

**Martin Kittel, Torsten J. Koerting, Dirk Schött**

***Kompendium für ITIL-Projekte***

Menschen, Methoden, Meilensteine  
Von der Analyse zum selbstoptimierenden Prozess

**readIT**

## Zu den Autoren

**Martin Kittel** absolvierte Ausbildungen zum Energieanlagenelektroniker und staatlich geprüften Techniker (Fachrichtung Datenelektronik). Für das Unternehmen Digital Equipment war er zehn Jahre bis 1998 in verschiedenen Funktionen des IT Service Managements tätig und arbeitete anschließend sieben Jahre als zertifizierter Projektmanager bei Siemens Business Services im Bereich IT Service Management mit Fokus auf dem Design und der Implementierung von ITSM-Prozessen. Ein weiterer Schwerpunkt von Martin Kittel liegt im Bereich Beratung und Coaching im Hinblick auf Projektmanagementmethoden. Seit Anfang 2006 arbeitet Martin Kittel für MKS Germany und ist dort für den Aufbau und die Führung einer ITIL-Consulting Unit zuständig. [martin.kittel@readit.biz](mailto:martin.kittel@readit.biz)

**Torsten J. Koerting** war als ausgebildeter Bankkaufmann zehn Jahre für die Deutsche Bank u. a. in Singapur, Indien und den USA tätig, bevor er 1998 in Deutschland als Co-Founder und CEO ein Unternehmen führte, das anwenderspezifische Lösungen zur Identifizierung, Erfassung, Strukturierung und Bereitstellung entscheidungsrelevanter Informationen entwickelte. Seit 2002 arbeitet Torsten J. Koerting als freiberuflicher Projektmanager mit Schwerpunkt IT-Dienstleistungen und leitete diverse Projekte zur Einführung und Optimierung von ITSM-Prozessen. Er ist Executive BBA (Bachelor of Business Administration, GSBA Zürich) und zertifizierter Project Management Professional (PMI). [torsten.koerting@readit.biz](mailto:torsten.koerting@readit.biz)

**Dirk Schött** ist gelernter Industriekaufmann und Diplomingenieur der Systemanalyse (FH Bremerhaven). Er arbeitete drei Jahre als Leiter Support im Systemhaus CDK und ist seit 1998 als Berater und Projektleiter bei Siemens Business Services in Frankfurt am Main tätig. Sein Schwerpunkt liegt auf dem IT Service Management. Er verantwortete viele Projekte zum Thema ITSM-Einführung und -Optimierung, u. a. in den Branchen Finance und Logistik/Transport. Dirk Schött ist ITIL-Foundation-Trainer, ausgebildeter IT Service Manager (ITIL) und zertifizierter Projektmanager. [dirk.schoett@readit.biz](mailto:dirk.schoett@readit.biz)

## Impressum

Bibliografische Informationen der Deutschen Bibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie, detaillierte Daten sind im Internet unter <http://dnb.ddab.de> abrufbar.

© **Martin Kittel, Torsten J. Koerting, Dirk Schött GbR. Alle Rechte vorbehalten.**

ISBN-10: 3-8334-5411-3

ISBN-13: 978-3-8334-5411-0

**Konzept und Text:** Martin Kittel, Tosten J. Koerting, Dirk Schött GbR, readIT, [www.readit.biz](http://www.readit.biz), [info@readit.biz](mailto:info@readit.biz)

**Redaktionelle Betreuung:** Dorothee Köhler, Redaktionsbüro Scriptics, [www.scriptics.de](http://www.scriptics.de)

**Umschlaggestaltung:** Petra Ehlers Grafik- und Mediendesign, [www.petraehlers.com](http://www.petraehlers.com)

**Herstellung und Verlag:** Books on Demand GmbH, Norderstedt, [www.bod.de](http://www.bod.de)

## Überblick Inhaltsverzeichnis

Vorwort I .....	6
Vorwort II .....	7
1. Warum ein IT Service Management? .....	8
2. ITIL-Grundlagen .....	13
3. Einführung der ITIL-Prozesse: eine Herausforderung .....	40
4. Implementierungsmethode .....	46
5. Projektmanagement.....	55
6. Organisation im Wandel .....	72
7. Einführungsframework.....	79
8. Analyse-Phase .....	81
9. Design-Phase .....	92
10. Build-Phase .....	108
11. Swing-Phase .....	117
12. Optimizing- und Self-Optimizing-Phase .....	126
13. Weiterführende Informationen .....	135
14. Tools zur Prozessmodellierung .....	144
Anhang .....	150

