



Nadin Ebel

# Basiswissen ITIL 4

Grundlagen und Know-how für  
das IT Service Management und  
die ITIL-4-Foundation-Prüfung



dpunkt.verlag



**Nadin Ebel** arbeitet als IT-Projektleiterin, Beraterin für IT Service Management und akkreditierte ITIL-Trainerin bei der Materna Information & Communications SE. Sie verfügt über langjährige Erfahrungen, u.a. zu den Themen ITIL, ISO-20000-Zertifizierung, Rollout-Management, IT-Infrastruktur, Managed Services und Security. Dazu zählen Betrieb, Beratung und Projektleitung im In- und Ausland. In den letzten Jahren hat sie in der freien Wirtschaft in verschiedenen Branchen und in der öffentlichen Verwaltung sowohl IT-Infrastruktur-Projekte als auch Projekte zur Implementierung und Professionalisierung der IT-Prozesse erfolgreich geleitet und unterstützt.

Neben ihrer freiberuflichen Tätigkeit als Lehrbeauftragte und Dozentin hat Nadin Ebel sich einen Namen als Fachbuchautorin gemacht.

**Nadin Ebel**

# **Basiswissen ITIL 4**

**Grundlagen und Know-how für  
das IT Service Management und  
die ITIL-Foundation-Prüfung**



**dpunkt.verlag**



Nadin Ebel  
[info@nell-it.de](mailto:info@nell-it.de)

Lektorat: René Schönfeldt  
Projektkoordinierung/Lektoratsassistentz: Anja Weimer  
Copy-Editing: Annette Schwarz, Ditzingen  
Satz: Gerhard Alfes, mediaService, Siegen, [www.mediaservice.tv](http://www.mediaservice.tv)  
Herstellung: Stefanie Weidner  
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, [www.exclam.de](http://www.exclam.de)  
Druck und Bindung: mediaprint solutions GmbH, 33100 Paderborn

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;  
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN:

Print 978-3-86490-710-4

PDF 978-3-96088-981-6

ePub 978-3-96088-982-3

mobi 978-3-96088-983-0

1. Auflage 2021

Copyright © 2021 dpunkt.verlag GmbH

Wieblinger Weg 17

69123 Heidelberg

#### *Hinweis:*

Dieses Buch wurde auf PEFC-zertifiziertem Papier aus nachhaltiger  
Waldwirtschaft gedruckt. Der Umwelt zuliebe verzichten wir zusätzlich  
auf die Einschweißfolie.



#### *Schreiben Sie uns:*

Falls Sie Anregungen, Wünsche und Kommentare haben, lassen Sie es uns wissen: [hallo@dpunkt.de](mailto:hallo@dpunkt.de).

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen. Insbesondere sind ITIL®, PRINCE®, MSP®, M\_o\_R®, P3M3®, P30®, MOP® und MoV® eingetragene Warenzeichen von AXELOS Limited ([www.axelos.com](http://www.axelos.com)). Das Swirl-Logo™ ist ein Warenzeichen von AXELOS Limited.

Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

ITIL®, PRINCE®, MSP®, M\_o\_R®, P3M3®, P30®, MOP®, and MoV® are registered trade marks of AXELOS Limited, the Swirl Logo™ is a trade mark of AXELOS Limited ([www.axelos.com](http://www.axelos.com)). Copyright © AXELOS Limited 2021. Used/reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.



Die Geschichte lehrt die Menschen,  
dass die Geschichte die Menschen nichts lehrt.

*Mahatma Ghandi*



Für den Kerl und seinen Kumpel Fabuloso:  
Ratlosigkeit ist der Anfang von Wissen.

*Khalil Gibran*



Für S.H. und die drei Jungs:  
»What's the best thing you've learned about storms?«  
»That they end«, said the horse.

*Charlie Mackesy*



# Geleitwort von Per Kall

## Von 0 auf 4

Alle, die sich in den zurückliegenden gut 40 Jahren mit Analyse, Strukturierung und Optimierung kleiner oder größerer IT-Organisationen befasst haben, kennen ganz sicher auch ITIL. Ein mit jeder Version immer umfangreicher gewordener Satz an Best Practices, der die Vereinheitlichung von Begrifflichkeiten und die Inspiration der Verantwortlichen im Hinblick auf Konzepte und Verfahrensweisen für die professionelle und erfolgsversprechende Ausrichtung ihres Zuständigkeitsbereichs anregen sollte.

## ITIL im Alltag: Haben sich die guten Ideen verfestigt und etabliert?

Auch wenn man nicht als IT-Verantwortlicher in der Pflicht ist, Prozesse und Verantwortlichkeiten zu etablieren oder zu optimieren, nimmt man den Einfluss der ITIL an der einen oder anderen Stelle wahr.

So bekommt man nach Kontaktaufnahme mit einer größeren Organisation mittlerweile in der Regel eine Eingangsbestätigung per E-Mail. Darin wird dann oftmals auch eine teils irrwitzig lange Vorgangsidentifikationsnummer angegeben, die gar nicht einmal so selten mit den Kürzeln »REQ« bzw. »INC« beginnt. Kenner ahnen: Hier werkeln – sehr wahrscheinlich – die Prozesse Request Fulfilment bzw. Incident Management.

Während sich diejenigen Empfänger einer solchen E-Mail, die nicht weiter mit IT Service Management (ITSM) vertraut sind, durch die meist nur rudimentär angepassten E-Mail-Templates der Tool-Hersteller eher suboptimal abgeholt fühlen, keimt an dieser Stelle bei ITSM-Profis Hoffnung. Die Profis gehen dann nämlich davon aus, dass auch viele weitere Prozesse den Best Practices folgend aufgestellt sind und mittels eines professionellen Tools maßgeschneidert unterstützt werden – leider bleibt das nur zu oft eine fromme Hoffnung.

### **Spoiler: leider nicht**

Das berühmt-berüchtigte »ITIL-Projekt«, es gibt es immer noch – ein wahrer Evergreen. Heute, wie auch schon vor 20 Jahren, dreht es sich in mühsam budgetierten Projektumgebungen meist um Projekte mit folgenden Merkmalen:

- Im Kern steht die Einführung von Verfahren und Tools (oft sogar in umgekehrter Reihenfolge) zur Verwaltung von Incidents, Requests, Changes und Releases. Ende der Aufzählung.
- Die unternehmenskritischen Server-, Notebook- und Applikationsinformationen werden im hektischen Projektalltag rasch in einer Excel-Tabelle mit dem Namen »CMDB.xlsx« zusammenkopiert, in der Folge aber nie mehr in ein richtiges Datenmodell überführt.
- Abgerundet wird das Projektergebnis dann mit einem grobschlächtigen Service-Katalog und einer Handvoll Service Level Agreements (SLA), die teils gar nicht unterzeichnet sind, auf jeden Fall aber in den Folgejahren nicht mehr weiter gepflegt werden.

Oder anders: Man hat die Best Practices der ITIL zwar zur Hand genommen und einige fachliche Vorschläge zu ausgewählten Themen auch befolgt – aber die übergeordneten Ideen, die den Kitt bilden, der das ganze System zusammenhalten, aber auch für dessen Weiterentwicklung garantieren soll, sind aus Zeit-, Motivations- oder Kompetenzgründen gar nicht erst adressiert worden.

