

# ITIL in 60 Minuten

Jörn Clausen

joernc@gmail.com

*Captain Barbossa:* And thirdly, the code is more what you'd call "guidelines" than actual rules.

---

*Elizabeth Swann:* Hang the code, and hang the rules. They're more like guidelines anyway.

# Übersicht

- Was ist ITIL?
- Entstehungsgeschichte
- Aufbau
- Was hat das alles mit mir zu tun?

# Was ist das Problem?

- Bekannte Zitate?
  - „Dafür bin ich nicht zuständig!“
  - „Warum erfahren wir das wieder als letzte?“
  - „Wenn Du mich nicht ständig stören würdest, hätte ich das Problem schon längst gelöst!“
  - „Wer hat die letzten Kabel verbaut und keine neuen nachbestellt?“

# Was ist ITIL?

- ITIL: Information Technology Infrastructure Library
- Sammlung von *Best Practices* zu „IT im Unternehmen“
- ITSM: IT Service Management
- Definition von *Prozessen*
- Kein Standard! Aber siehe ISO/IEC 20000
- IT soll das Unternehmen bei der Erreichung seiner Ziele unterstützen
- IT ist kein Selbstzweck!

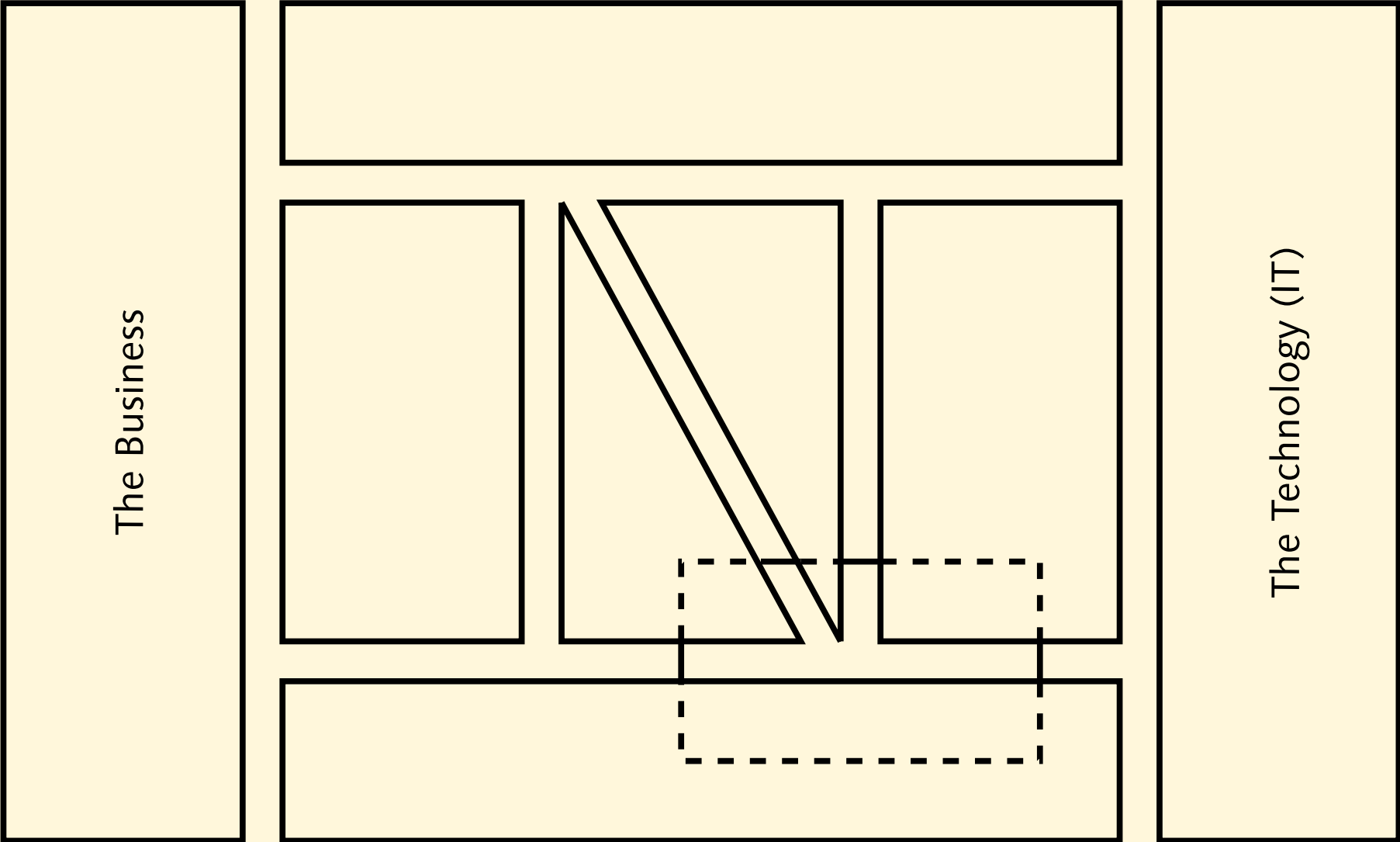
# Was ist ein Prozess?

- definierte Abfolge von Aktivitäten zur Erbringung einer Leistung
- Merkmale:
  - ein Prozess ist steuerbar
  - ein Prozess hat i.d.R. eine Eingabe und eine Ausgabe (Ergebnis)
  - das Ergebnis eines Prozesses kann bewertet werden
- Prozesse in ITIL:
  - *Process Manager*: Verantwortlicher für den Prozess
  - *Process Owner*: Ausführende des Prozesses
  - KPI: *Key Performance Indicators*

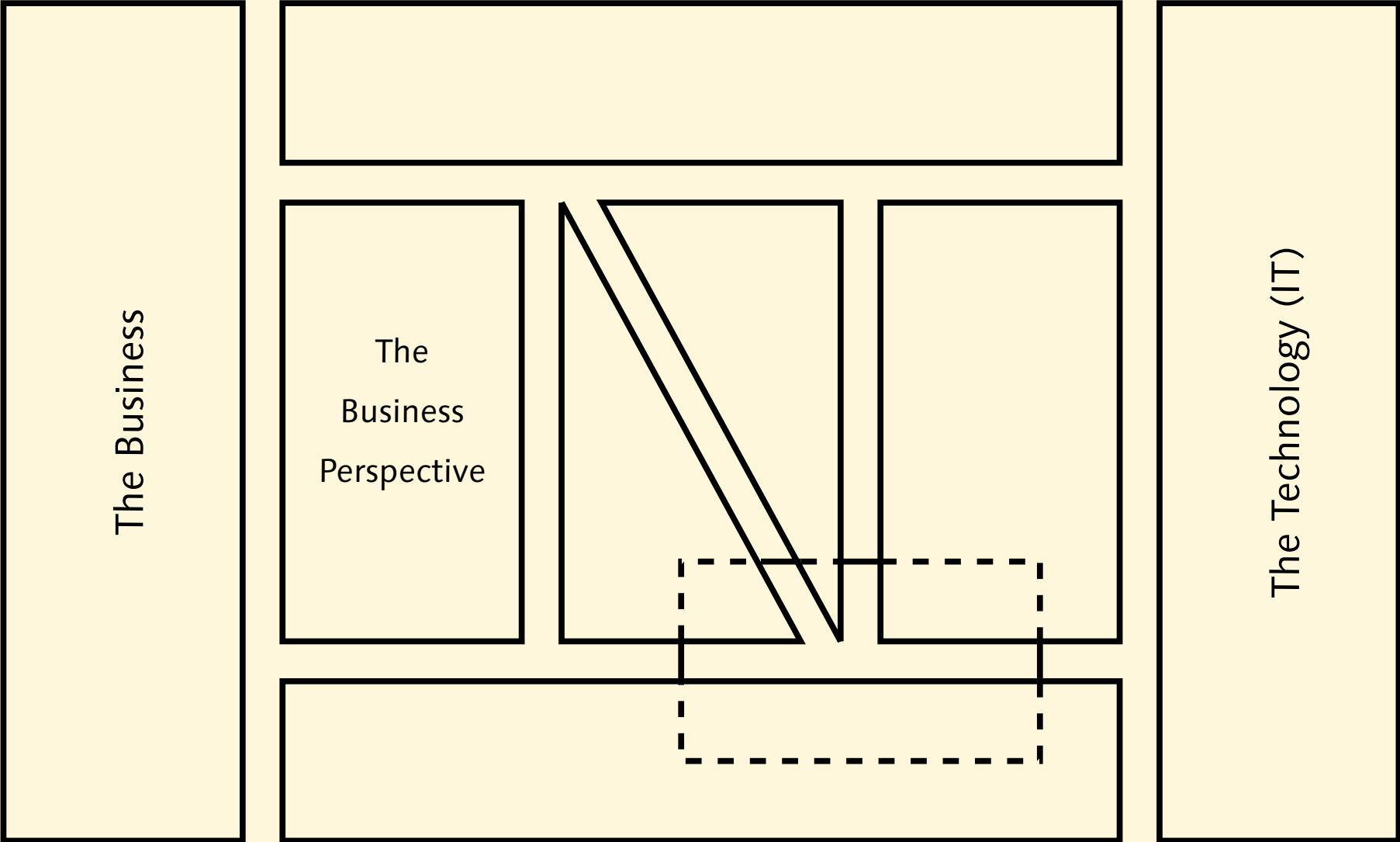
# Geschichte von ITIL

- Central Computing and Telecommunications Agency, UK
- ab 1989: Version 1 (34 Dokumente)
- Office of Government Commerce (OGC)
- ab 2000: Version 2 (10 Bücher)
- ab 2007: Version 3 (5 Bücher)

