

Beratung  consulting

Quelle:

www.roewaplan.de

Stand März 2009



ITIL

V2 → V3 Bridge

Auszug aus der Präsentation vom 06.03.2009



- <http://www.ital.org/de/>
- <http://de.wikipedia.org>
- <http://www.it-processmaps.com/>
- Learn ITIL V3, Pocket Book, Serview GmbH
- IT-Service management mit ITIL V3, Roland Böttcher

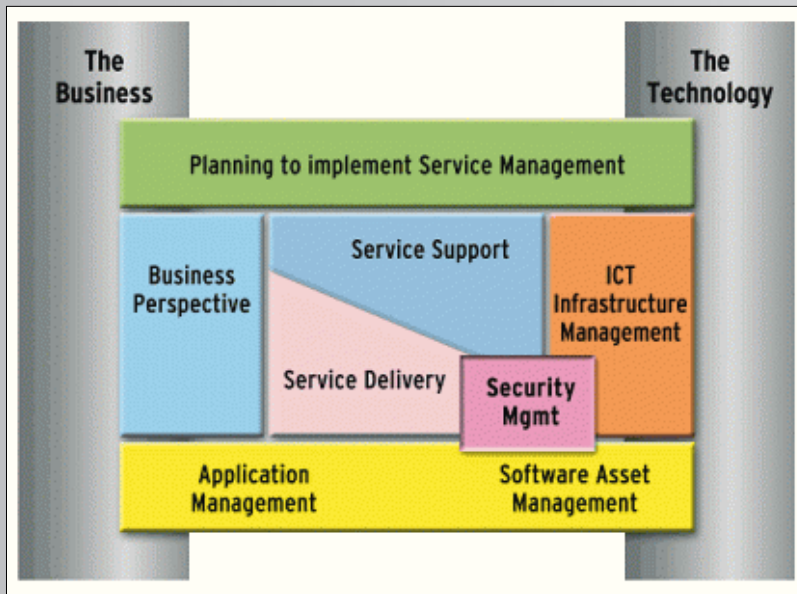


Einleitung

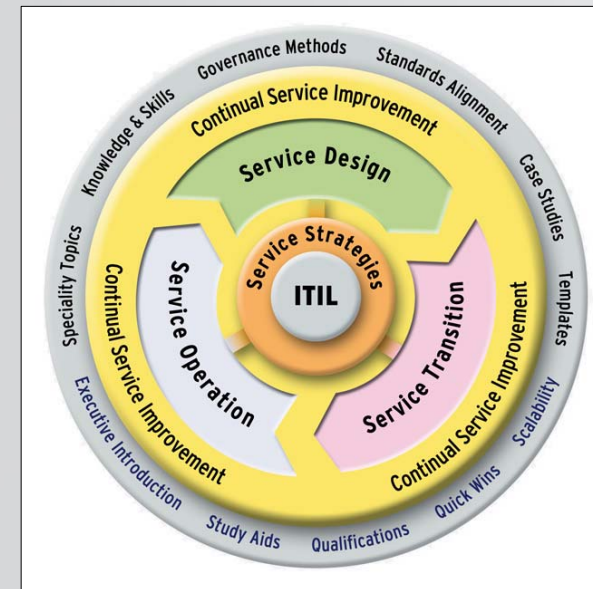
V2 → V3



Beratung consulting



ITIL V2

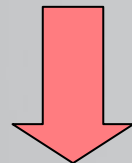


ITIL V3



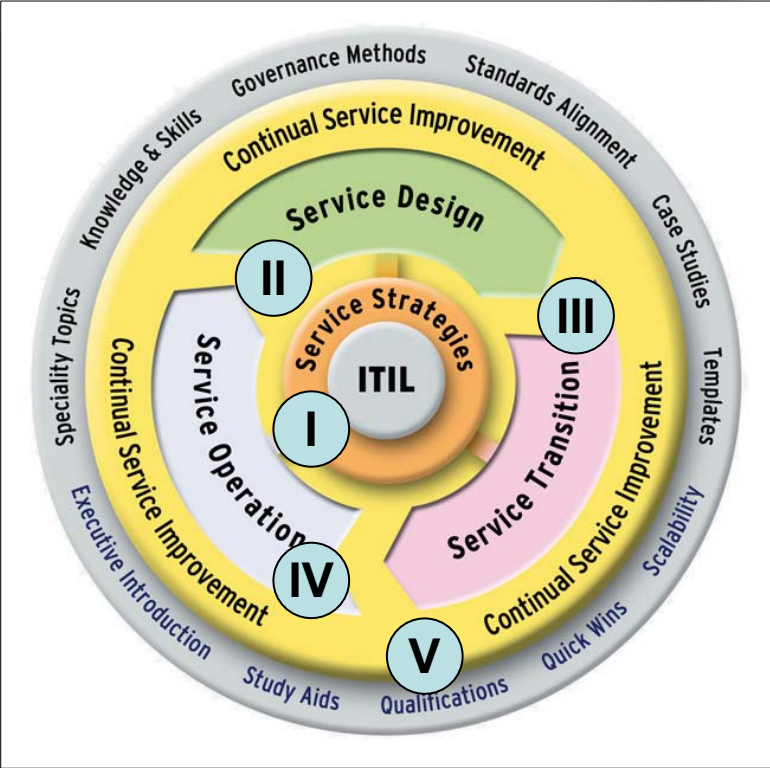
Fünf neue Kernbücher:

- I Service Strategy
- II Service Design
- III Service Transition
- IV Service Operations
- V Continual Service Improvement



