

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

Vorwort I

In der heutigen global vernetzten Welt kommt der IT als Katalysator der Wirtschaft eine zentrale Rolle zu. Nahezu jeder Geschäftsprozess ist von der zugrundeliegenden Informationstechnologie abhängig. Um dieser Anforderung gerecht zu werden, ist auf IT-Ebene in vielen Unternehmen der Trend von einer reinen Technologie- hin zu einer Serviceorientierung zu beobachten.

Die in ITIL verankerten Standards und Best Practices bilden eine wichtige Basis, um die serviceorientierte Ausrichtung von IT-Prozessen zu forcieren. Zudem fördern die ITIL-Standards ein einheitliches Verständnis der IT-Terminologie durch klare Definitionen. Dies ist gerade in international operierenden Unternehmen für eine konsistente globale Ausrichtung der IT von hoher Bedeutung. Erst durch einheitliche Standards kann die IT transparenter, vergleichbarer und letztendlich auch „berechenbarer“ gemacht werden.

Aber auch im unternehmens- und branchenübergreifenden Kontext leistet ITIL einen wertvollen Beitrag zur Etablierung eines gemeinsamen Verständnisses. Standardprozesse, die Standardisierung von Schnittstellen und das einheitliche Vokabular tragen dazu bei, dass einerseits die Auslagerung der IT an externe Dienstleister und andererseits die Nutzung unterschiedlicher Vendor-Technologien möglich und steuerbar gemacht werden. ITIL offeriert für Service Management Capabilities eine wertvolle Grundlage, auf deren Basis ein Portfolio von IT-Anbietern und Technologien gesteuert werden kann.

Professor Andrew S. Tanenbaum von der Freien Universität Amsterdam bemerkte einmal Folgendes: „Das Schöne an Standards ist, dass es so viele gibt, aus denen man wählen kann.“ Es ist es daher unabdingbar, einen Schritt weiter zu gehen: Ziel muss es sein, den ISO-Standard 20000, dem ITIL zugrunde liegt, flächendeckend in der Branche zu verankern. IT und Service Provider müssten sich somit zwangsläufig entlang des ITIL-Katalogs aufstellen. Basierend auf standardisierten Schnittstellen kann die Angebotsseite immer mehr Dienste „off the shelf“ (dt.: „aus dem Regal“) anbieten, die dann leicht – in die ebenfalls standardisierte Welt der Abnehmer – integriert werden. In der Folge könnte dies zu einer Minimierung der Schnittstellenprobleme von Anbietern untereinander führen, wie sie beispielsweise im Rahmen von Cloud Computing auftauchen. Auch die Integration von Open Source Software könnte damit erleichtert werden.

In Sinne des Zitats von Tanenbaum ist ITIL für jedes Unternehmen eine sehr gute Wahl, um die Serviceorientierung der IT voranzutreiben. Das vorliegende Buch leistet hierzu einen praxisorientierten Beitrag, der nicht nur die konkreten Schritte einer projektbasierten Prozesseinführung der ITIL anschaulich erläutert.

Ich wünsche Ihnen Freude beim Lesen dieses gelungenen Kompendiums und viel Erfolg bei der Umsetzung in die Praxis.

Hermann-Josef Lamberti

Deutsche Bank AG

Group COO und Head of Group Technology & Operations

Vorwort II

Grundlagen dieses Kompendiums sind die ITIL und die in ihr aufgeführten Lifecycles und IT-Service-Management-Prozesse sowie wesentliche Disziplinen des Projektmanagements. Diese beiden Bereiche haben wir verbunden und daraus – quasi als deren Synthese – ein phasenorientiertes Einführungsframework entwickelt, anhand dessen 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. Außerdem stellen wir Ihnen das Projekt-Polygon für Prozessprojekte vor: ein von uns entwickeltes Modell, mit dessen Hilfe sich die Komplexität eines Prozessprojektes – und damit auch eines ITIL-Projektes – identifizieren und das entsprechende Risikoprofil ermitteln und darstellen lässt. Sie können damit nicht nur die Kernbereiche identifizieren, die in Bezug auf das Projektmanagement erhöhte Aufmerksamkeit erfordern, sondern auch konkrete Maßnahmen ableiten.

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 inzwischen neu veröffentlichte ITIL V3. Sie ist sehr viel komplexer als die ITIL V2 – umso wichtiger ist es, einen pragmatischen Leitfaden zur Hand zu haben, mit dessen Hilfe man die Implementierung gut bewältigen kann.

Unser Dank geht an Stephan Fischer, Detlev Liehr, Heiko Raue, Jochen Schuchardt und Thomas Wieder, die das fachliche Review des Kapitels 6 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