# ITIL Framework, Version 2

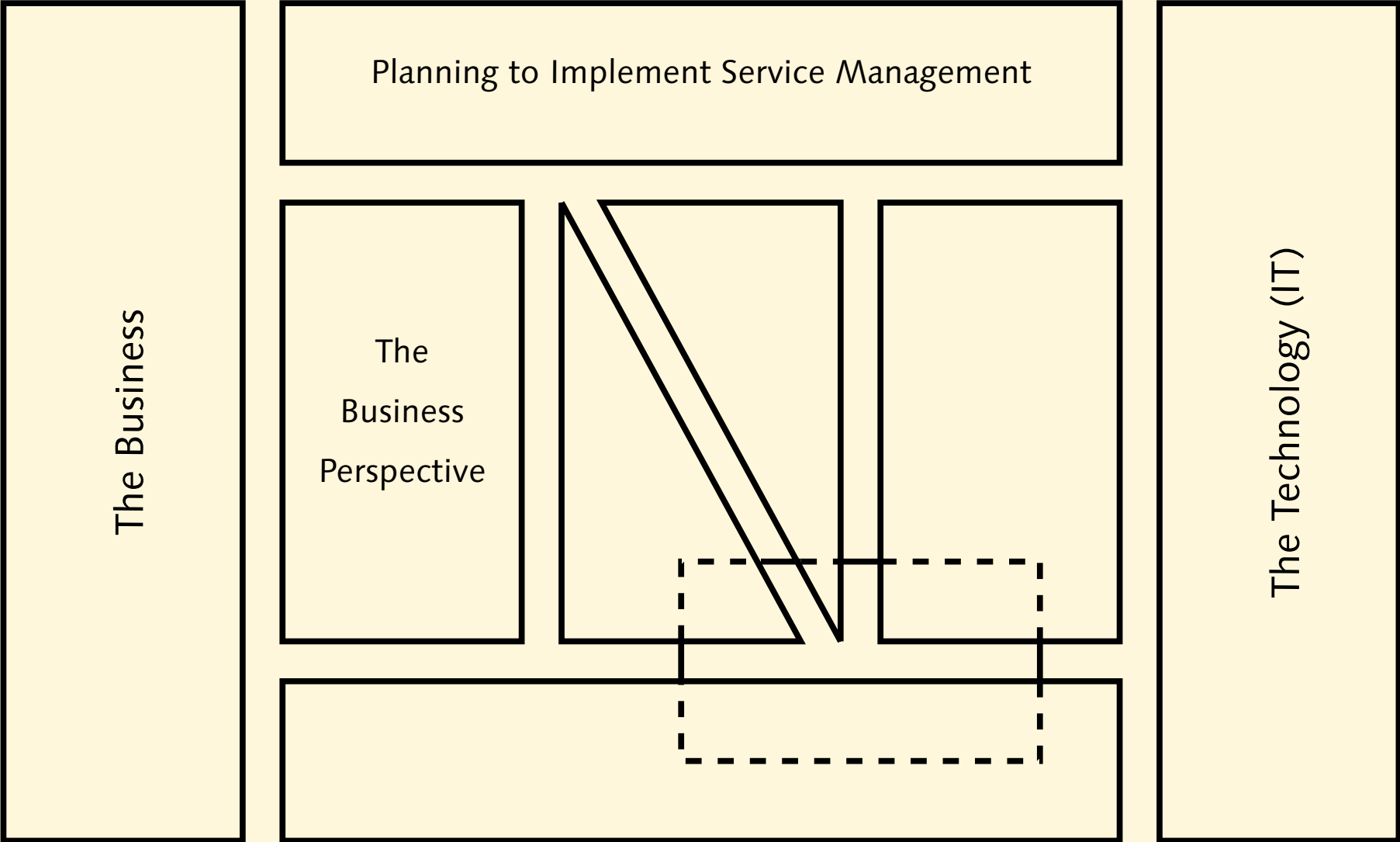


# ITIL Framework, Version 2

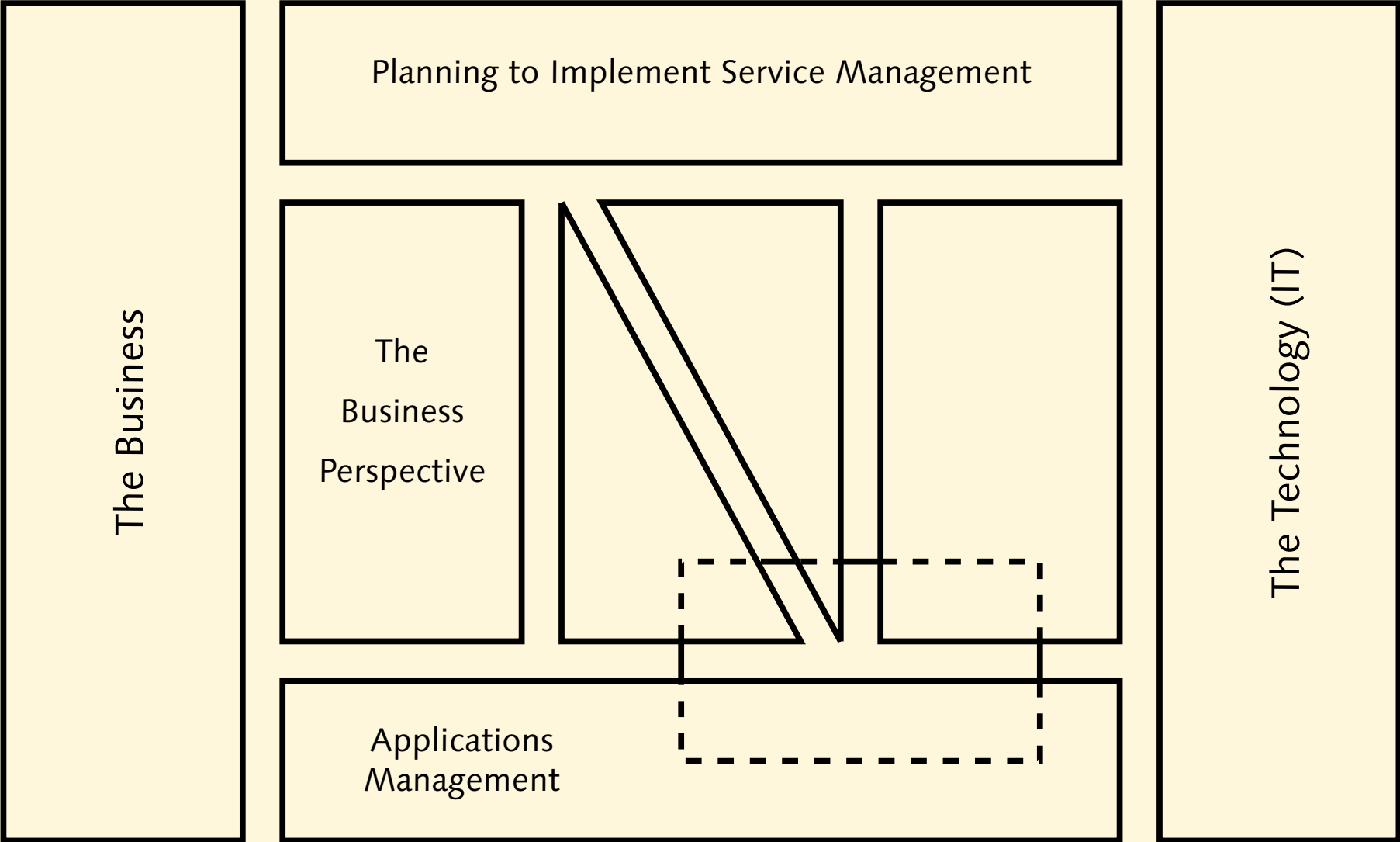




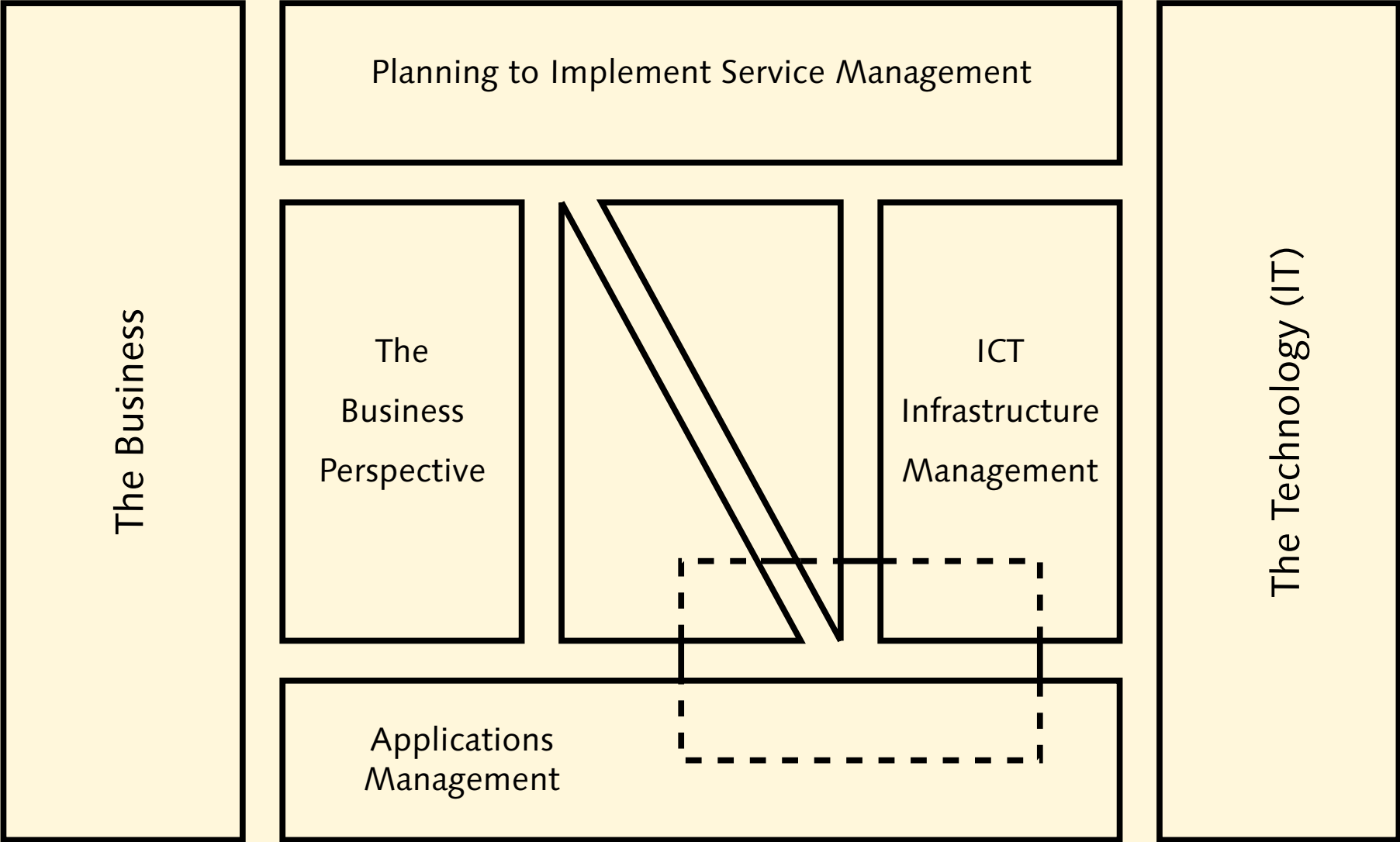
# ITIL Framework, Version 2



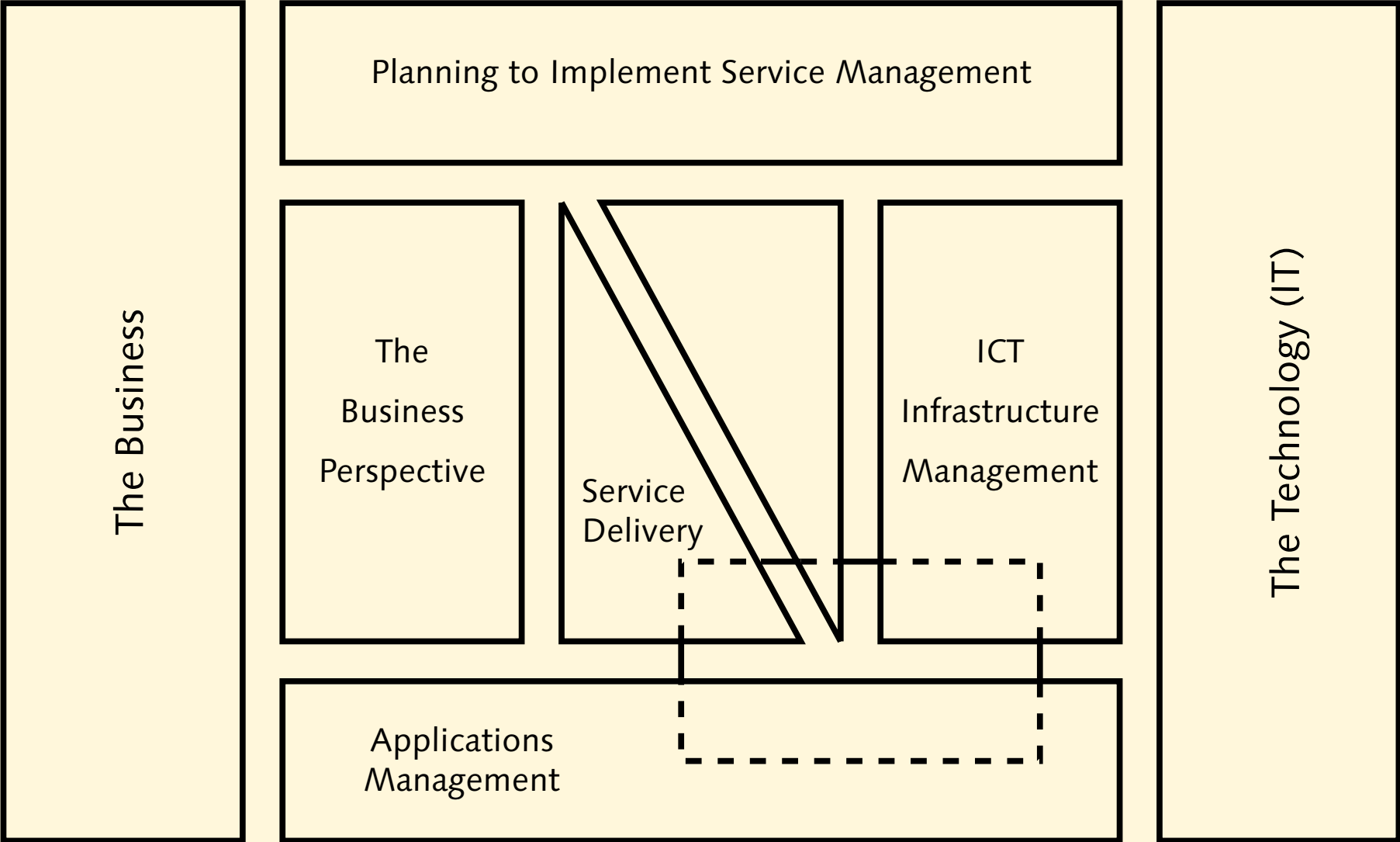
# ITIL Framework, Version 2



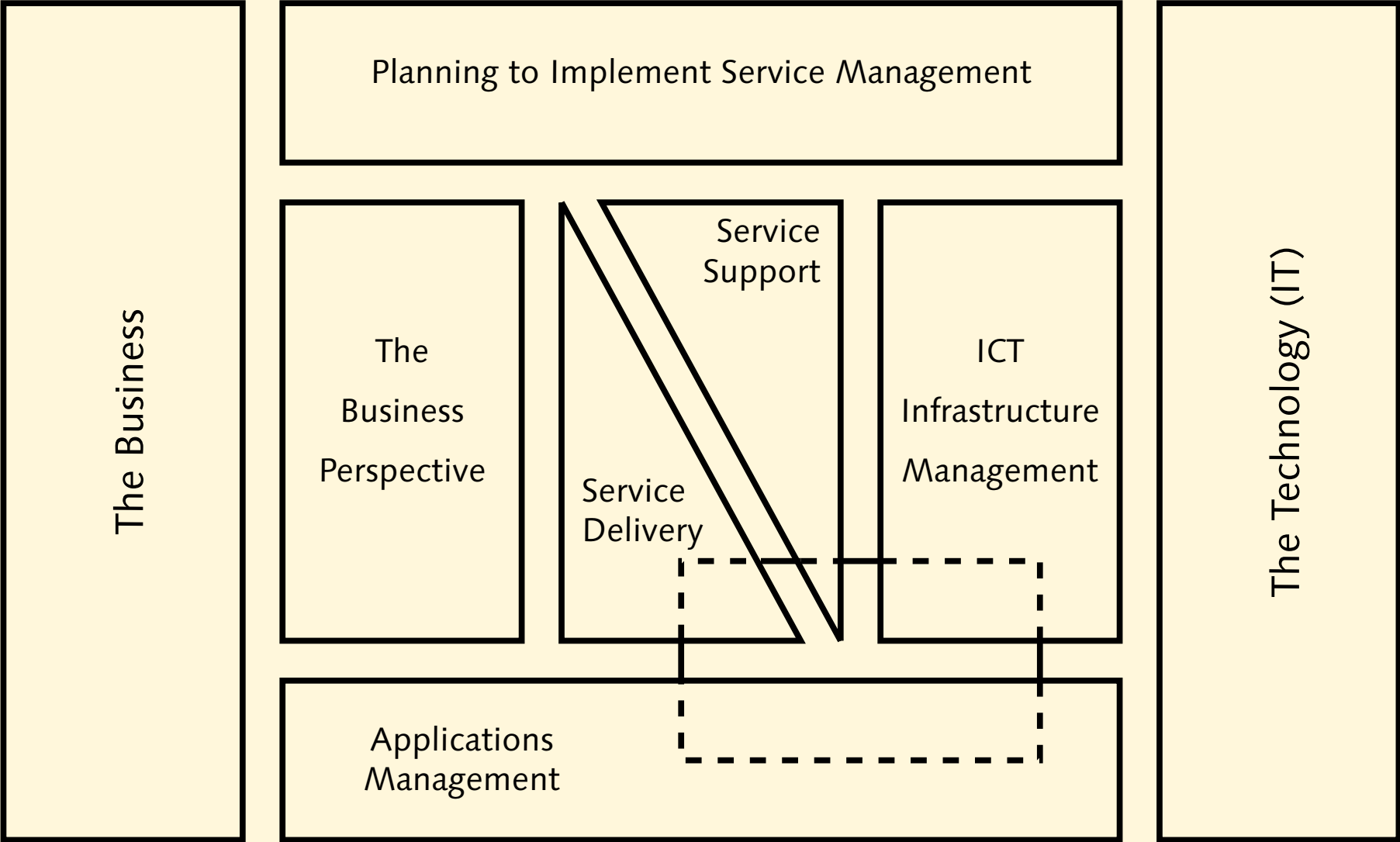
# ITIL Framework, Version 2



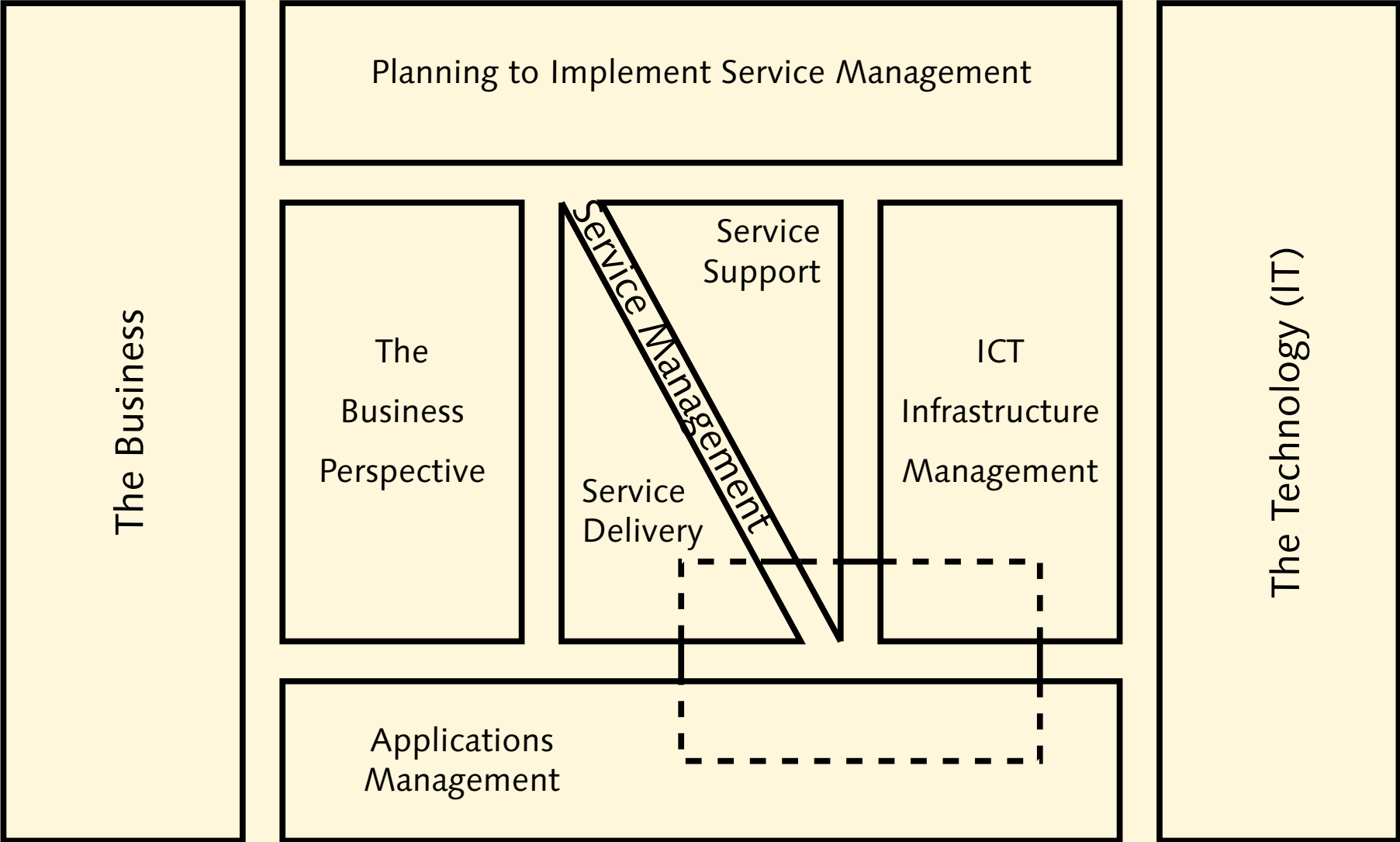
# ITIL Framework, Version 2



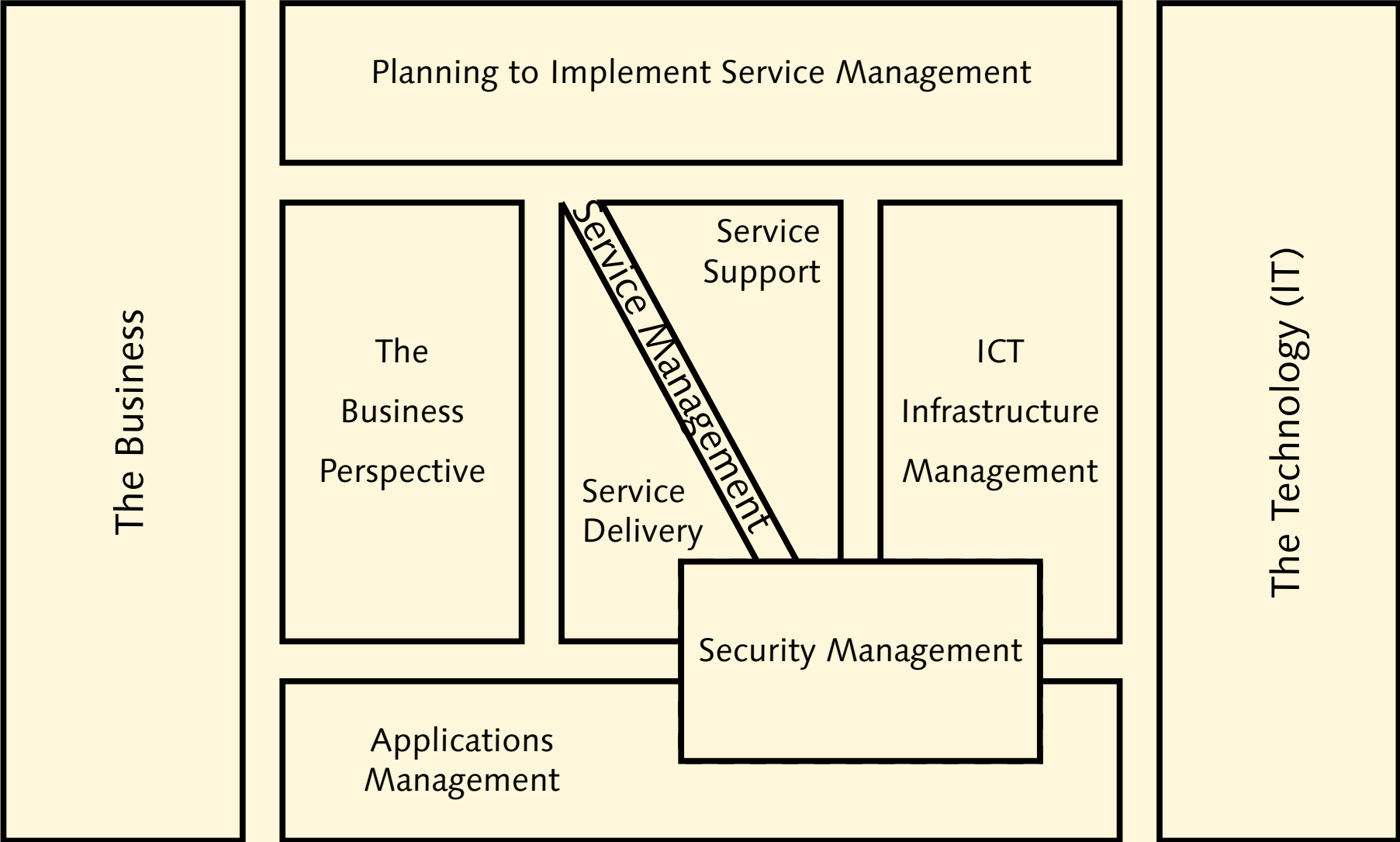
# ITIL Framework, Version 2



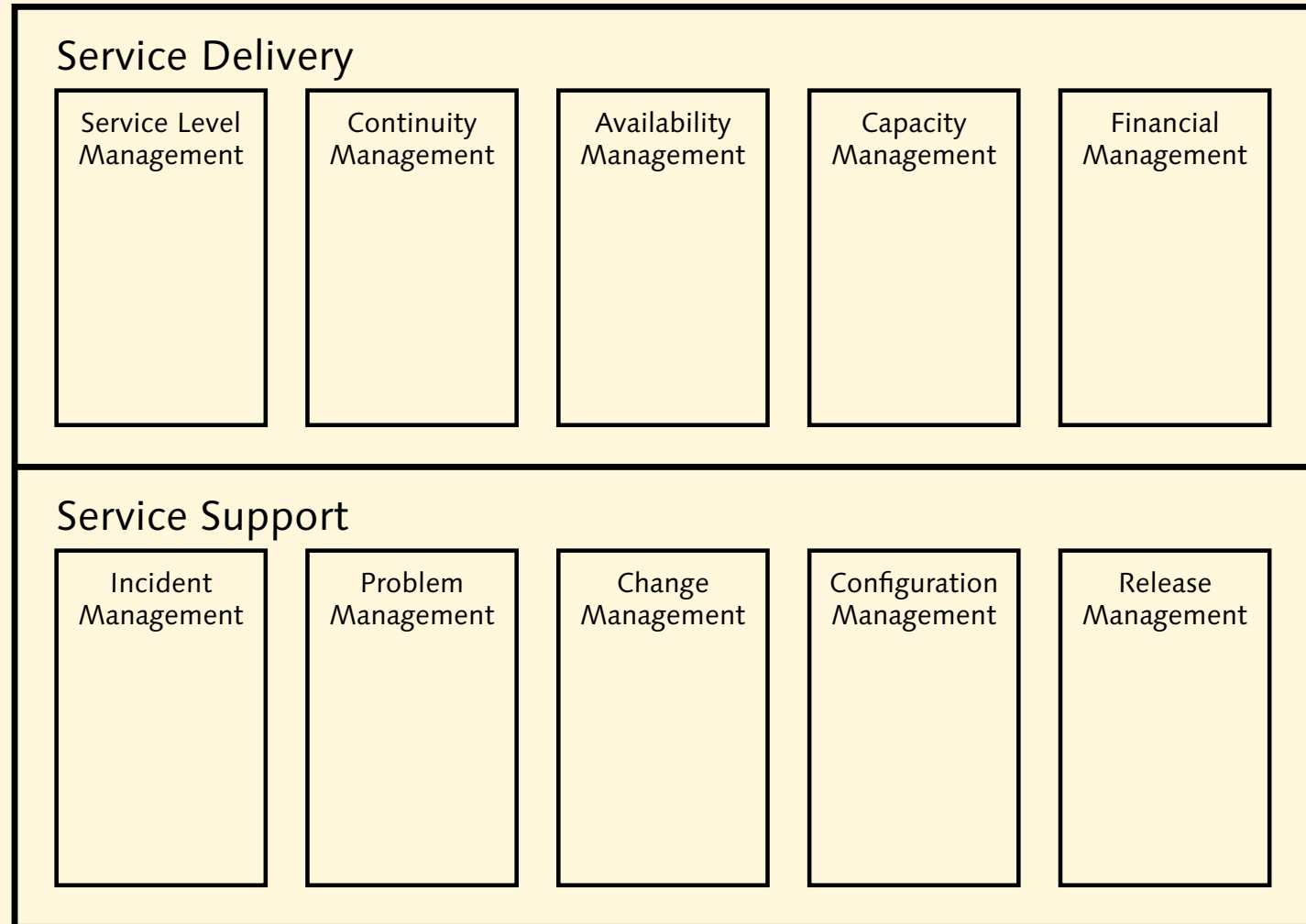