Alte Prozesse + Neue Prozesse
in einer neuen Struktur

ca.60% der
Richtlinien
wurden nicht
verändert



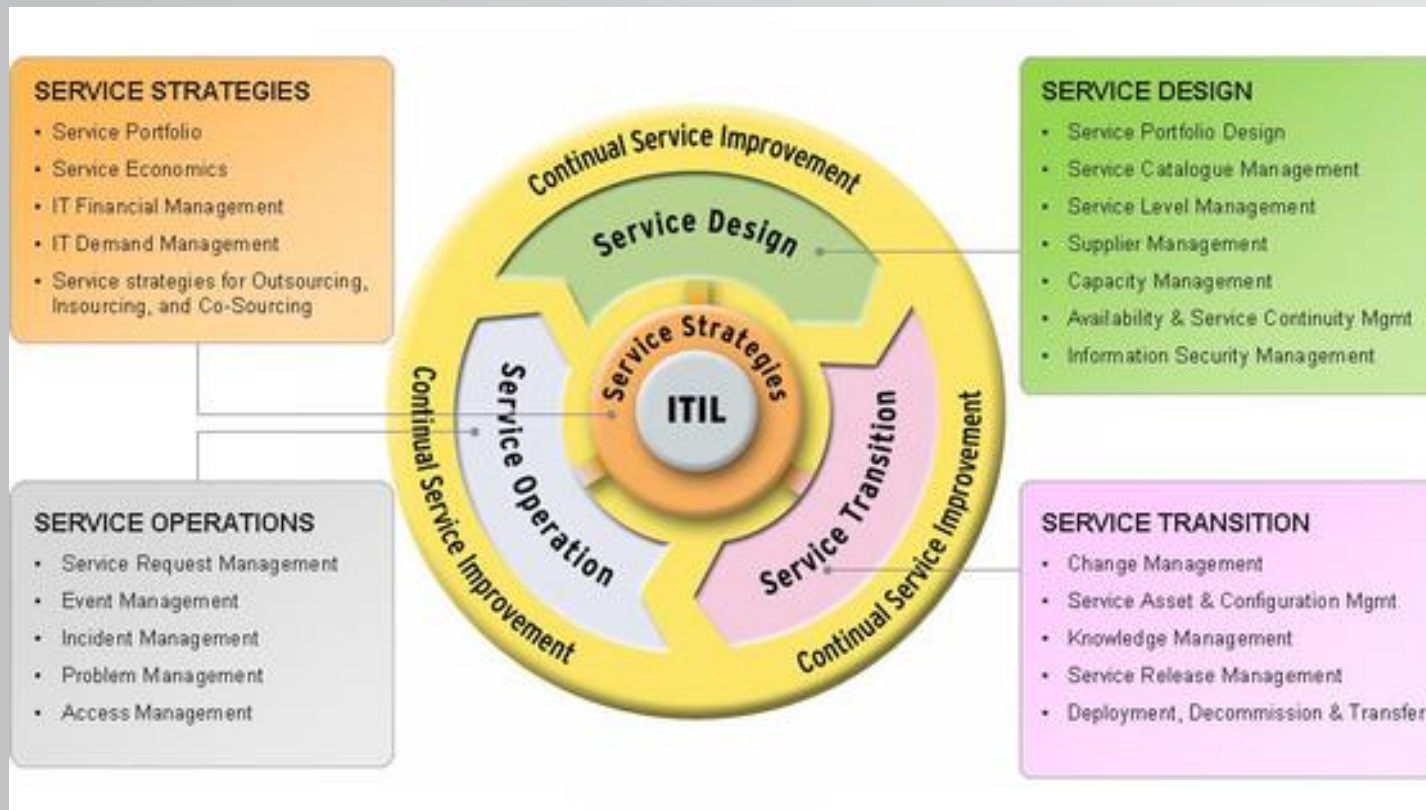


- Fünf Phasen Service Lifecycle (Lebenszykluskonzept)
- Kompatibilität zur ISO Norm 2000
- Verzahnung des IT-Service-Management mit der Unternehmensstrategie
- IT Regelwerk für eine reibungslose und wertschöpfende Serviceerbringung
- „Best Practice“ → „Good Practice“

Die Inhalte in V3



Beratung consulting

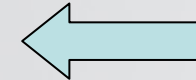
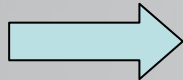


Zuordnung der Prozesse und Funktionen in den Versionen 3 und 2



Prozesse und Funktionen der ITIL V3 mit der Zuordnung zur ITIL V2				
Publikation (ITIL V3)	Prozess/Funktion (ITIL V3)	Managementbereich (ITIL V2)	Publikation (ITIL V2)	
Service Strategy	Financial Management	Financial Management for IT-Services	Service Delivery	
	Service Portfolio Management	(Design and Planning)	ICT Infrastructure Management	
Service Design	Service Level Management	Service Level Management	Service Delivery	
	Service Catalogue Management	-		
	Information Security Management	Security Management	Security Management	
	Supplier Management	-		
	IT Service Continuity Management	IT Service Continuity Management	Service Delivery	
	Availability Management	Availability Management	Service Delivery	
	Capacity Management	Capacity Management	Service Delivery	
Service Transition	Knowledge Management	-		