Auch vier Dekaden später haben viele IT-Organisationen die Best Practices der ITIL nur initial zur inhaltlichen Ausgestaltung ihres »ITIL-Projekts« herangezogen – und bestenfalls auch nur maximal ein weiteres Mal zu Fehlersuch- und Inspirationszwecken bemüht.

Im Ergebnis bleibt festzuhalten: Das Gros der Verantwortlichen traditioneller IT-Organisationen ist der Ansicht, dass ihr Verantwortungsbereich »in Sachen ITIL schon ganz gut aufgestellt« sei. Und diese Aussage in Verbindung mit den oben erwähnten Charakteristika eines »ITIL-Projekts« ist ein todsicherer Indikator dafür, dass die betroffenen IT-Organisationen nach wie vor den Wertbeitrag einer konsequenten Anwendung der fundamentalen ITIL-Grundprinzipien und der zentralen Idee der Service Value Chain nicht für sich erkannt und umgesetzt haben.

Gerade die mit Version 4 eingeführten Grundprinzipien betonen in signifikanter Weise, dass es nicht nur ausschließlich um das bestmögliche Ausfeilen von fachlichen Themen wie Incident oder Change Management geht, sondern dass der übergeordneten Fragestellung, wie man sich der Einführung, Kommunikation und Verbesserung dieser fachlichen Themen nähert, mindestens gleich hohe Bedeutung beigemessen werden sollte. → Wertorientierung/Nutzen, um das geht es eben nicht. Aber worum geht es konkret, was sollte wichtig sein?

**Auch das noch: Vorhang auf für die Kulturrevolution!**

Während eine handelsübliche IT-Organisation zumeist also immer noch hart daran arbeitet, die Best Practices der ITIL zielführend und vor allem nachhaltig zum Einsatz zu bringen, wird sie mittlerweile zu allem Überfluss auch noch von Kolleginnen und Kollegen aus dem eigenen Unternehmen mit Vollgas überholt.

Plötzlich bilden sich nämlich in verschiedenen Fachabteilungen agile Teams mit Business- und IT-Know-how, die nah an den Kunden sind, deren Anforderungen schnell und exakt umsetzen und nach verhältnismäßig kurzer Zeit einen IT-Service zu einem marktreifen Piloten getrieben haben – und das alles zu oft ohne Beteiligung der IT-Organisation, die sich derzeit ausschließlich um zentrale Dienste und deren Betrieb kümmert und in vielerlei Hinsicht ja auch noch mit sich selbst beschäftigt ist (siehe oben).

Man könnte jetzt denken: Klasse! Endlich wachsen Geschäft und IT zusammen, ein Thema, das die Branche schon seit gefühlten Ewigkeiten beschäftigt. Prinzipiell ist das richtig, die Fachabteilungen im obigen Beispiel haben diesen Gap zwischen Geschäft und IT erfolgreich überwunden – nur lauert der Graben jetzt an anderer Stelle.

Jetzt ist nämlich die IT-Organisation am Zug, diesen Piloten künftig zu betreiben und selbstverständlich auch in geeigneter Weise auf Skalierungsanforderungen eingehen zu können. Ach, hätte man doch nur viel früher miteinander geredet, Anforderungen, Vorstellungen, Implikationen und Prototypen miteinander diskutiert und auch versucht, sich in andere Arbeitskulturen frühzeitig hineinzuversetzen... Sie ahnen, worauf es hinausläuft?

**Bangemachen gilt nicht: ein Appell, der von Herzen kommt**

Wer seine Organisation dauerhaft wettbewerbsfähig halten möchte, sollte das Motto »Wir bewegen uns!« beherzigen – und Bewegungsfähigkeit auf allen Ebenen sicherstellen.

Wenn Sie in Ihrer Organisation also vor einer durch ITIL gestützten Transformation stehen, bedenken Sie daher immer folgende Punkte:

- Verschaffen Sie sich einen Überblick über alle Stakeholder und Mitspieler, gehen Sie aktiv auf diese zu und akzeptieren Sie deren Positionen und Arbeitsweisen – auch wenn diese für Sie zunächst ungewohnt sein mögen. Hierzu gehört zum Beispiel die bewusste Inkaufnahme der Möglichkeit des Scheiterns auf ungewohntem Terrain.
- Wenn Ihr Gegenüber im Projekt am Gesamterfolg stark interessiert ist, nicht so sehr aber an komplexen Ablaufbeschreibungen: Entschlacken Sie diese, damit alle damit leben können.
- Hinterfragen Sie permanent Ihre Position, aber auch die Best Practices, die ITIL vor Ihnen ausbreitet. Entscheiden Sie bewusst, was Sie prüfen, planen und umsetzen wollen.

- Stichwort: Business und IT. Unterscheiden Sie da eigentlich noch? Oder ertappen Sie sich manchmal bei dem Gedanken, wie es wäre, wenn es diese Unterscheidung in Ihrer Organisation gar nicht mehr gäbe?

Letztendlich kann man einer Organisation (oder irgendeinem anderen Teil der Welt) vorgefertigte Verfahren nicht einfach überstülpen. Es bedeutet immer Arbeit, gute Ideen und erprobte Verfahren mit Augenmaß und nutzenstiftend auf eine Zielorganisation zu übertragen.

Ein großer Anteil dieser Arbeit besteht darin, die Art und Weise der Transformation zu planen und durchzuführen – wenn Sie kommunikative und kulturelle Kompetenzen, die heute mehr denn je gefragt sind, gezielt aufbauen und einsetzen und darüber hinaus konsequent die neun ITIL-Grundprinzipien adressieren, haben Sie eine hervorragende Ausgangsposition für eine erfolgreiche Transformation.

Viel Erfolg!

*»I hope you fully appreciate the magnitude of your impending good fortune.«*

*(Larry Michael Hankin als Trucker in »The Sure Thing« (Rob Reiner, 1985))*

*Per Kall*

Per Kall ist seit 2016 als Manager bei Deloitte in der Practice »Technology Strategy & Architecture« branchenübergreifend als Berater tätig und verantwortet dort die Capability »IT Organization & Target Operating Model«.

# Geleitwort von Martin Bucksteeg und Ralf Engler

## **ITIL 4: Moderne trifft auf Tradition – ein gelungener Mix!**

ITIL, spätestens seit ITIL V2 von vor knapp 20 Jahren weitreichend bekannt, hat nun endlich die lange erwartete, umfassende Aktualisierung erfahren. Dies war zweifelsfrei erforderlich. Der »Big Bang Release« von ITIL V3 liegt über zehn Jahre zurück, und knapp acht Jahre sind vergangen seit der Veröffentlichung der leicht überarbeiteten ITIL Edition 2011. Acht bis zehn Jahre gelten in der IT (zu Recht) als eine halbe Ewigkeit.

Digitalisierung und Automatisierung sind für viele Unternehmen bereits seit langem wesentliche Themen. Allerdings geht es bei Vorhaben wie der Optimierung von Prozessen oder der Einführung von intelligenten Robotersystemen wie beispielsweise RPA, KI oder Chatbots längst nicht mehr nur um IT und IT-Management. Vielmehr ist die Rede von Enterprise Service Management und einem neuen, modernen und innovativen Verständnis von Wertschöpfungsmöglichkeiten. »IT als Enabler des Business« umschreibt treffend die Chance, dass moderne und kreative IT-Lösungen zum einen die bestehenden Geschäftsprozesse unterstützen und zum anderen aber auch ganz neue Geschäftsbereiche und Betätigungsfelder ermöglichen können – eine wahrhaft digitale Transformation in einer schnelllebigen und immer komplexer werdenden Welt.