# ITIL Framework, Version 2



# ITIL Framework, Version 2

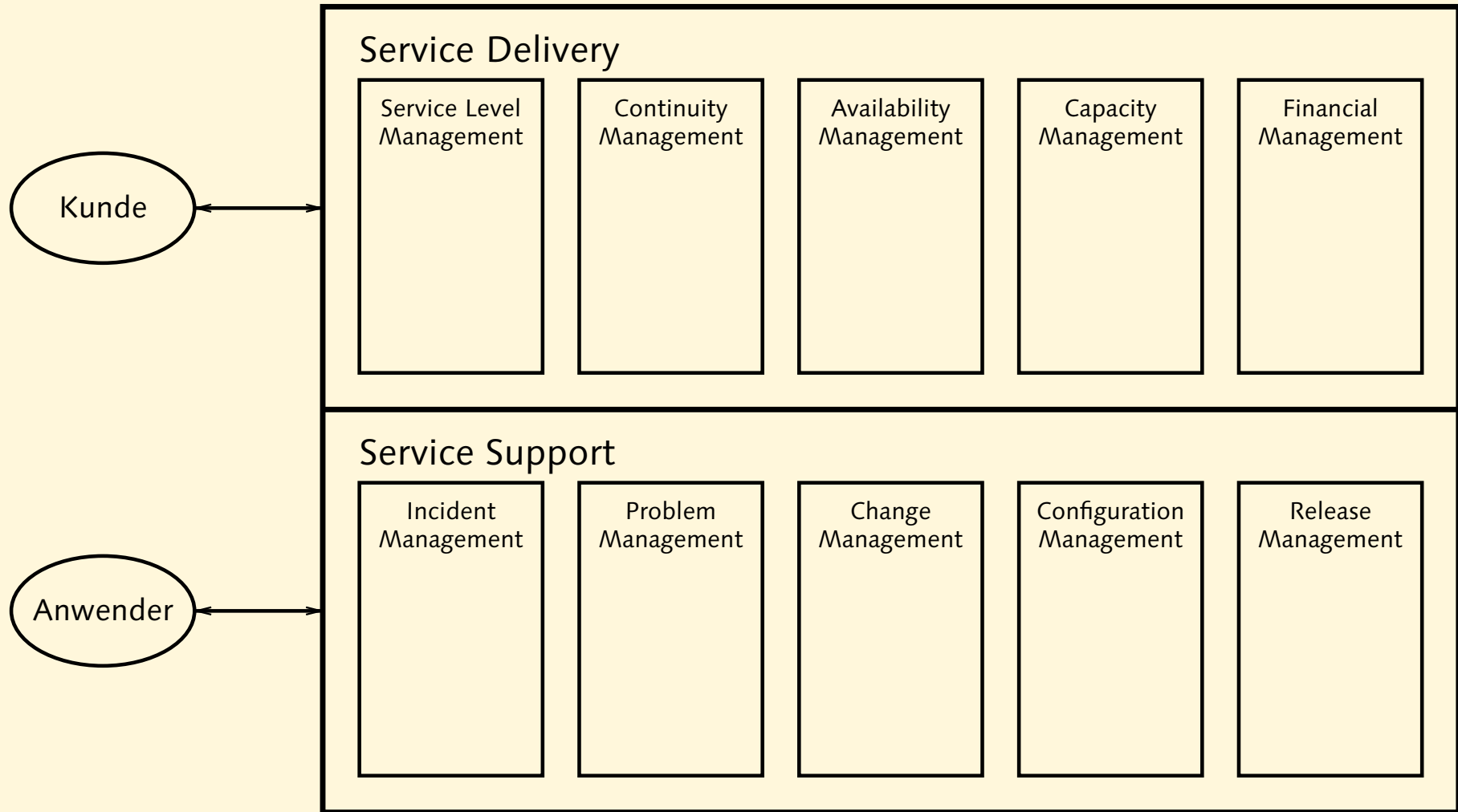


# Service Management

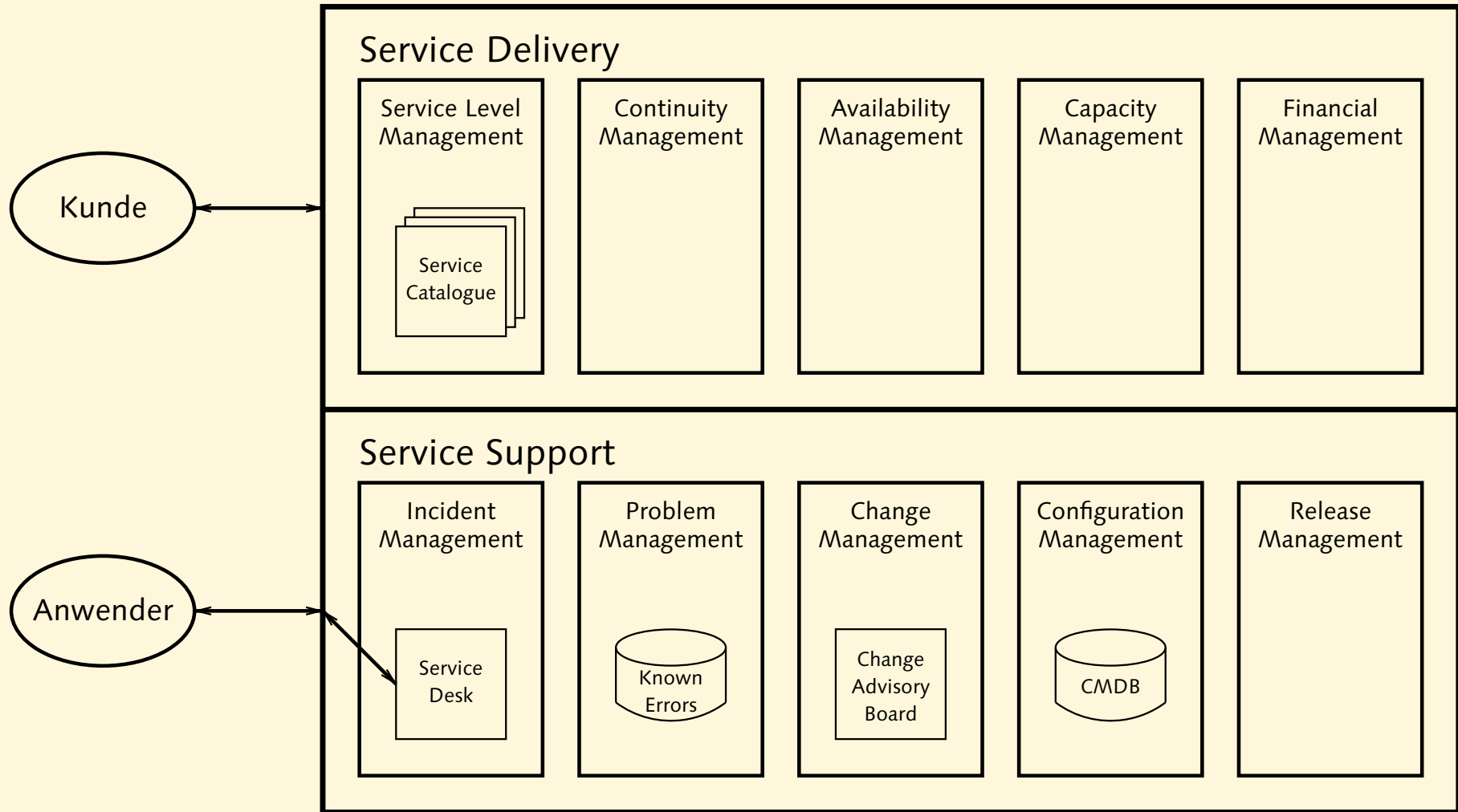




# Service Management

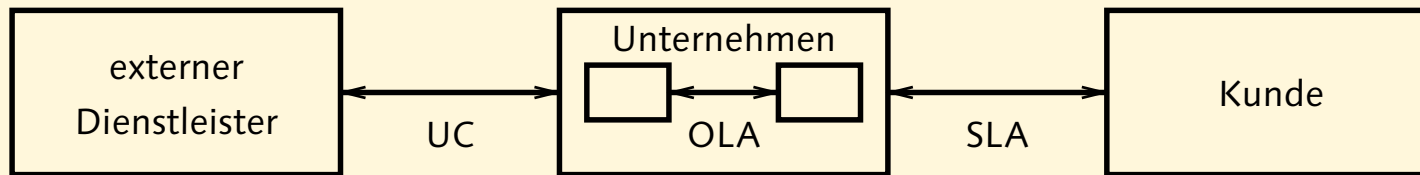


# Service Management



# Service Level Management

- Definition der Dienste und Überwachung der Qualität
- Blick auf Gesamtleistungsvermögen



- Verträge:
  - SLA: Service Level Agreement
  - OLA: Operation Level Agreement
  - UC: Underpinning Contract
- Dienste werden in *Service Catalogue* beschrieben

