

# Unternehmen nutzen Chancen durch ITIL nur rudimentär

**Aktuelle Studien von IDC und Forrester Research zeigen: Unternehmen verpassen die Verbesserungsmöglichkeiten, die ihnen die Ansätze der IT Infrastructure Library (ITIL) bieten.**

Sie konzentrieren sich noch immer auf Operatives: Service-Desk und Incident-Management stehen an erster Stelle. Drei von zehn Entscheidern wissen hingegen nicht, welche IT-Services am wichtigsten sind. Dabei ist ITIL grundsätzlich in Unternehmen angekommen.

Hierzulande lässt IT-Service-Management (ITSM) laut einer IDC-Studie noch zu wünschen übrig. IT- und Fachabteilungen der Unternehmen arbeiten immer noch nicht eng genug zusammen. Dabei könnte vor allem die aktive Annäherung der IT an die Fachabteilungen besser sein. Darüber hinaus fehlen interne Schnittstellen zwischen diesen beiden Bereichen. So lauten die zentralen Ergebnisse der Studie „IT Service Management Aligning IT with Business, Deutschland 2010“ von IDC. Für professionelles ITSM stehen eine Reihe von Standards und Best Practices zur Verfügung: Darunter am bekanntesten und am meisten verbreitet ist ITIL (IT Infrastructure Library). Rund 60 Prozent der von IDC im vergangenen Jahr befragten Unternehmen stützen sich darauf. Laut einer Umfrage des IT-Dienstleisters Materna haben sogar 94 Prozent der Unternehmen im vorigen Jahr ITIL implementiert – 2005 waren es erst 50 Prozent. Materna hat 240 Entscheider befragt.

Trotz abweichender Ergebnisse scheint eines klar zu sein: ITIL ist die dominierende Sammlung an Best Practices, wobei sich die aktuelle, im Jahr 2007 veröffentlichte Version 3 von ITIL offenbar zunehmend durchsetzt. „ITIL V3 orientiert sich stärker an den Bedürfnissen der Fachabteilungen als die Vorgängerversionen“, erklärt IDC-Analyst Matthias Kraus. „Daher planen immer mehr Unternehmen aktuell die Einführung von sogenannten ITSM-Prozessen, die in ITIL V3 hervorgehoben werden.“

Die Wurzeln von ITIL reichen in die 80er Jahre zurück. Die Central Computing and Telecommunications Agency (CCTA), heute Office of Government Commerce (OGC), eine Regierungsbehörde in Großbritannien, hat die Sammlung entwickelt. Als Version 1 wurden zwischen 1989 und 1998 insgesamt 34 verschiedene Dokumente

veröffentlicht. 2000 erschien die Publikationen der Version 2, im Juni 2007 wurde die aktuelle Version 3 (auch ITIL V3 genannt) veröffentlicht. Beschrieben sind die Inhalte der ITIL V3 in mehreren Büchern: Servicestrategie, -entwurf, -überführung, Servicebetrieb und kontinuierliche Serviceverbesserung. Die Sammlung wird als Best Practices oder Good Practices bezeichnet und beschreibt den gesamten Lebenszyklus einer Prozesserbringung.

### **Servicestrategie**

Dieses Buch befasst sich mit dem konzeptionellen und strategischen Hintergrund von IT-Dienstleistungen. Es umfasst Definition, Spezifikation, Logistik und finanzielle Aspekte aus der Geschäftsperspektive. Außerdem beschreibt es die Zielsetzung des Service-Life-Cycle.

### **Serviceentwurf**

Dieses Buch befasst sich mit den architektonischen Rahmenbedingungen zur Entwicklung. Es umfasst Definition, Spezifikation, Logistik und Sicherheitsaspekte aus der operativen Perspektive. Es versucht die Geschäftsperspektive praktisch in Serviceleistungen zu übertragen und beschreibt die Funktionsweise sowie den Leistungsumfang der Prozesse in Anlehnung an die unternehmerischen Bedürfnisse und die dazu notwendigen Parameter.

### **Serviceüberführung**

Hier geht es um die praktische Umsetzung und Übertragung der geschäftlichen Anforderungen in konkrete IT-Dienstleistungen. Der Schwerpunkt liegt in der erweiterten Aufgabe des bereits aus früheren Revisionen bekannten Change-Managements sowie in einer standardisierten Übermittlung von Serviceleistungen. Das Buch enthält Risiko-Analyse, Nutzenrechnung und beschreibt sichere Auslieferung und Gewährleistung für eine stabile Erfüllung der Leistungsverpflichtung.

### **Servicebetrieb**

Dieses Buch beschreibt den operativen Teil, der notwendig ist, um die vereinbarte Leistung im täglichen Betrieb möglichst störungsfrei aufrechtzuerhalten und zu sichern.

### **Kontinuierliche Serviceverbesserung**

Thema dieses Buches ist die Optimierung der Servicequalität. Die nachhaltige Steigerung von Service-leistung und -qualität hilft, den geschäftlichen Erfolg eines Unternehmens langfristig zu sichern. Die Kapitel umfassen deshalb Methoden der Festlegung und Einführung von Leistungsparametern und Messgrößen, die Überwachung von Zielvereinbarungen, die Erkennung von Schwachpunkten und die Umsetzung von Service-verbesserungen.