## **Power Update für das Service Management**

Die neue Version ITIL 4, die ohne das »vorangestellte V« auskommen möchte, schreibt sich auf die Fahne, agil, lean und kompatibel mit modernen Ansätzen wie DevOps zu sein. Diese Agilität zeigt sich gewissermaßen schon im Release-Vorgehen. ITIL 4 wird im Gegensatz zur vorherigen Version seit Anfang 2019 sukzessive veröffentlicht, beginnend mit dem Foundation-Handbuch, das eine wesentliche fachliche Grundlage dieses Buches darstellt. Weitere ITIL-Kernpublikationen folgen gerade. Bemerkenswert daran ist u. a. die Tatsache, dass die ITIL-Prozesse – die gemeinsam mit anderen fachlichen Themen nun übrigens als Practices bezeichnet und gruppiert werden – nicht mehr den ITIL-Kernpublikationen entstammen, sondern zukünftig über die Axelos Online Subscription MyITIL Veröffentlicht werden. Dies soll zukünftig die flexible und fortlaufende Weiterentwicklung der Practices ermöglichen.

Provokant gefragt: Ist mit ITIL 4 nun ein wirklich sensationeller Coup gelungen? Handelt es sich um reines »Buzzword-Bingo«, oder wird tatsächlich ein echter Mehrwert geschaffen?

Nach langjähriger, überwiegend erfolgreicher und zuweilen harter Projektpraxis sowie der Trainingserfahrung aus unseren neuen ITIL-4-Foundation-Kursen steht für uns fest: ITIL 4 hat auf jeden Fall viel Potenzial!

Das neue Grundmodell von ITIL 4, das Service Value System, ordnet die wichtigen Themen des Service Management sinnvoll an. Die Guiding Principles zum Beispiel werden berechtigterweise auf Foundation Level und in diesem Buch ausführlich behandelt. Viele Leser werden sich an eigene Beispiele erinnern, bei denen Projekt-Langläufer, Misserfolge und Blindleistungen in der täglichen Liniendarbeit etc. genau darauf zurückzuführen sind, dass elementar gegen diese sieben eigentlich sehr simplen und logischen Grundprinzipien verstoßen wurde.

Die im Value System zentral eingebettete Service Value Chain inklusive der Art und Weise, wie Practices darauf abgebildet werden können, stellt eine wirklich gelungene Weiterentwicklung des aus ITIL V3 bekannten Service Lifecycles dar.

Die Value Streams schließlich orientieren sich an den tatsächlichen Use Cases einer IT-Organisation, beispielsweise bei der Einführung neuer Services und deren Support, und helfen dabei, gerade das zielgerichtete und abgestimmte Zusammenspiel zahlreicher Prozesse bzw. Practices zu erläutern. Das wird jeder zu schätzen wissen, der einmal auf eine IT-Organisation gestoßen ist, die ihre funktionalen Silos einfach durch »Prozess-Silos« abgelöst hat.

Apropos Prozesse: Für die IT-Organisationen, die ihr Service Management schon lange durch die Nutzung von ITIL Best Practices professionalisieren, heißt das: Sie haben alles richtig gemacht. Denn die Prozesse werden mit ITIL 4 zwar wieder evolutionär weiterentwickelt, sind aber im Kern äußerst stabil und zu Recht langjährig bewährte Praxis. Insofern gilt: Werfen Sie einen Blick in die neue Version, finden Sie Ihren Prozess (als entsprechende Practice) und lassen Sie sich zu Verbesserungen inspirieren – ganz im Sinne des Continual Improvement, das seit jeher ein zentrales Prinzip von ITIL darstellt.

Wir sind überzeugt davon: Was zu Beginn noch viele Buzzwords sind, wird sich im Laufe des Lesens dieses gelungenen Buches zu einem sehr stimmigen Gesamtwerk zusammenfügen. Wir wünschen Ihnen viele nützliche Erkenntnisse und – sofern Sie dies anstreben – Erfolg bei Ihrer ITIL-4-Zertifizierungsprüfung.

Das neue ITIL-4-Buch von Nadin Ebel sollte für alle IT-Profis zur Pflichtlektüre werden. Es liefert genau die nützlichen Informationen, um die neue Version gut kennenzulernen.

*Martin Bucksteeg und Ralf Engler*

Martin Bucksteeg leitet ein Team von Service Management Consultants, ist im Projektgeschäft als Projektleiter und Prozessberater im Einsatz und ITIL Lead Trainer der Materna Information & Communications SE.

Ralf Engler ist bei der Materna Information & Communications SE als Führungskraft und Leiter des Competence Centers Business Consulting IT tätig.



# Vorwort

Das vorliegende Buch liefert Ihnen eine grundlegende Darstellung der ITIL-4-Inhalte und zeigt, wie IT Service Management und ITIL zusammenhängen und wie die Komponenten von ITIL 4 im Zeitalter der Digitalisierung als Mittel zur Wertschöpfung zu verstehen sind.

Je nach Ihren Vorkenntnissen und Ihrer Motivation können Sie es unterschiedlich nutzen:

- als Einstiegsliteratur
- als Nachschlagewerk für die tägliche Arbeit oder
- als Vorbereitung für die ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung

Dazu zeigt es Ihnen alle wichtigen Inhalte und Modelle der neuen ITIL-Version auf und erläutert sie mit grundlegenden und praxisrelevanten Hintergrundinformationen. Spezielle Frage-und-Antwort-Abschnitte helfen Ihnen darüber hinaus bei der Prüfungsvorbereitung.

## ITIL 4 für das Service Management

ITIL stellt einen umfassenden und allgemein verfügbaren Leitfaden für das IT Service Management (ITSM) dar. Bei diesem Leitfaden handelt es sich um eine Zusammenstellung von Büchern, die erstmals in den 80er Jahren verfasst wurde. Sie enthält eine über Jahrzehnte gewachsene Sammlung von Best Practices im Sinne von bewährten Leitlinien und Vorgehensweisen zum Thema IT Service Management. Wer sich an den Inhalten von ITIL orientiert, profitiert in hohem Maße davon, dass er das Rad nicht neu erfinden muss und die Erfahrungen anderer für sich nutzen kann.

Mittlerweile trägt ITIL der digitalen Transformation Rechnung, mit der sich immer mehr Organisationen auseinandersetzen. Die Best-Practices-Sammlung ITIL spiegelt den Wandel der Zeit wider. Sie stellt die IT-Organisation und deren Wertschöpfung für ihre Kunden in den Mittelpunkt und unterstützt das Bild des Service Provider als treibende Innovationskraft für die gesamte Organisation und ihre Kunden. Voraussetzung ist hierbei, dass sich die IT dem Business annähert, dass sie wirklich versteht, was Kunde und Anwender im Rahmen ihrer Geschäfts-

prozesse und -aktivitäten zu welchem Zweck tun und benötigen. Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen, von Produkten und Services sind genauso aktuelle Herausforderungen wie volatile Markt- und Unternehmensumfelder, also die sich immer wieder veränderten Gegebenheiten, welche von außen auf die Organisation einwirken.