	Change Management	Change Management	Service Support	
	Service Asset and Configuration Management	Configuration Management	Service Support	
	Transition Planning and Support	-		
	Release and Deployment Management	(Release Management), (Deployment)	Service Support, ICT Infrastructure Management	
	Service Validation and Testing	-		
Service Operation	Evaluation	-		
	Funktion: Service Desk	Service Desk	Service Support	
	Funktion: Technical Management	Technical Support	ICT Infrastructure Management	
	Funktion: IT Operations Management	Operations	ICT Infrastructure Management	
	Funktion: Application Management	Application Management	Application Management	
	Incident Management	Incident Management	Service Support	
	Request Fulfilment	(Incident Management)	Service Support	
	Event Management	Teil des Operations	ICT Infrastructure Management	
	Access Management	-		
	Problem Management	Problem Management	Service Support	
	Continual Service Improvement	The 7-Step Improvement Process	-	
		Service Reporting	Teil des Service Level Management	Service Delivery
		Measurement	-	
Business Questions for CSI		-		
Return on Investment for CSI		-		
Publikationen der ITIL V2, die keine 1:1 Zuordnung erlauben				
Verteilt; Schwerpunkt: Service Strategy		Planning to Implement Service Management	Planning to Implement Service Management	
Verteilt; Schwerpunkt: Service Strategy und Service Design (z. B. Supplier Management)		The Business Perspective	The Business Perspective	

