IT-Dienstleistungskatalog*
 - *Kapazitätsmanagement*
 - *Verfügbarkeitsmanagement*
 - *Entstörungsmanagement*
 - *Informations-Sicherheits-Management*



it infrastructure library (itil): beschreibung - serviceüberführung

Serviceüberführung (Service Transition):

- *Ziel: Prozesse und Infrastrukturen in geordneter, kontrollierter und nachvollziehbarer Weise in den Betrieb zu überführen*
- *Sieben primäre Prozesse:*
 - *Änderungsmanagement (Change Management)*
 - *Konfigurationsmanagement*
 - *Wissensmanagement*
 - *Planung und Unterstützung der IT-Dienstleistungsüberführung*
 - *Freigabemanagement und Einsatz (Deployment)*
 - *IT-Dienstleistungsvalidation und Test*
 - *Evaluation*



it infrastructure library (itil): beschreibung – servicebetrieb

Servicebetrieb (Service Operation):

- *Ziel: alle Aktivitäten und Maßnahmen zur Bereitstellung und Instandhaltung der IT-Infrastruktur entsprechend ihrem Bestimmungszweck sicherzustellen*
- *Sieben Prozesse und Funktionen:*
 - *Prozeß zur Abbildung standardisierter Prozesse*
 - *Prozeß für ein Ereignismanagement*
 - *Prozeß für Entstörungsmanagement*
 - *Prozeß für Problemmanagement*
 - *Prozeß für Software Asset Management*
 - *Betriebsmanagement (Funktion)*
 - *Service Desk (Funktion)*
 - *Technische Unterstützung (Funktion)*



it infrastructure library (itil): beschreibung – kontinuierliche verbesserung

Kontinuierliche Serviceverbesserung (Continual Service Improvement):

- *Ziel: nachhaltigen Verbesserung der im Rahmen eines IT-Service-Managements*
- *Sieben Schritte der kontinuierlichen Verbesserungsprozesses:*
 - *Was sollte man messen?*
 - *Wie kann man messen?*
 - *Daten sammeln*
 - *Daten aggregieren*
 - *Daten analysieren*
 - *Resultate präsentieren/Änderungen vorschlagen*
 - *Änderungen umsetzen*