Hierfür benötigen die IT-Organisationen zielgerechte und passgenaue Unterstützung. Diese kann ITIL 4 bieten. Die Nutzung der Best Practices wird aber nur dann zum Erfolg des Service Provider und seiner Kunden beitragen, wenn in der Organisation in ganzheitlicher Ausrichtung eine sinnvolle Anpassung der Best-Practice-Inhalte in Anlehnung an die unternehmensindividuellen Gegebenheiten stattfindet (adopt und adapt). Leider geschieht es in »ITIL-Projekten« oft, dass jedes (unnötige) Detail krampfhaft berücksichtigt wird. Daher die Forderung, dass das eingesetzte ITSM Framework so angepasst und entwickelt wird, dass die Organisation und Mitarbeiter im Sinne der Wertorientierung befähigt werden.

### **Ganzheitliches Service Management im Kontext der digitalen Transformation**

ITIL 4 berücksichtigt die gestiegene Komplexität der Aufgaben und deren Umsetzung in der IT-Organisation und nimmt aktuelle Entwicklungen auf, wie DevOps, Agilität, Resilienz, Lean Management, Continuous Delivery und Continuous Integration. Auch die Kundenzufriedenheit und -bindung oder eher technische Aspekte wie Automatisierung, künstliche Intelligenz, Internet of Things (IoT), Cloud Computing mit den verschiedenen Modellen (IaaS, SaaS, »Infrastructure as a Code« etc.) sind Aspekte, die in ITIL 4 aufgegriffen werden. All diese Themen stehen für aktuelle Entwicklungen der IT-Organisationen und ihrer Herausforderungen.

Über die neuen »Buzzwords« und Konzepte zeigt das Framework zudem Verständnis für die Arbeitsorganisation des Service Provider im Sinne der Wertschöpfung. Dazu tragen die Elemente des sogenannten Service Value System und ihr Zusammenwirken bei. Dazu gehören die Service Value Chain, die Governance, die pragmatischen Grundprinzipien, aus denen der gesunde Menschenverstand und die Erfahrungen vergangener Jahre sprechen, und neben der kontinuierlichen Verbesserung noch die sogenannten Practices. Practices sind die organisatorischen Ressourcen bzw. Ressourcen (und nicht nur Prozesse!), die von der Organisation entwickelt wurden oder genutzt werden, um eine Aufgabe zu erfüllen oder ein Ziel zu erreichen.

Es hat sich neben dem neuen, hippen Anstrich also auch einiges »unter der Haube« getan; ITIL zeigt sich mit einer deutlichen Kunden- und Wertorientierung und beteuert eine ganzheitliche Sichtweise auf alle relevanten Dimensionen der Organisation.

## **Zielgerichtete Unterstützung des Business**

ITIL ist nicht die einzig mögliche Orientierung für die Organisationen, die sich mit dem Thema Wert- und Kundenorientierung, Service Management, Digitalisierung, Agilität und effektive sowie effiziente Wertschöpfung auseinandersetzen. Es gibt nicht das eine optimale Service Management Framework, das auf jedes Unternehmen passt. Jede Organisation muss ihren eigenen Weg finden und das Framework auswählen, das grundlegend zur eigenen Situation, den individuellen Umständen und der Strategie sowie den Zielen der Organisation passt.

Wichtig ist die Frage nach dem Zweck des Vorhabens. Es geht nicht darum, ITIL oder ein anderes ITSM Framework »eingeführt« zu haben. Es geht darum, warum eine Organisation sich mit dem Thema IT Service Management bzw. ITIL auseinandersetzt. Oft werden die Probleme und »Schmerzen« einer Organisation nicht offen und direkt angesprochen, um sie konstruktiv zu lösen, sondern es werden vordergründig neue Themen angeschoben. Viele Hemmnisse werden nicht angegangen und können nicht ausgeräumt werden. Vielfach liegen sie auch in der Organisation selbst, deren Kultur und dem »Faktor Mensch«. Oft sind die Organisationen zudem noch nicht bereit für große organisatorische Veränderungen.

## **Der Mensch im IT Service Management**

Laut Forrester Research liegt der Hauptgrund für verfehlte ITIL-Implementierungen mit 52 % am Widerstand gegen Veränderungen. Danach folgte mit 29 % das fehlende Businessinteresse bzw. die fehlende Businessbeteiligung. Hier zeigt sich, dass eine Service-Management-Ausrichtung der IT nur dann möglich erfolgreich sein kann, wenn die Mitarbeiter die Kunden- und Service-Orientierung verstehen und sich zu eigen machen. Hierbei ist es auch wichtig, dass sie bereits zu Beginn an entsprechenden Veränderungen beteiligt werden. Das Thema Kommunikation ist dabei essenziell.

Jede Person besitzt einen anderen Zugang zum Thema ITIL. Meiner Meinung nach ist es jedoch entscheidend, dass alle Beteiligten folgenden Grundgedanken verstehen: ITIL ist ein unabhängiges Rahmenwerk, eine Empfehlung, ein Werkzeug für das Unternehmen und darf nicht – genauso wenig wie die IT – einen Selbstzweck darstellen.

## **Für wen ist dieses Buch?**

Dieses Buch hilft Ihnen dabei, ITIL 4 und seine Bestandteile zu verstehen, einzuführen und umzusetzen. Es richtet sich an folgende Zielgruppen:

- Einsteiger in die Themenfelder IT Service Management und in ITIL: Sie finden hier einen schnellen Einstieg ins IT Service Management und erhalten einen anschaulichen Überblick über ITIL und ihre Facetten sowie die neue Version ITIL Edition 4. Darüber hinaus zeige ich Ihnen auch auf, dass ITIL nicht die einzige Möglichkeit ist, um IT Service Management umzusetzen.

- Leser, die bereits über ITIL-Vorkenntnisse bzw. -Erfahrung verfügen und an speziellen oder Hintergrundinformationen interessiert sind, sich aber nicht durch die Original-ITIL-Publikationen »arbeiten« möchten: Dies sind oft IT-Mitarbeiter, IT-Berater, Spezialisten und Praktiker, Projektbeteiligte und Projektverantwortliche, die sich mit Service Management beschäftigen. Sie sind häufig an der Anwendung von ITIL und im IT Service Management beteiligt. Ihnen bietet das Buch Informationen zu den ITIL-4-Bestandteilen.
- Personen, die die ITIL-4-Zertifizierungsprüfung ablegen möchten: Egal, ob Sie die Prüfung im Anschluss an eine offizielle Schulungsveranstaltung ablegen oder ob Sie den Weg des »Open Exam« wählen und sich die Inhalte individuell aneignen – mit Hilfe dieses Buches können Sie sich ausführlich vorbereiten. Dieses Buch deckt den prüfungsrelevanten Syllabus ab.
- ITIL-4-Interessierte, die den Blick über den Tellerrand suchen. Das Buch versorgt Sie mit grundlegenden Basisinformationen zu den in ITIL 4 verwendeten Modellen und Ansätzen. Es liefert Hintergrundinformationen zu Aspekten, die zwar in der ITIL-4-Foundation-Veröffentlichung genannt oder aufgegriffen wurden, aber nicht detailliert erläutert werden. Das ist auch für Fragestellungen in der Praxis relevant.
- IT-Manager und Führungskräfte der mittleren Managementebene, die sich einen Überblick zu ITIL 4 verschaffen möchten

Das vorliegende Buch kann Ihnen also als aktueller Einstieg in das ITIL-Thema, als täglicher Begleiter oder zur Vorbereitung auf die ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung dienen. Auf Inhalte, die nicht relevant für die ITIL-4-Foundation-Prüfung sind, wird hingewiesen.