ITIL V3



ITIL V2



- Prozess:
 - Abfolge bestimmter Aktivitäten die zu einem definierten Ergebnis führen
- Funktion:
 - Spezialisierte Organisationseinheit mit abgegrenztem Aufgaben- und Verantwortungsbereich, welche prozessuale Aktivitäten durchführt
 - Bsp.: Service Desk, Anwendungsmanagement, IT-Betriebsmanagement, Technisches Management
- Rolle:
 - Ist eine Verantwortlichkeit (Bsp. Capacity Manager)
- CI:
 - Configuration Item
 - Komponenten welche innerhalb der IT benutzt werden (Bsp. Laptop, Handbuch)



- Entwicklung des Service Managements zu einer Fähigkeit von substantiellem Wert durch Schaffung der strategischen Rahmenbedingungen und Zielsetzungen
 - Strategische Ausrichtung der IT-Prozesse an die Geschäftsprozesse
 - Welche Arten von Services welchen Kunden bzw. am Markt angeboten werden sollen
 - Betriebswirtschaftliche Betrachtungen
 - Oberste Entscheider Ebene der IT Führung



- Business Integration:
 - Neu innerhalb von V3

- Financial Management:
 - Financial Management war in V2 ein Teil von Service Delivery
 - Die Aktivitäten und Prozessziele des Financial-Management-Prozesses sind in V3 und V2 im Wesentlichen identisch

- Service Portfolio Management:
 - Neu innerhalb von V3



- Ermittlung der Kundenanforderungen und Übersetzung in Service und Service Management Lösungen
 - Ermitteln der Service-Anforderungen
 - Entwicklung von Lösungen der Service-Anforderungen
 - Entwurf neuer Services und Änderungen/Verbesserungen bereits vorhandener Services



- **Service Level Management:**
 - Die Aktivitäten und Prozessziele des Service-Level-Management-Prozesses sind in V3 und V2 im Wesentlichen identisch
 - V3 ordnet SLM dem Bereich Service Design zu, während die Service-Review-Aktivitäten im Continual Service Improvement angesiedelt sind

- **Service Catalogue Management:**
 - Service Catalogue Management ist ein neuer Prozess in V3
 - Der Service-Level-Management-Prozess aus V2 kannte bereits das Konzept eines Servicekatalogs
 - V3 baut dieses Konzept weiter aus, indem es einen eigenen Prozess einführt, der für die Richtigkeit der Servicekatalog-Inhalte verantwortlich ist und für deren laufende Aktualisierung sorgt
 - In V3 wird weiterhin eine klare Trennung eingeführt zwischen Business Services (für die Kunden wahrnehmbare Services, definiert durch SLAs) und Infrastruktur-Services (nur IT-intern wahrgenommene Services, definiert durch OLAs und UCs)

- **Information Security Management:**
 - V2 behandelte IT Security Management in einer eigenen Publikation
 - V3 ordnet IT Security Management im Service-Design-Prozess ein, wodurch eine bessere Integration in den Service-Lifecycle erreicht wird
 - Der Prozess wurde darüber hinaus an neue Erkenntnisse und Anforderungen im Bereich der IT-Sicherheit angepasst



- **Supplier Management:**
 - Supplier Management wurde in V2 im Buch „ICT Infrastructure Management“ behandelt
 - V3 ordnet Supplier Management im Service-Design-Prozess ein, wodurch eine bessere Integration in den Service-Lifecycle erreicht werden soll

- **IT Service Continuity Management (ITSCM):**
 - Keine wesentlichen Unterschiede zwischen ITIL V2 und ITIL V3

- **Availability Management:**
 - Keine wesentlichen Unterschiede zwischen ITIL V2 und ITIL V3

- **Capacity Management:**
 - Keine wesentlichen Unterschiede zwischen ITIL V2 und ITIL V3



- Umsetzung des Designs in betriebsfähige Services und Infrastrukturen sowie ihre geordnete Überführung in den Betrieb
 - Ausbauen und Ausrollen von IT Services
 - Koordinierte Abwicklung von Änderungen an Services und Service Management-Prozessen



