

# 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 beispielweise 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 einfühend 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