Allerdings ersetzt das Buch nicht die gesamte Originalliteratur, da dieses Buch schwerpunktmäßig die Grundlagen zu ITIL 4 abdeckt und bspw. nicht detailliert auf die Practices und ihre konkreten Ausprägungen eingeht. Diese sind nicht Teil des Foundation-Syllabus. Auch die detaillierte Beschäftigung mit den Value Streams (Wertströmen), die sich bspw. damit beschäftigen, wie ein Service erzeugt, geliefert und unterstützt wird (»Create, Deliver & Support«), ist nicht Teil dieses Buches. Diese Themen gehören zu den anderen ITIL-4-Veröffentlichungen und Zertifizierungsprüfungen zum ITIL 4 Strategist oder ITIL 4 Specialist.

Das Buch ist auch kein explizites Praxisbuch, das sich anhand einer konkreten Fragestellung, wie beispielsweise aus der Informationssicherheit und deren Managementsystemen, dem Release und Deployment Management in Cloud-Umgebungen oder dem Change Enablement im Kontext Continuous Delivery widmet. Auch eine detaillierte Auseinandersetzung zum Thema DevOps und ITIL liefert dieses Buch nicht. Das würde den Rahmen dieses Buches sprengen und seinem Fokus auf die Grundlagen zu ITIL 4 nicht gerecht werden.

## Die Struktur und die Inhalte des Buches

Das vorliegende Buch führt Sie Schritt für Schritt ausgehend von den allgemeinen Gesichtspunkten zum Service Management und zu ITIL durch die Komponenten von ITIL 4. Es bereitet Sie auch auf die ITIL-4-Zertifizierungsprüfung vor.

Das erste Kapitel des Buches beschreibt einführend die zentralen Definitionen im Service Management und legt dar, inwiefern ITIL als Leitfaden für das IT Service Management dient. Es nutzt dafür Ansätze und Ideen, die nicht originär aus der Feder der ITIL-Autoren stammen, sondern auch aus der Betriebswirtschaftslehre kommen, wie bspw. den Service-Begriff an sich oder die Wertschöpfungskette von Michael Porter. Dieses Modell und viele andere Ideen von ITIL 4 sind dem Dienstleistungsmanagement entlehnt. Daher beschäftige ich mich im ersten Kapitel auf Basis des Dienstleistungsmanagements mit den relevanten Begriffen zu diesem Themenfeld, die ITIL 4 aufgegriffen hat. Dies sind elementare Gedanken des Service Management, die nicht nur für das grundlegende theoretische Verständnis relevant sind, sondern auch bei der Umsetzung des IT Service Management und ITIL in der Praxis wesentlich sind – auch wenn sie keine prüfungsrelevanten Inhalte für das ITIL-4-Foundation-Examen darstellen. Nachfolgend gehe ich initial auf die Struktur und die Bestandteile von ITIL 4 ein sowie auf das Thema Enterprise Service Management ein.

Im zweiten Kapitel erläutere ich, woher die Inhalte von ITIL 4 stammen und wie sich ITIL als Framework im Laufe der letzten vier Jahrzehnte entwickelt hat. Um die Ideen entlang der ITIL-Versionen zu verstehen, führe ich Sie durch die ITIL-Historie. Darüber hinaus stelle ich Ihnen einige Frameworks, Standards und Veröffentlichungen für das Service Management vor, die es neben ITIL gibt. Diese Inhalte sind ebenfalls nicht prüfungsrelevant, zeigen aber, dass sich zum einen viele ITSM-Veröffentlichungen an ITIL anlehnen, aber auch, dass viele ITIL-4-Aspekte und -Ideen nicht neu sind. ITSM verlangt nicht zwingend nach ITIL. Ich möchte Ihnen einen Blick über den ITIL-Tellerrand bieten. Zudem sind zahlreiche Ideen aus den anderen Publikationen für Sie möglicherweise auch für die tägliche Praxis von Interesse.

Im dritten Kapitel folgt eine detaillierte Auseinandersetzung mit den Schlüsselkonzepten und den dazugehörigen Begriffen von ITIL 4 für das Service Management. Dabei erhalten Sie das notwendige Rüstzeug für die Inhalte und Zusammenhänge des ITIL 4 Framework.

Die nachfolgenden Teile des Buches beschäftigen sich mit den Inhalten der verschiedenen Komponenten von ITIL 4: den vier Dimensionen des Service Management (Kapitel 4) und den Bestandteilen des Service Value System (Kapitel 5). Dazu gehören neben der Service-Wertschöpfungskette (Service Value Chain), der Governance und der kontinuierlichen Verbesserung, die ebenfalls Teil des Kapitels 5 sind, die sieben ITIL-Grundprinzipien (Kapitel 6) und die ITIL Practices (Kapitel 7).

Jedes Kapitel mit prüfungsrelevanten Inhalten beinhaltet eine Zusammenfassung der Themen; sie ermöglicht Ihnen eine Lernzielkontrolle und hebt nochmals im Zusammenhang die Syllabus-Inhalte für das ITIL-4-Foundation-Examen hervor. Abgerundet werden diese Kapitel mit Beispielfragen und Lösungen, die jenen Fragen ähneln, die in der ITIL-4-Foundation-Prüfung vorkommen können.

Nach den wesentlichen Komponenten von ITIL 4 befassen sich zwei Kapitel gezielt mit Zertifizierungen. Kapitel 8 beschreibt, welche Zertifizierungsmöglichkeiten es für Personen und Organisationen im Rahmen des IT Service Management gibt. Hier sind auch konkrete Tipps für die Vorbereitung auf das Foundation-Examen sowie die Prüfung und Hinweise zu den Fragen enthalten. In Kapitel 9 finden Sie dann Übungs- bzw. Vorbereitungsfragen für das ITIL-4-Foundation-Examen.

Der letzte Teil des Buches enthält das ITIL-Glossar, Literatur- und Stichwortverzeichnis. Das Glossar zu ITIL finden Sie ebenfalls unter <https://www.axelos.com/glossaries-of-terms>.

## **Danksagungen**

Bedanken möchte ich mich ausdrücklich bei den fachlichen Reviewern dieses Buches Adrian Kiepe, Andree Becker sowie Carsten Mewes und den weiteren externen Gutachtern. Last but not least danke ich meinem Lektor René Schönfeldt für seine Geduld und seine Unterstützung im Laufe der letzten Monate sowie dem beteiligten dpunkt-Team.