- **Change Managements:**
 - Im Wesentlichen identisch
 - V3 führt den Begriff der "Change-Modelle" ein, dient zur Klassifikation von Changetypen
 - Handhabung der Changetypen, d.h. Regeln nach welchen die Changes zu bearbeiten sind (Bsp. Wer in der Organisation welche Changes autorisieren darf)
 - Notfall-Changes werden in V3 vom "Emergency Change Advisory Board (ECAB)" autorisiert. Das ECAB wurde in V2 als "Emergency Committee (EC)" bezeichnet



- Transition Planning & Support:
 - Neu in ITIL V3
 - V2 hatte bereits einige Aspekte im Release Managements abgedeckt, aber diese ist nun in V3 beträchtlich ausgebaut worden
 - Es wird eine Ausgangsbasis empfohlen, um zu einem späteren Zeitpunkt Best-Practice-Methoden des Projektmanagements wie PRINCE2 oder PMBOK einzuführen
 - V3 erläutert nicht alle Aspekte des Projektmanagements im Detail, aber es zeigt klar, welche Aktivitäten im Projektmanagement am wichtigsten sind und definiert die Schnittstellen zu anderen Service-Management-Prozessen



- Release & Deployment Management:
 - Im Wesentlichen identisch.
 - V3 behandelt den Bereich "Planung und Test von Releases" jedoch viel detaillierter als V2. Dies zeigt sich darin, dass in der Version V3 zwei dedizierte Prozesse hinzugekommen sind, die in der vorhergehenden ITIL-Version noch Teil des Release-Management-Prozesses waren:
 - Projekt-Management (Transition Planning & Support)
 - Service Validation and Testing

- Service Validation & Testing:
 - Neu in V3
 - V2 deckt bereits einige Punkte zum Test eines Releases ab, aber V3 bietet deutlich detailliertere Informationen
 - Zu den wichtigsten Ergänzungen in V3 zählt die Erläuterung der unterschiedlichen Testphasen und Testkonzepte im Rahmen von Service Transition (hierdurch fällt es dem Praktiker leichter, Tests in einem angemessenen Rahmen durchzuführen)

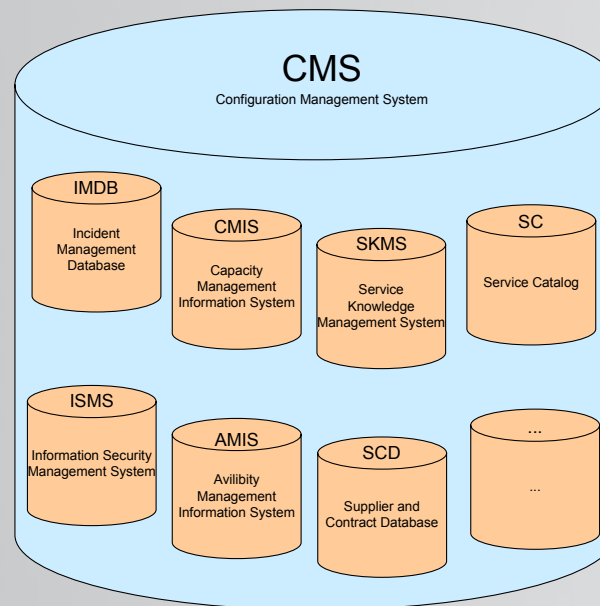


- **Application Development & Customization:**
 - Die Anwendungsentwicklung wird in den V3-Büchern nur in geringem Umfang behandelt, da V3 den Schwerpunkt eher auf Themen wie „Service Design“ und „Rollout“ legt

- **Knowledge Management:**
 - Neu in V3
 - Viele Aspekte des Knowledge Managements wurden in V2 noch innerhalb vieler unterschiedlicher Prozesse abgedeckt
 - V3 definiert das Knowledge Management als einen einzigen zentralen Prozess, der dafür verantwortlich ist, Wissen für alle IT-Service-Management-Prozesse zur Verfügung zu stellen



- Service Asset & Configuration Management:
 - Die Aktivitäten und Prozessziele des Prozesses Service Asset and Configuration Management sind in V2 und V3 fast identisch
 - Mit V3 wird das Konzept des "Configuration Management Systems (CMS)" als logisches Datenmodell eingeführt, das mehrere Configuration Management Databases (CMDDBs) umfasst.