So weit die Theorie. Die Marktforscher von IDC und Forrester betonen, dass sich die Anwender schwertun, die in ITIL formulierten Best Practices in die Praxis umzusetzen. Grund dafür: Dem ITIL-Rahmenwerk fehlt der Praxisbezug. So seien verschiedene Servicecharakteristika nicht angemessen berücksichtigt und die Servicedefinition unklar. Sie sollten revidiert werden und dafür der Servicebegriff klar und konsistent gefasst und angewandt werden.

Die IBM Software Group stößt ins selbe Horn: ITIL Version 3 sei in vielen Bereichen noch zu unspezifisch, so zum Beispiel bei der Definition von Services. Um für die Praxis tauglicher zu sein, müssten konkrete Projektvorgehensweisen, Return-on-Investment-Betrachtungen, Tool-Anforderungen, typische Aufwendungen und Priorisierungen beschrieben sein.

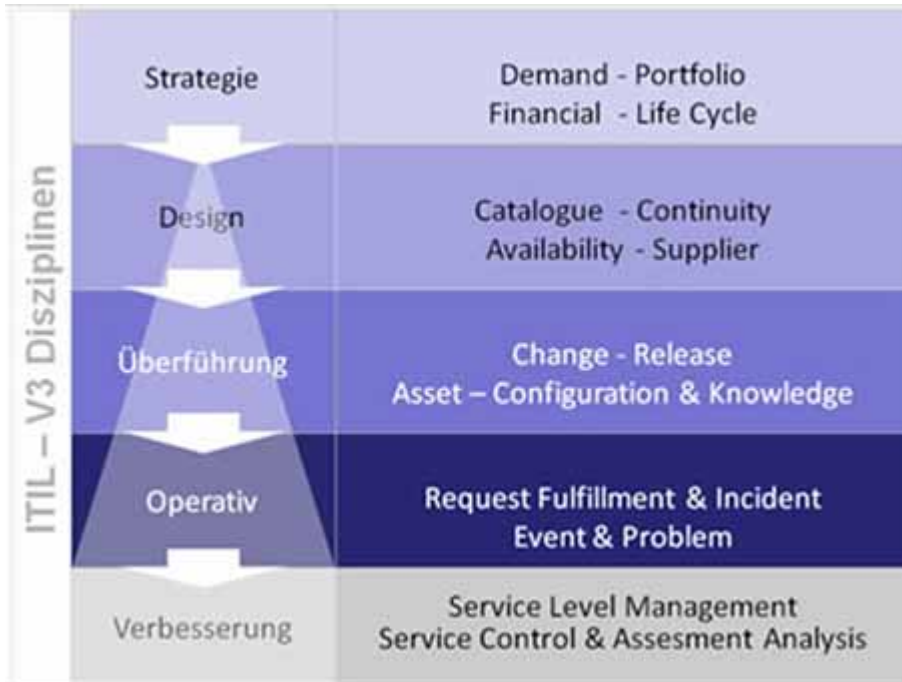
Bei HP Software + Solutions sieht man die Defizite besonders in der Gestaltung der Bücher von ITIL Version 3. Bei der Entstehung habe eine eigene Gruppe zwar auf die Konsistenz der einzelnen Bände in sich geachtet, es sei den Autoren aber nicht gelungen, ein insgesamt homogenes Werk zu schaffen.

„ITIL ist ein Ansatz, der eine eigene Begriffswelt und Sprache mit sich bringt“, weiß Christina Model, Methodenspezialistin bei efinio, die momentan die Einführung von ITSM auf Basis von ITIL bei einem Münchner Unternehmen begleitet. Es gebe Bezeichnungen für Dinge, die heute bereits gemacht würden, künftig aber anders genannt würden: „Das verwirrt oder schreckt ab.“ Ein Beispiel sei Incident-Management (Störungs-Management). Das macht die IT des Unternehmens natürlich schon lange, nennt es aber anders. „Daneben gibt es neue Rollen, etwa den Incident Manager oder den Service Owner, Abläufe innerhalb der IT sind teilweise neu dekliniert, und ITIL unterscheidet zwischen Kunde und Anwender“, erklärt Christina Model weiter.

Eine Herausforderung bestehe darin, die theoretischen Ansätze für die Bedürfnisse von Unternehmen zu übersetzen. Ihr Rezept, um das babylonische Sprach-Wirrwarr aufzulösen: „Aus dem Elfenbeinturm herunterkommen und ITIL in eine verständliche Sprache übersetzen.“ Schließlich geht es bei ITIL um einen effizienteren IT-Betrieb, transparente Schnittstellen zu Anwendern und Kunden. Das Ziel versteht jeder. ITIL

liefert die Modelle, um genau dahin zu kommen, damit aus gefühlter Qualität eine messbare Qualität wird. Best Practices hin oder her: das Modell ist nur so gut wie seine praktische Umsetzung.

In einer Sammlung von Best Practices – den sogenannten Büchern – beschreibt ITIL, wie Unternehmen ihre IT-Organisation effizient aufbauen und sie kontinuierlich verbessern können.



In einer Sammlung von Best Practices – den sogenannten Büchern – beschreibt ITIL, wie Unternehmen ihre IT-Organisation effizient aufbauen und sie kontinuierlich verbessern können.