

Martin Kittel, Torsten J. Koerting, Dirk Schött

Kompendium für ITIL V3 Projekte

Menschen, Methoden, Meilensteine
Von der Analyse zum selbstoptimierenden Prozess

Zu den Autoren

Martin Kittel absolvierte Ausbildungen zum 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 leitet dort den Professional Services. **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 Gründer und CEO ein Unternehmen führte, das innovative Intranet- und Internet-Lösungen für globale Unternehmen entwickelte. Von 2002 bis 2006 arbeitete Torsten J. Koerting als freiberuflicher Projektmanager mit Schwerpunkt IT-Dienstleistungen und leitete diverse Projekte zur Einführung und Optimierung von ITSM-Prozessen. Von 2006 bis 2009 lebte er in Australien, leitete das Projekt Management Office von Virgin Blue Airlines und ist seit seiner Rückkehr nach Deutschland Anfang 2009 wieder als Angestellter bei der Deutschen Bank als Senior Projekt Manager tätig. Er ist Executive BBA (Bachelor of Business Administration, GSBA Zürich), zertifizierter Project Management Professional (PMI) und Autor weiterer Sach- und Fachbücher. **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 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 (nach ITIL V2), Service Expert (nach ITIL V3) 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, 2009. Alle Rechte vorbehalten.**

ISBN-13: 978-3-8391-3339-2

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: Birgit Lukowski, www.suedstern-grafik.de

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

Überblick Inhaltsverzeichnis

Vorwort I	7
Vorwort II	8
1. Warum ein IT Service Management?	9
2. ITIL-Grundlagen	14
3. Einführung der ITIL-Prozesse: eine Herausforderung	33
4. Implementierungsmethode	39
5. Projektmanagement.....	48
6. Das Projekt-Polygon für Prozessprojekte	66
7. Organisation im Wandel	97
8. Einführungsframework.....	104
9. Analyse-Phase	106
10. Design-Phase	118
11. Build-Phase	134
12. Swing-Phase	143
13. Optimizing- und Self-Optimizing-Phase	152
14. Weiterführende Informationen	160
15. Tools zur Prozessmodellierung	168
Anhang	178

Detailliertes Inhaltsverzeichnis

Vorwort I	7
Vorwort II	8
1. Warum ein IT Service Management?	9
Spannende Frage: ITIL und Kosten	9
Probleme	11
... und ihre Lösung: Strukturierung und Standardisierung	12
Fazit.....	13
2. ITIL-Grundlagen	14
Was ist ITIL?	14
Der Service Lifecycle und die neuen Bücher der ITIL V3	16
Schnelleinstieg: Was hat sich von V2 zu V3 geändert?.....	17
Überblick über die Phasen: Service Strategy	21
Überblick über die Phasen: Service Design	23
Überblick über die Phasen: Service Transition.....	25
Überblick über die Phasen: Service Operation	27
Überblick über die Phasen: Continual Service Improvement	29
3. Einführung der ITIL-Prozesse: eine Herausforderung	33
Zu hohe Erwartung an ITIL	35
Rollen unklar beschrieben.....	35
Ungenügende Berücksichtigung der Kundensicht	35
Beharrungsvermögen der Organisation	36
Veränderungen machen Angst	36
Konflikt von Aufbau- und Ablauforganisation	37
Auswahl der richtigen Implementierungsmethodik	38
Fazit.....	38
4. Implementierungsmethode	39
Die Ausgangsbasis,	39
... die Vorgehensweisen	39
... und ihre Ausprägungen	41
Einflussfaktoren für die Vorgehensweise	42
Fallbeispiele zur Wahl der Vorgehensweise	44
Fazit.....	47
5. Projektmanagement	48
Projekte, Prozesse und Prozessprojekte	48
Projektauftrag	48
Projektorganisation	49
Clustern von Prozessen	50
Projektrollen.....	51
Wichtige Disziplinen des Projektmanagements.....	54
Übergreifende Methoden	57

	Fazit	64
6.	Das Projekt-Polygon für Prozessprojekte	66
	Das Modell.....	66
	Die fünf Dimensionen.....	68
	Mapping auf Projektmanagementansatz.....	82
	Das Projekt-Polygon anhand von Beispielen.....	91
	Fazit	96
7.	Organisation im Wandel	97
	Organisationsformen.....	97
	Herausforderungen bei der Prozesseinführung.....	98
	Empfohlener Organisationsaufbau	99
	Veränderungsmanagement und Kommunikation	100
	Fazit	103
8.	Einführungsframework.....	104
9.	Analyse-Phase	106
	Steckbrief Analyse-Phase	106
	Vorgehensweise in der Analyse-Phase	107
	Kick-off.....	108
	Assessment-Tools	108
	Analyse-Workshops.....	110
	Szenarioentscheid	116
	Fazit	117
10.	Design-Phase	118
	Steckbrief Design-Phase	118
	Vorgehensweise in der Design-Phase.....	119
	Kick-off.....	120
	Projektteam und Projektplan.....	120
	Prozess-Workshops.....	121
	Exkurs I: Kleine Prozesskunde	121
	Exkurs II: Die Prozessmodellierung	122
	Mastermodell der Prozessdokumentation	126
	Prozessschnittstellen	132
	Fazit	133
11.	Build-Phase	134
	Steckbrief Build-Phase	134
	Vorgehensweise in der Build-Phase	135
	Kick-off.....	136
	Implementierungskonzept.....	136
	Schulungskonzept	138
	Übergabe an den Regelbetrieb.....	140
	Fazit	142
12.	Swing-Phase	143
	Steckbrief Swing-Phase	143
	Kick-off.....	144
	Prozess-Governance.....	145
	Betriebsmatrix.....	147

KPIs.....	147
Fazit.....	151
13. Optimizing- und Self-Optimizing-Phase.....	152
Steckbrief Optimizing- und Self-Optimizing-Phase	152
Optimizing: reaktive Methode	152
Self-Optimizing: proaktive Methoden	153
Fazit.....	159
14. Weiterführende Informationen	160
IT Service Management Forum (itSMF)	160
ISO/IEC 20000.....	161
Sarbanes-Oxley Act (SOX).....	164
Control Objectives for Information & related Technology (CobIT)	165
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	166
15. Tools zur Prozessmodellierung	168
ADOit®	168
Aeneis.....	170
jCom1 S-BPM-Suite	173
Process4.biz®	176
Anhang	178
Glossar	178
Links.....	184
Literatur.....	185
Abbildungsverzeichnis.....	186
Tabellenverzeichnis	188
Stichwortverzeichnis	189