## Detailliertes Inhaltsverzeichnis

Vorwort I .....	6
Vorwort II .....	7
1. Warum ein IT Service Management? .....	8
Spannende Frage: ITIL und Kosten.....	8
Probleme ... ..	10
... und ihre Lösung: Strukturierung und Standardisierung.....	11
Fazit .....	12
2. ITIL-Grundlagen .....	13
Was ist ITIL? .....	13
Das Framework.....	14
Die einzelnen Prozesse .....	15
3. Einführung der ITIL-Prozesse: eine Herausforderung .....	40
Umsetzung nicht definiert.....	40
Zu hohe Erwartung an ITIL .....	41
Rollen unklar beschrieben .....	42
Ungenügende Berücksichtigung der Kundensicht.....	42
Beharrungsvermögen der Organisation .....	43
Veränderungen machen Angst.....	43

Konflikt von Aufbau- und Ablauforganisation.....	43
Auswahl der richtigen Implementierungsmethodik.....	44
Fazit.....	45
<b>4. Implementierungsmethode.....</b>	<b>46</b>
Die Ausgangsbasis, ... ..	46
... die Vorgehensweisen ... ..	46
... und ihre Ausprägungen .....	48
Einflussfaktoren für die Vorgehensweise .....	49
Fallbeispiele zur Wahl der Vorgehensweise.....	51
Fazit.....	53
<b>5. Projektmanagement .....</b>	<b>55</b>
Projekte, Prozesse und Prozessprojekte.....	55
Projektauftrag.....	55
Projektorganisation .....	56
Clustern von Prozessen .....	57
Projektrollen.....	58
Wichtige Disziplinen des Projektmanagements.....	61
Übergreifende Methoden .....	64
Fazit.....	71
<b>6. Organisation im Wandel .....</b>	<b>72</b>
Organisationsformen.....	72
Herausforderungen bei der Prozesseinführung.....	73
Empfohlener Organisationsaufbau.....	74
Veränderungsmanagement und Kommunikation.....	75
Fazit.....	78
<b>7. Einführungsframework .....</b>	<b>79</b>
<b>8. Analyse-Phase .....</b>	<b>81</b>
Steckbrief Analyse-Phase .....	81
Vorgehensweise in der Analyse-Phase .....	82
Kick-off.....	83
Assessment-Tools .....	83
Analyse-Workshops.....	85
Szenarioentscheid.....	90
Fazit.....	91
<b>9. Design-Phase.....</b>	<b>92</b>
Steckbrief Design-Phase .....	92
Vorgehensweise in der Design-Phase .....	93
Kick-off.....	94
Projektteam und Projektplan.....	94
Prozess-Workshops.....	95
Exkurs I: Kleine Prozesskunde .....	95
Exkurs II: Die Prozessmodellierung .....	96
Mastermodell der Prozessdokumentation .....	100
Prozessschnittstellen .....	106
Fazit.....	107

10. Build-Phase .....	108
Steckbrief Build-Phase .....	108
Vorgehensweise in der Build-Phase .....	109
Kick-off.....	110
Implementierungskonzept.....	110
Schulungskonzept .....	112
Übergabe an den Regelbetrieb .....	114
Fazit .....	116
11. Swing-Phase .....	117
Steckbrief Swing-Phase .....	117
Kick-off.....	118
Prozess-Governance.....	119
Betriebsmatrix.....	121
KPIs .....	121
Fazit .....	125
12. Optimizing- und Self-Optimizing-Phase .....	126
Steckbrief Optimizing- und Self-Optimizing-Phase.....	126
Optimizing: reaktive Methode .....	126
Self-Optimizing: proaktive Methoden .....	127
Fazit .....	133
13. Weiterführende Informationen .....	135
ITIL-Zertifizierungen.....	135
IT Service Management Forum (itSMF) .....	136
BS 15000/ISO 20000 .....	136
Sarbanes-Oxley Act (SOX) .....	139
Microsoft Operations Framework (MOF) .....	141
Control Objectives for Information & related Technology (COBIT).....	142
14. Tools zur Prozessmodellierung .....	144
Bonapart.....	144
jPass!, jLive! und jFlow! .....	146
Aeneis .....	147
Anhang .....	150
Glossar .....	150
Links .....	156
Literatur .....	157
Abbildungsverzeichnis.....	158
Tabellenverzeichnis .....	160
Stichwortverzeichnis.....	161