# Service Desk

- SPOC: Single Point of Contact
- dem Incident Management zugeordnet
- Bearbeitung von *Incidents* und *Service Requests*
- nimmt aber auch an anderen Prozessen teil
- z.B. Installation von Endbenutzer-Software
- Besetzung:
  - Call Center: Weiterleitung von Anfragen
  - unskilled: standardisierte Aufnahme von Anfragen vor Weiterleitung
  - skilled: sofortige Hilfe bei *Known Errors*, sonst Weiterleitung
  - expert: Störungsbehebung durch Fachpersonal

# Incident Management

- Ziel: schnellstmögliche Wiederherstellung eines Dienstes
- *Known Error*: Ursache der Störung ist bekannt
- eventuell *Workaround* vorhanden
- bekannte Fehler und Abhilfen werden dokumentiert
- Zusammenspiel mit
  - Problem Management: Untersuchung von regelmäßigen Störungen
  - Change Management: geplante Ausfälle
  - Configuration Management: kürzlich erfolgte Änderungen

# Problem Management

- Suche nach der Ursache von (möglichen) Störungen
- Erarbeitung von Workarounds
- Erstellung von *Requests for Change* (RfC)
- Dokumentation von Problemen und Lösungen
- Zusammenspiel mit
  - Incident Management: Erstellung von Workarounds
  - Change Management: Verbesserungsvorschläge
  - Availability/Capacity Management: proaktive Untersuchungen
  - Service Level Management: Priorisierung von Problemen

# Incident vs. Problem Management

- widersprüchliche Ziele:
  - schnellstmögliche Wiederherstellung
  - sorgfältige Analyse der Ursache
- Rollen sollten von unterschiedlichen Personen besetzt werden
- schwierig in kleinen Abteilungen
- schwierig, wenn keine finanziellen oder rechtlichen Konsequenzen drohen (öffentlicher Dienst)

