

Martin Kittel, Torsten J. Koerting, Dirk Schött

Kompendium für ITIL-Projekte

Menschen, Methoden, Meilensteine
Von der Analyse zum selbstopimierenden 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

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

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

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, info@readit.biz

Redaktionelle Betreuung: Dorothee Köhler, Redaktionsbüro Scriptics, www.scriptics.de

Umschlaggestaltung: Petra Ehlers Grafik- und Mediendesign, www.petraehlers.com

Herstellung und Verlag: Books on Demand GmbH, Norderstedt, www.bod.de

Vorwort I

IT-Dienstleister unterliegen am freien Markt einem starken Wettbewerb durch Globalisierung und dauerndem Druck zur Standardisierung. Was vor zehn Jahren noch für die Fertigungsindustrie galt, bestimmt heute unsere Realität. Industrialisierung der IT, IT Factory, Shared Services sind zwar Schlagworte, aber auch Treiber, die uns einen Paradigmenwechsel aufzwingen.

Transparenz, Vergleichbarkeit, Messbarkeit und klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten sind die Voraussetzungen für kontrolliertes Prozessmanagement, d. h. die Voraussetzung für ständige Verbesserung. Als Best-Practice-Ansatz bietet ITIL ein ideales Instrumentarium zur bedarfsorientierten Umsetzung dieser Anforderungen.

Weitere Treiber für die Standardisierung der IT-Prozesse gemäß der ITIL waren in unserem Unternehmen, der Sinius GmbH, die Erfüllung internationaler Normen und Standards – eine BS-15000-Zertifizierung stand an –, die Einführung eines adaptierten Prozessmodells unserer Konzernmutter Siemens Business Services GmbH & Co. OHG sowie die zwingend erforderliche Konsolidierung der historisch gewachsenen heterogenen Prozesslandschaft.

Die Implementierung der ITIL-Prozesse geschah bei uns 2005 im Rahmen eines phasenorientierten Projektes, in dem nicht nur die fachlichen Aspekte im Vordergrund standen. Ein wesentlicher Fokus wurde auch auf die gleichzeitige Veränderung der Organisation gerichtet. Für ein Unternehmen ist ein solches Projekt eine große Herausforderung. Die Beharrlichkeit der Organisation wird oft unterschätzt; auch der Übergang der Prozesse in den Regelbetrieb stellt eine größere Hürde dar als zunächst geglaubt. Die Kunst besteht darin, eine Organisation bzw. die Menschen in ihr zu befähigen, die implementierten Prozesse nach der Übergabe in den Regelbetrieb mit Leben zu füllen und zu stabilisieren.

Dieses Kompendium bietet neben grundlegenden Informationen zur ITIL und zum Projektmanagement ein Novum: ein praxisorientiertes Phasenmodell, das die Synthese dieser komplexen Bereiche darstellt. Basierend auf diesem Modell wurde das IT Service Management in unserem Unternehmen erfolgreich eingeführt und wir haben damit die Voraussetzung geschaffen, einen standardisierten Betrieb überhaupt erst aufzubauen.

Die Autoren Martin Kittel, Torsten J. Koerting und Dirk Schött sind erfahrene Experten auf ihren Gebieten. Ihnen ist es im vorliegenden Kompendium gelungen, ihr Fachwissen praxisgerecht, nachvollziehbar und verständlich zu präsentieren. Insofern wünsche ich diesem Buch seinen verdienten Erfolg!

*Karsten Kollat,
Chief Operating Officer
Mitglied der Sinius Geschäftsführung,
ein Unternehmen von Siemens Business Services*

Vorwort II

Grundlagen dieses Kompendiums sind die ITIL und die in ihr aufgeführten IT-Service-Management-Prozesse sowie wesentliche Disziplinen des Projektmanagements. Diese beiden Bereiche haben wir verbunden und daraus – quasi als deren Synthese – eine phasenorientierte Vorgehensweise entwickelt, anhand derer Sie die ITSM-Prozesse in Ihrem Unternehmen einführen bzw. optimieren können.

Dieses Buch richtet sich an alle, die vor der Herausforderung stehen, ITSM-Prozesse zu implementieren: Projektleiter, IT-Leiter, Führungskräfte des IT-Managements, aber auch CIOs. Sie alle benötigen bei der Umsetzung der ITIL ein konkretes Vorgehensmodell, um ein derartiges Projekt von der Initiierungsphase bis zum Abschluss erfolgreich durchzuführen. Wir gehen davon aus, dass die Leser mit den Grundbegriffen der ITIL und dem methodischen Rüstzeug des Projektmanagements vertraut sind; in Bezug auf das Projektmanagement haben wir uns auf die Bereiche beschränkt, die für die ITIL relevant sind.

In unser Kompendium sind jahrelange Erfahrungen aus unterschiedlichen Branchen und Kundensituationen eingeflossen; es beschreibt unseren Best-Practice-Ansatz, der eine konkrete Anleitung zur praktischen Umsetzung der Prozesse gemäß der ITIL liefert. Sie bekommen Methoden, Hilfsmittel und Checklisten an die Hand und erfahren, welche Erfolgsfaktoren und Stolpersteine es bei der Einführung eines IT Service Managements gibt. In der Fachliteratur zur ITIL ist dies ein gänzlich neuer Aspekt: Die meisten Werke beschränkten sich bisher auf die Neubeschreibung der ITIL, ohne tiefer auf die Schwierigkeiten bei deren Umsetzung einzugehen. Wir beantworten Ihnen die Fragen, die sowohl die ITIL als auch die Fachliteratur offen lassen. ITIL beschreibt, WAS bei der Prozessgestaltung zu tun ist; wir zeigen Ihnen, WIE dies konkret umgesetzt werden kann. Besondere Aktualität hat unser Kompendium im Hinblick auf die kürzlich eingeführte ISO 20000. Wesentliche Aspekte der Zertifizierung haben wir bereits in einer speziellen Checkliste berücksichtigt.

Unser Dank geht an Bernd Brocksch, Roland Grube und Manfred Ruttmar, Mitarbeiter aus dem Consulting der Siemens Business Services GmbH & Co. OHG, die das fachliche Review übernommen haben. Außerdem danken wir Dorothee Köhler für eine nicht unerhebliche Anzahl Nachhilfestunden in Sachen Grammatik und Orthographie sowie ihre Geduld während der vielen Redaktionssitzungen.

Martin Kittel

Torsten J. Koerting

Dirk Schött