*Nadin Ebel, Januar 2021*

---

# Inhaltsübersicht

|                 |                                                                  |            |
|-----------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Teil I</b>   | <b>Grundlagen zum IT Service Management, ITIL und ITIL 4</b>     | <b>1</b>   |
| 1               | ITIL und IT Service Management                                   | 3          |
| 2               | ITIL und ITSM-Veröffentlichungen im Überblick                    | 37         |
| <b>Teil II</b>  | <b>ITIL 4</b>                                                    | <b>97</b>  |
| 3               | Schlüsselkonzepte in ITIL 4                                      | 99         |
| 4               | Die vier Dimensionen des Service Management in ITIL 4            | 127        |
| 5               | Das Service Value System in ITIL 4                               | 161        |
| 6               | ITIL-4-Grundprinzipien                                           | 223        |
| 7               | Einführung in die ITIL 4 Practices                               | 281        |
| <b>Teil III</b> | <b>Personen und Unternehmenszertifizierungen</b>                 | <b>411</b> |
| 8               | ITSM-Zertifizierungen                                            | 413        |
| 9               | Vorbereitungsfragen zur ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung | 435        |
| <b>Anhang</b>   |                                                                  | <b>469</b> |
|                 | Literaturverzeichnis                                             | 471        |
|                 | Glossar                                                          | 479        |
|                 | Index                                                            | 507        |





# Inhaltsverzeichnis

|               |                                                              |           |
|---------------|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Teil I</b> | <b>Grundlagen zum IT Service Management, ITIL und ITIL 4</b> | <b>1</b>  |
| <b>1</b>      | <b>ITIL und IT Service Management</b>                        | <b>3</b>  |
| 1.1           | ITIL – ein erster Überblick                                  | 4         |
| 1.2           | Grundlegende Begriffe im Service Management                  | 8         |
| 1.2.1         | Dienstleistungen (Services)                                  | 9         |
| 1.2.2         | Dienstleistungen in der IT (IT Services)                     | 18        |
| 1.3           | IT-Dienstleistungsmanagement mit ITIL                        | 20        |
| 1.3.1         | ITIL als Best Practice                                       | 21        |
| 1.3.2         | Chancen und Vorteile                                         | 22        |
| 1.3.3         | Risiken und Hemmnisse                                        | 25        |
| 1.4           | Die Inhalte des ITIL 4 Frameworks                            | 29        |
| 1.4.1         | ITIL Service Value System                                    | 29        |
| 1.4.2         | Vier-Dimensionen-Modell                                      | 32        |
| 1.5           | Enterprise Service Management (ESM)                          | 32        |
| 1.6           | Zusammenfassung                                              | 34        |
| 1.7           | Beispielfragen                                               | 36        |
| <b>2</b>      | <b>ITIL und ITSM-Veröffentlichungen im Überblick</b>         | <b>37</b> |
| 2.1           | Die ITIL-Historie                                            | 38        |
| 2.1.1         | ITIL V1                                                      | 38        |
| 2.1.2         | ITIL V2                                                      | 39        |
| 2.1.3         | ITIL V3, ITIL Edition 2007                                   | 43        |
| 2.1.4         | ITIL V3, ITIL Edition 2011                                   | 46        |
| 2.1.5         | ITIL Practitioner                                            | 48        |
| 2.1.6         | ITIL 4                                                       | 50        |
| 2.2           | Frameworks und Best Practices als ITIL-Inhalte               | 60        |

|       |                                                                     |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3   | Weitere nicht proprietäre und proprietäre ITSM Frameworks . . . . . | 62 |
| 2.3.1 | FitSM . . . . .                                                     | 65 |
| 2.3.2 | YaSM . . . . .                                                      | 67 |
| 2.3.3 | VeriSM . . . . .                                                    | 69 |
| 2.3.4 | BSM . . . . .                                                       | 72 |
| 2.3.5 | CMMI-SVC . . . . .                                                  | 77 |
| 2.3.6 | USMBOK . . . . .                                                    | 81 |
| 2.3.7 | IT4IT . . . . .                                                     | 86 |
| 2.3.8 | Agile Skalierungsframeworks . . . . .                               | 91 |
| 2.4   | Zusammenfassung . . . . .                                           | 95 |

## **Teil II ITIL 4 97**

|          |                                                                    |            |
|----------|--------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3</b> | <b>Schlüsselkonzepte in ITIL 4</b>                                 | <b>99</b>  |
| 3.1      | Service Management und der Wertbeitrag für den Kunden . . . . .    | 99         |
| 3.2      | Stakeholder . . . . .                                              | 102        |
| 3.3      | Services und Produkte für die Wertschöpfung . . . . .              | 105        |
| 3.4      | Service-Beziehungen . . . . .                                      | 109        |
| 3.5      | Bestandteile des (Mehr-)Werts . . . . .                            | 113        |
| 3.5.1    | Output und Ergebnis (Outcome) . . . . .                            | 114        |
| 3.5.2    | Kosten . . . . .                                                   | 116        |
| 3.5.3    | Risiken . . . . .                                                  | 118        |
| 3.5.4    | Warranty und Utility . . . . .                                     | 119        |
| 3.6      | Zusammenfassung . . . . .                                          | 123        |
| 3.7      | Beispielfragen . . . . .                                           | 125        |
| <b>4</b> | <b>Die vier Dimensionen des Service Management in ITIL 4</b>       | <b>127</b> |
| 4.1      | Das Vier-Dimensionen-Modell . . . . .                              | 127        |
| 4.2      | Organizations and people/Organisationen und Menschen . . . . .     | 130        |
| 4.2.1    | Menschen und Kultur . . . . .                                      | 130        |
| 4.2.2    | Kommunikation und Kompetenzen . . . . .                            | 132        |
| 4.3      | Information and technology/Informationen und Technologie . . . . . | 133        |
| 4.3.1    | Einsatz von Technologien . . . . .                                 | 134        |
| 4.3.2    | Informationsmanagement . . . . .                                   | 136        |
| 4.3.3    | Zusammenwirken der Dimensionen . . . . .                           | 137        |
| 4.4      | Partners and suppliers/Partner und Lieferanten . . . . .           | 139        |
| 4.4.1    | Cloud Computing . . . . .                                          | 142        |
| 4.4.2    | Service Integration and Management (SIAM) . . . . .                | 145        |