# Change Management

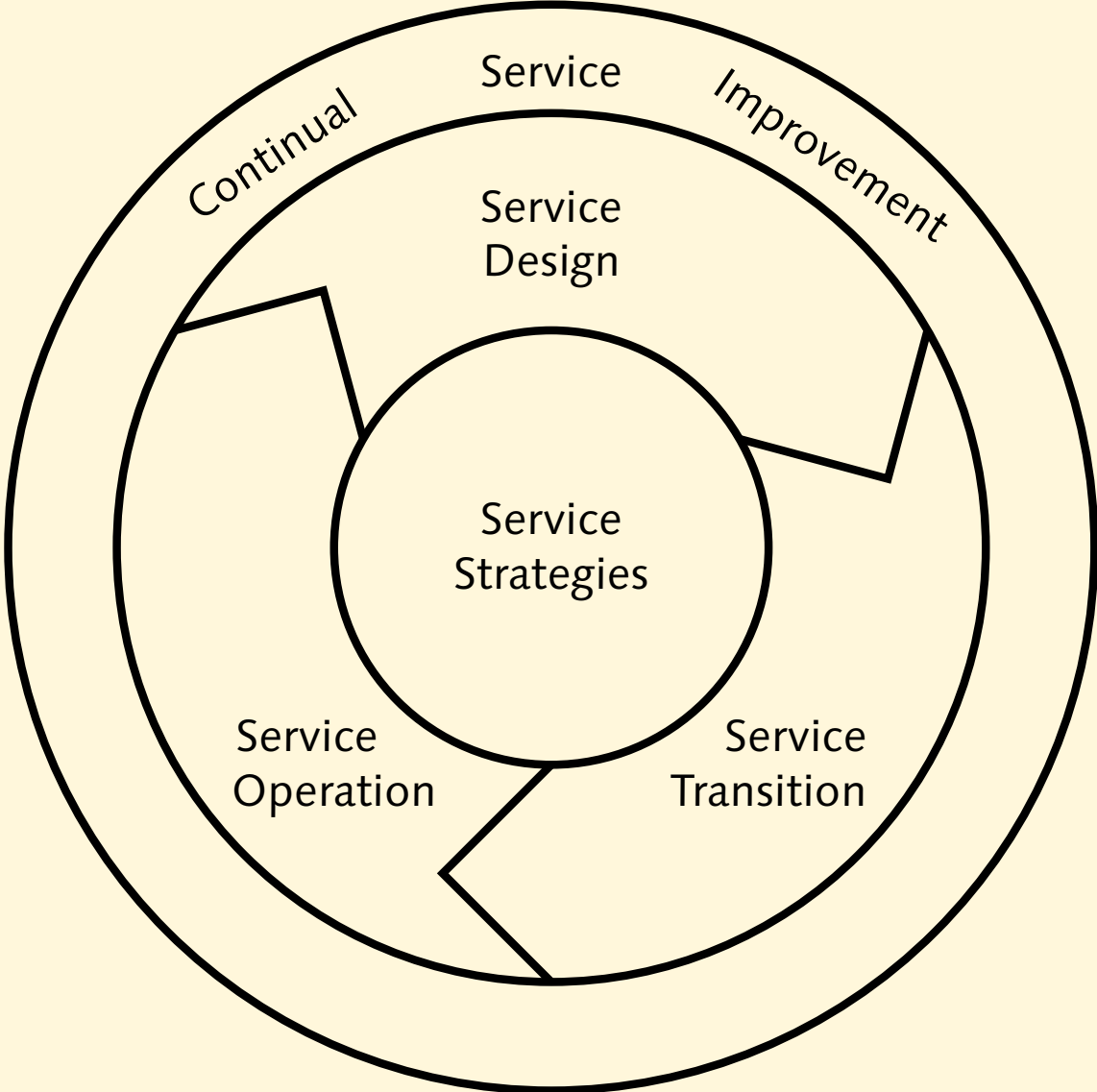
- Begleitung aller(!) Änderungen:
  - Neuerung: neuer Dienst, neue Software, ...
  - Veränderung: Austausch, Update, Standortwechsel, ...
  - Korrektur: Behebung eines Problems, ...
- Annahme oder Ablehnung eines RfC wird dokumentiert
- CAB (*Change Advisory Board*) begutachtet kritische Änderungen
- Zusammenspiel mit
  - Problem Management: wichtige Quelle von RfCs
  - Incident Management: Information über geplante Ausfälle
  - Release Management: Versionierung der eingesetzten Software
  - Service Level Management: Priorisierung von Änderungen



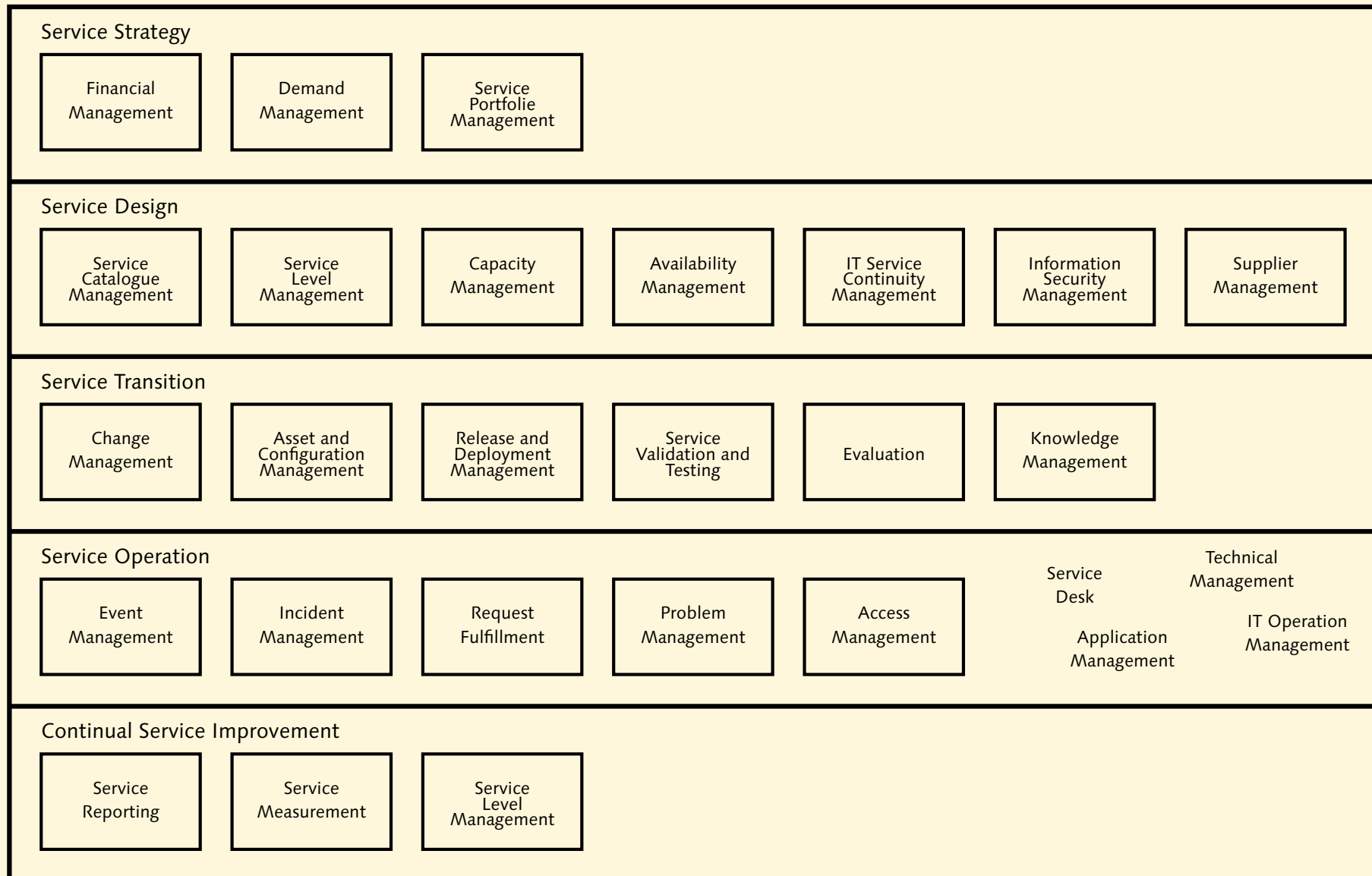
# Configuration Management

- Erfassung aller Betriebsmittel (Hardware, Software, Lizenzen, ...)
- CI (*Configuration Item*)
- CMDB (*Configuration Management Database*)
- Modellierung der Abhängigkeiten der CIs untereinander
- ermöglicht Abschätzung der Auswirkung von Störungen/Änderungen
- größte Probleme bei Aufbau einer CMDB:
  - geeigneter Detaillierungsgrad
  - Datenerfassung, Einbindung von *Federated Databases*
- Zusammenspiel mit
  - nahezu allen anderen Prozessen