- Realisierung des Kundennutzens durch Betrieb und Support der Services und Infrastrukturen
 - Sicherstellen, dass die IT Services effektiv und effizient erbracht werden
 - Erfüllung von Anwender-Anfragen und Erarbeitung von Problemlösungen, Erbringung von Betriebsaufgaben im laufenden Tagesgeschäft

Service Operation - V2 Vergleich V3



Beratung  consulting

- **Event Management:**
 - Im Wesentlichen identisch zu V2
 - In ITIL V3 wird das Event Management als ein sehr wichtiger Auslöser für Aktivitäten im Incident Management (und Problem Management) angesehen

- **Incident Management:**
 - Im Wesentlichen identisch zu V2
 - V3 führt eine Unterscheidung zwischen Incidents (Service-Unterbrechungen) und Service Requests (d.h. Standard-Anfragen der Anwender, wie z.B. das Zurücksetzen von Passwörtern etc.) ein
 - Service-Anfragen werden nun nicht mehr vom Incident Management, sondern innerhalb des neuen Prozesses "Request Fulfilment" gelöst
 - Neu: Prozess zur Behandlung von Notfällen - Major Incidents (schwerwiegenden Incidents)
 - Eine Prozess-Schnittstelle zwischen dem Event Management und dem Incident Management wurde hinzugefügt: Bedeutsame Events lösen nun die Anlage eines Incidents aus

- **Request Fulfilment:**
 - Die Notwendigkeit zur Schaffung des Request Fulfilments mit V3 ergab sich aus dem Ziel, spezielle Arbeitsabläufe für die Bearbeitung von Service Requests festzulegen
 - In V3 wird nun klar zwischen Incidents (Service-Unterbrechungen) und Service Requests (Standard-Anfragen der Anwender, wie z.B. die Bitte um Passwort-Änderung) unterschieden
 - Innerhalb von V2 wurden Service Requests noch im Rahmen des Incident-Management-Prozesses abgewickelt.



■ Access Management:

- Neu in V3
- Aspekte der IT-Sicherheit waren ausschlaggebend für die Entscheidung, das Access Management als dedizierten Prozess mit V3 einzuführen
- So ist es z.B. aus Gründen der IT-Sicherheit besonders wichtig, nur autorisierten Anwendern die Nutzung eines IT Service bzw. eines Anwendungssystems zu gestatten

■ Problem Management:

- Im Wesentlichen identisch zu V2
- Neuer Teil-Prozess „Major Problem Review“, dieser hat das Ziel, Rückschau zu halten auf die Lösung eines Problems, um ein erneutes Auftreten zu vermeiden und Erfahrungen für die Zukunft zu sammeln



- Erhaltung und Verbesserung der Services und des Service Managements zur Maximierung der Wertschöpfung für den Kunden
 - Sicherstellung der Einhaltung der SLA
 - Sicherstellung des erforderlichen Leistungsniveaus
 - Ermitteln und periodisches Evaluieren des Reifegrades von Prozessaktivitäten
 - Durchführen von Audits und Kundenzufriedenheitsanalysen