|          |                                                             |            |
|----------|-------------------------------------------------------------|------------|
| 4.5      | Value streams and processes/Wertströme und Prozesse .....   | 147        |
| 4.5.1    | Wertströme für das Service Management .....                 | 148        |
| 4.5.2    | Prozesse .....                                              | 151        |
| 4.5.3    | Wertströme und Prozesse .....                               | 152        |
| 4.6      | Externe Faktoren .....                                      | 155        |
| 4.7      | Zusammenfassung .....                                       | 156        |
| 4.8      | Beispielfragen .....                                        | 158        |
| <b>5</b> | <b>Das Service Value System in ITIL 4</b>                   | <b>161</b> |
| 5.1      | Service Value System .....                                  | 161        |
| 5.2      | Überblick über das SVS und seine Bestandteile .....         | 163        |
| 5.2.1    | Förderung der Zusammenarbeit .....                          | 165        |
| 5.2.2    | Organisatorische Agilität und Resilienz .....               | 169        |
| 5.3      | Inputs und Outcome des SVS: Opportunity, Demand, Value .... | 177        |
| 5.4      | Governance .....                                            | 178        |
| 5.4.1    | Governance und IT Governance .....                          | 179        |
| 5.4.2    | Governance im ITIL Service Value System .....               | 181        |
| 5.5      | Service Value Chain .....                                   | 182        |
| 5.5.1    | Plan .....                                                  | 185        |
| 5.5.2    | Improve .....                                               | 187        |
| 5.5.3    | Engage .....                                                | 189        |
| 5.5.4    | Design & Transition .....                                   | 191        |
| 5.5.5    | Obtain/Build .....                                          | 193        |
| 5.5.6    | Deliver & Support .....                                     | 195        |
| 5.6      | Continual Improvement .....                                 | 197        |
| 5.6.1    | Das Continual-Improvement-Modell .....                      | 199        |
| 5.6.2    | Kontinuierliche Verbesserung und Grundprinzipien ....       | 216        |
| 5.7      | Zusammenfassung .....                                       | 218        |
| 5.8      | Beispielfragen .....                                        | 220        |
| <b>6</b> | <b>ITIL-4-Grundprinzipien</b>                               | <b>223</b> |
| 6.1      | Sieben Grundprinzipien für den Service Provider .....       | 223        |
| 6.2      | Zusammenspiel und Wechselwirkungen der Grundprinzipien ...  | 226        |
| 6.3      | Wertorientierung/Focus on value .....                       | 227        |
| 6.3.1    | Der Service-Konsument .....                                 | 227        |
| 6.3.2    | Die Kundenerfahrung .....                                   | 228        |
| 6.3.3    | Empfehlungen .....                                          | 232        |

|        |                                                                                           |     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6.4    | Dort beginnen, wo man steht/Start where you are . . . . .                                 | 233 |
| 6.4.1  | Direktes Beobachten und Bewerten dort, wo man steht . .                                   | 234 |
| 6.4.2  | Wer fragt, der führt – oder: Fragetechniken<br>und -formen . . . . .                      | 235 |
| 6.4.3  | Die Bedeutung von Messungen . . . . .                                                     | 238 |
| 6.4.4  | Empfehlungen . . . . .                                                                    | 239 |
| 6.5    | Iterative Weiterentwicklung mit Feedback/Progress iteratively<br>with feedback . . . . .  | 240 |
| 6.5.1  | Feedback . . . . .                                                                        | 244 |
| 6.5.2  | Iterationen . . . . .                                                                     | 248 |
| 6.5.3  | Empfehlungen . . . . .                                                                    | 249 |
| 6.6    | Zusammenarbeiten und Transparenz fördern/Collaborate<br>and promote visibility . . . . .  | 251 |
| 6.6.1  | Abkehr vom Silodenken . . . . .                                                           | 252 |
| 6.6.2  | Zusammenarbeit mit den richtigen Akteuren und<br>Transparenz fördern! . . . . .           | 253 |
| 6.6.3  | Kommunikation für Verbesserungen . . . . .                                                | 255 |
| 6.6.4  | Sichtbarkeit und Transparenz . . . . .                                                    | 255 |
| 6.6.5  | Empfehlungen . . . . .                                                                    | 257 |
| 6.7    | Ganzheitlich denken und arbeiten/Think and work holistically . .                          | 258 |
| 6.7.1  | Empfehlungen . . . . .                                                                    | 259 |
| 6.8    | Auf Einfachheit und Praktikabilität achten/Keep it simple<br>and practical . . . . .      | 260 |
| 6.8.1  | Beizubehaltende Ressourcen . . . . .                                                      | 261 |
| 6.8.2  | Widersprüchliche Zielsetzungen . . . . .                                                  | 262 |
| 6.8.3  | Empfehlungen . . . . .                                                                    | 264 |
| 6.9    | Optimieren und automatisieren/Optimize and automate . . . . .                             | 266 |
| 6.9.1  | Der Weg zur Optimierung . . . . .                                                         | 267 |
| 6.9.2  | Automatisierung nutzen . . . . .                                                          | 268 |
| 6.9.3  | Empfehlungen . . . . .                                                                    | 269 |
| 6.10   | ITIL-Grundprinzipien und ihre Verwendung mit anderen<br>Methoden und Frameworks . . . . . | 270 |
| 6.10.1 | Unterschiedliche Frameworks und Methoden<br>im Einsatz . . . . .                          | 270 |
| 6.10.2 | Unternehmensindividuelle Auswahl und Ausprägung<br>als Erfolgsfaktor . . . . .            | 271 |
| 6.11   | Zusammenfassung . . . . .                                                                 | 274 |
| 6.12   | Beispielfragen . . . . .                                                                  | 277 |

|          |                                                  |            |
|----------|--------------------------------------------------|------------|
| <b>7</b> | <b>Einführung in die ITIL 4 Practices</b>        | <b>281</b> |
| 7.1      | Practices als Teil des Service-Wertsystems ..... | 282        |
| 7.1.1    | Practices in vier Dimensionen .....              | 283        |
| 7.1.2    | Einteilung der Practices .....                   | 285        |
| 7.2      | General Management Practices .....               | 286        |
| 7.2.1    | Architecture Management .....                    | 286        |
| 7.2.2    | Continual Improvement .....                      | 290        |
| 7.2.3    | Information Security Management .....            | 295        |
| 7.2.4    | Knowledge Management .....                       | 300        |
| 7.2.5    | Measurement and Reporting .....                  | 302        |
| 7.2.6    | Organizational Change Management .....           | 304        |
| 7.2.7    | Portfolio Management .....                       | 308        |
| 7.2.8    | Project Management .....                         | 310        |
| 7.2.9    | Relationship Management .....                    | 312        |
| 7.2.10   | Risk Management .....                            | 314        |
| 7.2.11   | Service Financial Management .....               | 318        |
| 7.2.12   | Strategy Management .....                        | 321        |
| 7.2.13   | Supplier Management .....                        | 324        |
| 7.2.14   | Workforce and Talent Management .....            | 330        |
| 7.3      | Service Management Practices .....               | 333        |
| 7.3.1    | Availability Management .....                    | 333        |
| 7.3.2    | Business Analysis .....                          | 338        |
| 7.3.3    | Capacity and Performance Management .....        | 341        |
| 7.3.4    | Change Enablement .....                          | 342        |
| 7.3.5    | Incident Management .....                        | 346        |
| 7.3.6    | IT Asset Management .....                        | 350        |
| 7.3.7    | Monitoring and Event Management .....            | 355        |
| 7.3.8    | Problem Management .....                         | 359        |
| 7.3.9    | Release Management .....                         | 365        |
| 7.3.10   | Service Catalogue Management .....               | 368        |
| 7.3.11   | Service Configuration Management .....           | 371        |
| 7.3.12   | Service Continuity Management .....              | 375        |
| 7.3.13   | Service Design .....                             | 378        |
| 7.3.14   | Service Desk .....                               | 384        |
| 7.3.15   | Service Level Management .....                   | 388        |
| 7.3.16   | Service Request Management .....                 | 392        |
| 7.3.17   | Service Validation and Testing .....             | 395        |
| 7.4      | Technical Management Practices .....             | 398        |
| 7.4.1    | Deployment Management .....                      | 398        |
| 7.4.2    | Infrastructure and Platform Management .....     | 401        |
| 7.4.3    | Software Development and Management .....        | 402        |
| 7.5      | Zusammenfassung .....                            | 404        |
| 7.6      | Beispielfragen .....                             | 407        |