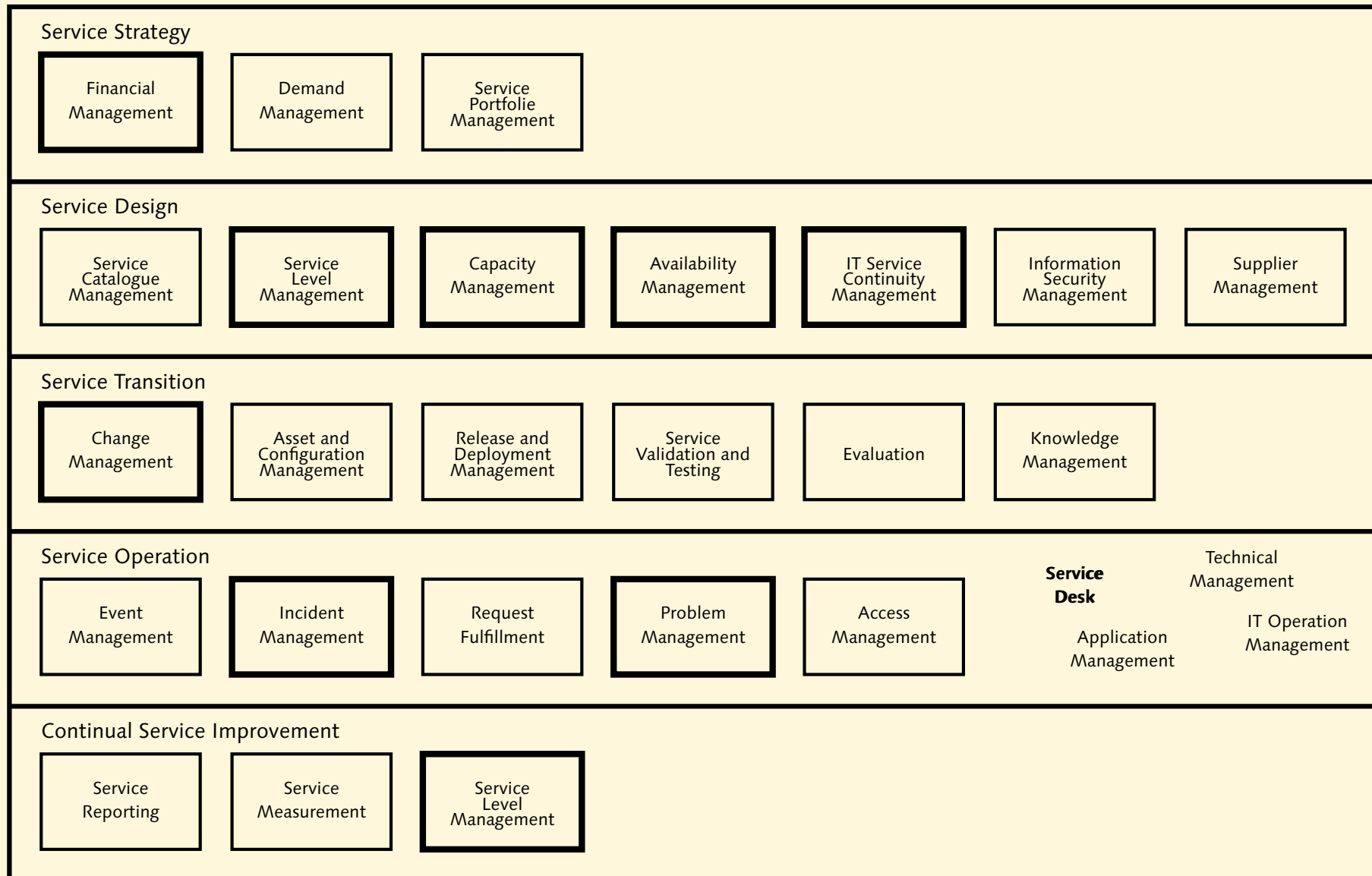
# ITIL Version 3



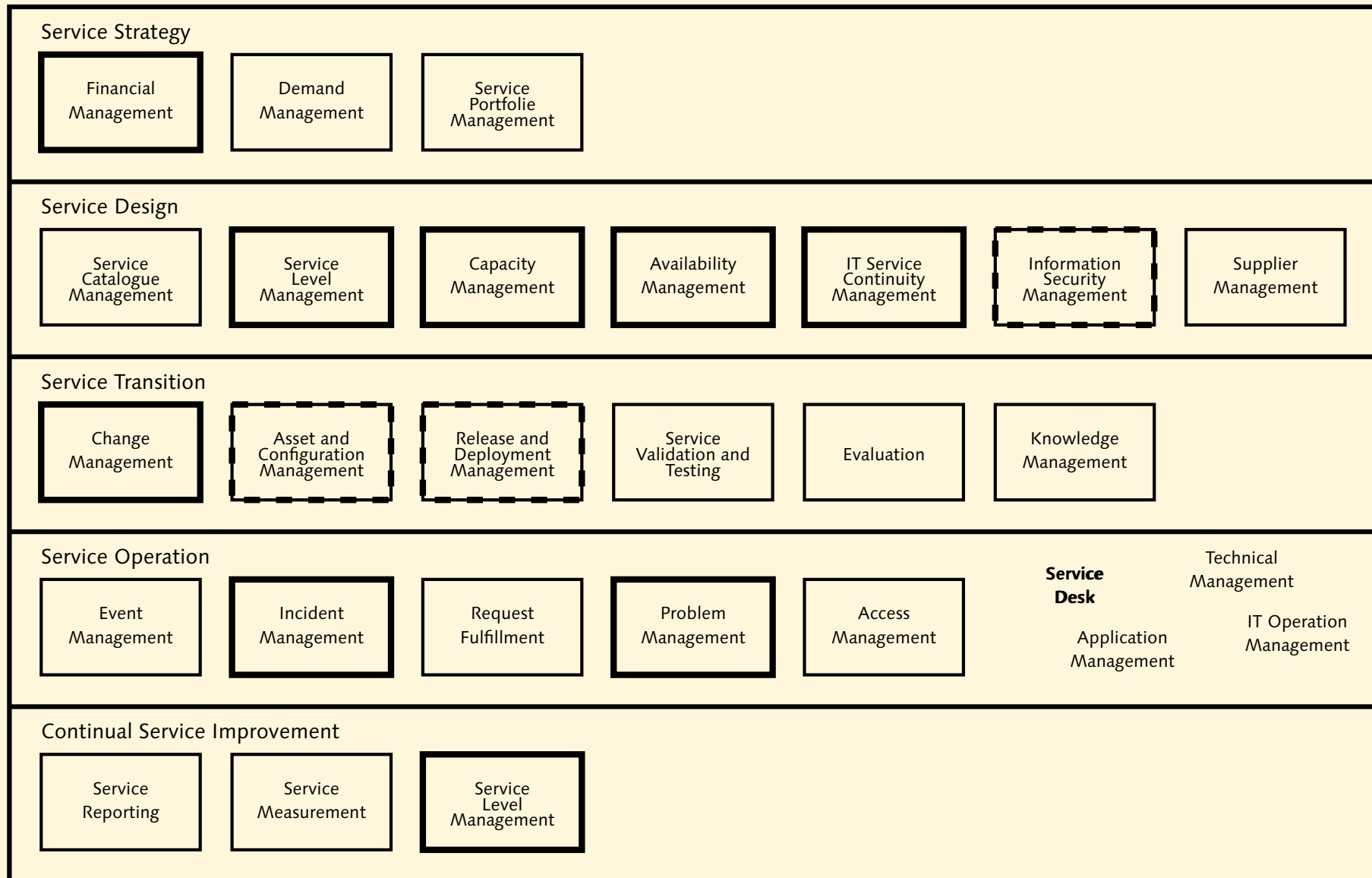
# Prozesse in ITILv3



# Prozesse in ITILv3



# Prozesse in ITILv3



# Und jetzt?

- Welche Aspekte von ITIL sind sinnvoll?  
Welche nicht?
- Welche Prozesse sind schon vorhanden?  
Welche könnten eingeführt werden?  
Welche nicht? Warum?
- Ist ein Service Catalogue vorhanden?
- Gibt es Service Level Agreements mit Kunden?  
Gibt es Kunden?