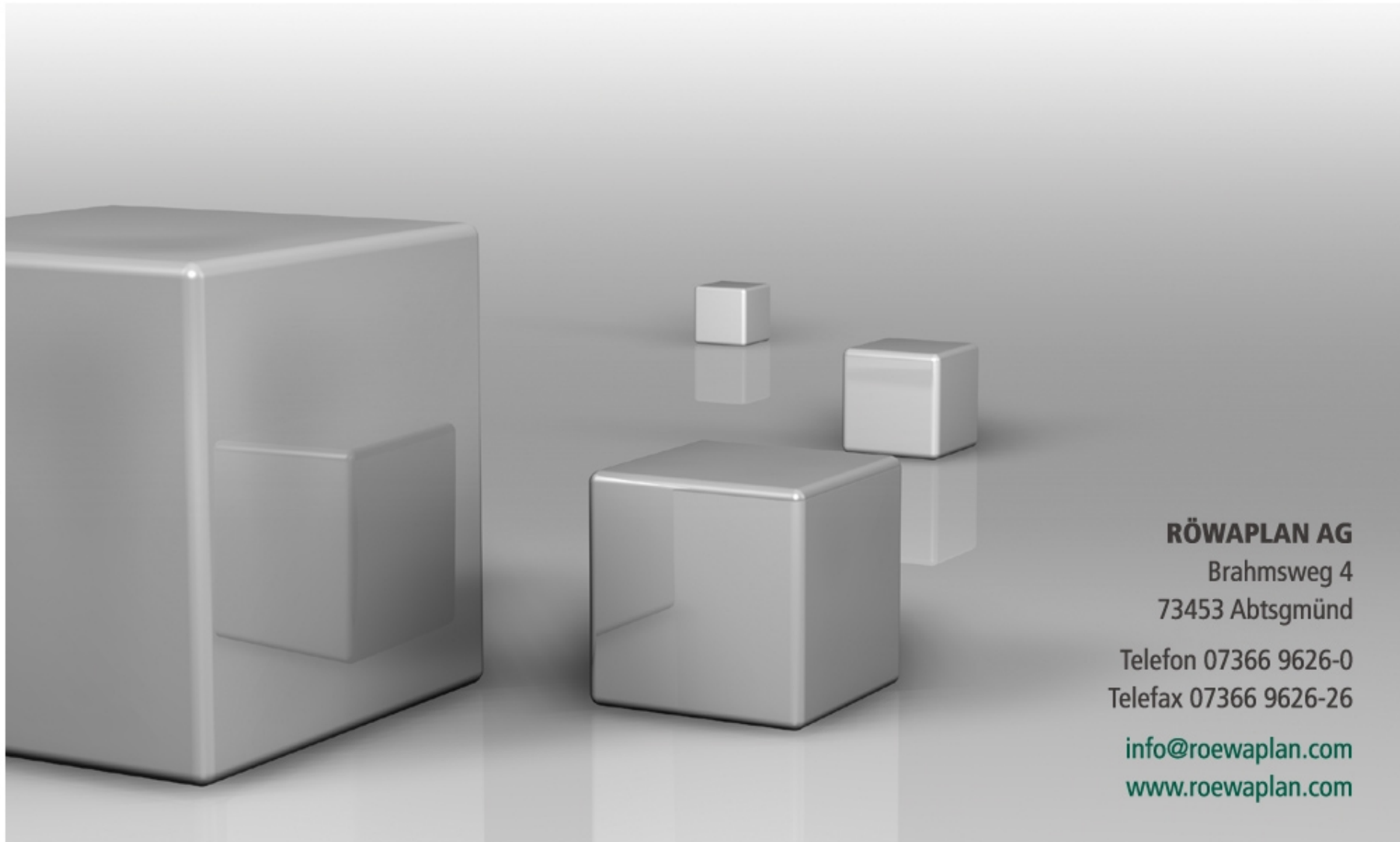


- Continual Service Improvement
 - V2 enthielt bereits einige Aktivitäten zur Kontinuierlichen Serviceverbesserung innerhalb des Prozesses „Service Level Management“, so z.B. die Durchführung von Service-Reviews und das Führen eines Serviceverbesserungsplanes (Service Improvement Plan/ SIP)
 - Mit V3 wird ein deutlicherer Fokus auf die kontinuierliche Verbesserung von Services und Prozessen gesetzt, indem diesen Aktivitäten eine eigene Publikation gewidmet wird

Vielen Dank !



Beratung  consulting



RÖWAPLAN AG

Brahmsweg 4

73453 Abtsgmünd

Telefon 07366 9626-0

Telefax 07366 9626-26

info@roewaplan.com

www.roewaplan.com