|                 |                                                                           |            |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Teil III</b> | <b>Personen und Unternehmenszertifizierungen</b>                          | <b>411</b> |
| <b>8</b>        | <b>ITSM-Zertifizierungen</b>                                              | <b>413</b> |
| 8.1             | Verbreitung von ITIL und den ITIL-Personenzertifizierungen . . . .        | 413        |
| 8.2             | ITIL-Ausbildungsorganisationen . . . . .                                  | 416        |
| 8.3             | ITIL-4-Personenzertifizierungen . . . . .                                 | 417        |
| 8.3.1           | ITIL-4-Zertifizierungsschema . . . . .                                    | 418        |
| 8.3.2           | ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung . . . . .                        | 419        |
| 8.4             | Unternehmenszertifizierungen für das IT Service Management . . .          | 428        |
| 8.4.1           | Die Bestandteile der ISO/IEC-20000-Norm . . . . .                         | 429        |
| 8.4.2           | Vorteile einer ISO-20000-Zertifizierung für die<br>Organisation . . . . . | 432        |
| 8.5             | Zusammenfassung . . . . .                                                 | 434        |
| <b>9</b>        | <b>Vorbereitungsfragen zur ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung</b>   | <b>435</b> |
| <b>Anhang</b>   |                                                                           | <b>469</b> |
|                 | <b>Literaturverzeichnis</b>                                               | <b>471</b> |
|                 | <b>Glossar</b>                                                            | <b>479</b> |
|                 | <b>Index</b>                                                              | <b>507</b> |

# Teil I

## Grundlagen zum IT Service Management, ITIL und ITIL 4

|   |                                               |    |
|---|-----------------------------------------------|----|
| 1 | ITIL und IT Service Management                | 3  |
| 2 | ITIL und ITSM-Veröffentlichungen im Überblick | 37 |





# 1 ITIL und IT Service Management

Dieses Kapitel bietet Ihnen einen kompakten Einstieg zu ITIL und IT Service Management. Ich möchte Ihnen damit ein grundlegendes Verständnis des ITIL-Begriffs ermöglichen. Daher werde ich eine erste, grundlegende Vorstellung davon vermitteln, was unter ITIL und dem IT Service Management zu verstehen ist und was die Ziele von ITIL sind. Außerdem erfahren Sie etwas über Chancen und Risiken hinsichtlich der Implementierung und Nutzung von ITIL.

Zunächst gebe ich in Abschnitt 1.1 einen ersten Überblick über ITIL, der es Ihnen ermöglicht, alle weiteren Informationen des Buches einzuordnen und miteinander in Beziehung zu setzen. ITIL ist eine herstellerunabhängige Sammlung von Best Practices und wird als eine mögliche Ausprägung des IT Service Management angesehen.

Da das IT Service Management mit den Inhalten des betriebswirtschaftlichen Fachgebiets Dienstleistungsmanagement in Verbindung steht, werde ich Sie danach in Abschnitt 1.2 u.a. mit den grundlegenden Begriffen Dienstleistung (Service) und Dienstleistungsmanagement (Service Management) vertraut machen. Dies ist auch deswegen interessant, da ITIL 4 viele grundlegende Überlegungen aus dem Dienstleistungsmanagement wie die Wertkette bzw. Wertströme aufgegriffen hat. Auch die »Value Co-Creation«, die in ITIL 4 als neuer Aspekt in die Definition des Service-Begriffs einfließt, ist aus Sicht des Dienstleistungsmanagements ein alter Hut. Ähnliches gilt für das sogenannte Service Blueprinting. Dieser Abschnitt ist nicht relevant für die ITIL-Foundation-Prüfung, in meinen Augen aber ein wesentlicher theoretischer Wissensbaustein für das IT Service Management und ITIL 4.

Darauf aufbauend gehe ich dann auf die Besonderheiten von IT-Dienstleistungen (IT Services) ein. Wie das Management dieser IT-Dienstleistungen dann in ITIL umgesetzt wird, stelle ich Ihnen anschließend in Abschnitt 1.3 vor, inklusive der damit verbundenen Vor- und Nachteile. Anschließend mache ich Sie in Abschnitt 1.4 mit den zentralen Bestandteilen von ITIL 4 und der Struktur der beiden zentralen Komponenten in ITIL 4 vertraut, auf die ich in den vorhergehenden Abschnitten bereits Bezug genommen habe.

In Abschnitt 1.5 gehe ich zum Schluss auf die noch recht junge Disziplin des Enterprise Service Management ein, die die Überlegungen und Erfahrungen aus

dem IT Service Management auf IT-ferne Funktionsbereiche wie Personal überträgt und die Digitalisierung im Unternehmen unterstützt.

Möchten Sie sich auf die Inhalte für die ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung konzentrieren, können Sie die Abschnitte 1.2, 1.3 und 1.5 überspringen und danach mit Kapitel 3 fortfahren.

## 1.1 ITIL – ein erster Überblick

ITIL stellt einen umfassenden und allgemein verfügbaren Best-Practice-Leitfaden für das IT Service Management (ITSM) dar. Die dort niedergeschriebenen Erfahrungen und Empfehlungen haben sich als ITIL Best Practices mittlerweile zum De-facto-Standard entwickelt und bewährt.

### Definition

ITIL definiert den Service-Management-Begriff als Bündel von spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten (capabilities), die in Form von Services einen Wertbeitrag für den Kunden ermöglichen.

Dies zeigt sich in der Praxis durch die Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, die auf den Fähigkeiten der IT-Organisation basieren und die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation und deren Services zu erreichen (siehe Abb. 1–1). Dazu kann die IT-Organisation in ihrer Rolle als Service Provider ITIL als Best-Practice-Sammlung nutzen und sich bspw. auch auf die Anforderungen der ISO-20000-Norm stützen (siehe Abschnitt 2.2).

ITSM adressiert auch die Tatsache, dass der Anteil und die Bedeutung der IT an der Wertschöpfung in Unternehmen weiterhin wachsen. Gleichzeitig nimmt auch die Abhängigkeit der Unternehmen von der IT zu, wenn es darum geht, Geschäftsanforderungen zu bedienen. Heutige Unternehmen sind hochgradig abhängig von ihrer IT. Die vierte industrielle Revolution, in der wir mittlerweile angekommen sind, ist gekennzeichnet durch eine zunehmende Digitalisierung und Vernetzung von Produkten, Wertschöpfungsketten und Geschäftsmodellen. Im Vertrieb, in der Logistik und Produktion gibt es kaum mehr Prozesse, die ohne IT-Unterstützung funktionieren. So laufen große Teile der Kommunikation über E-Mail und das Internet; Kunden- und Lieferantendaten werden elektronisch verwaltet, die Buchhaltung sowieso, und in vielen Fällen ist sogar die Produktion von IT-Systemen abhängig. Ohne die IT-Dienstleistungen würden diese Geschäftsprozesse stillstehen. Die Qualität der IT Services wird also immer wichtiger – auch unter Sicherheitsgesichtspunkten –, während gleichzeitig der Kostendruck auf die IT-Organisationen wächst.