

# ITIL und ISO 20000

Gemeinsamkeiten, Unterschiede, Nutzen

Referent: Klaus P. Steinbrecher

# Themen – ITIL

- ▶ Was ist ITIL?
- ▶ Kurze Historie, Zielvorstellung
- ▶ Vorschrift oder Empfehlung?
- ▶ Unterschied zwischen V2 und V3
- ▶ Umsetzungsumfang in der Praxis
- ▶ Nutzen/Kosten abhängig von Organisationsgröße
- ▶ Zertifikationen für Organisationen und Personen
- ▶ Empfohlene Vorgehensweise

# Themen – ISO 20000

- ▶ Unterschied zu ITIL V2/V3 in Umfang und Zielrichtung
- ▶ Unterschied zu ISO 9000
- ▶ Zertifikationen für Organisationen und Personen
- ▶ Nutzen/Kosten abhängig von Organisationsgröße
- ▶ Empfohlene Vorgehensweise

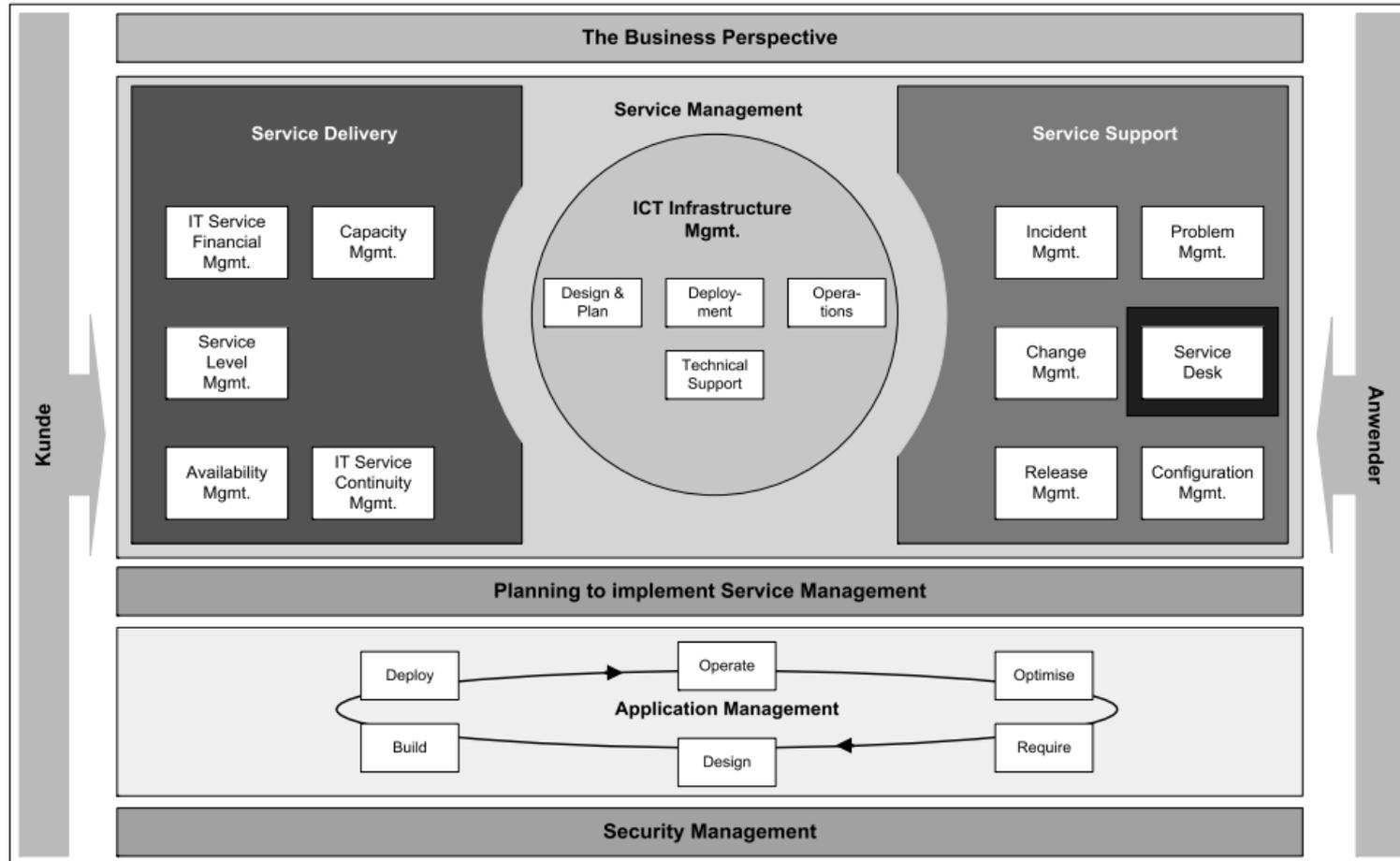
# Was ist ITIL?

- ▶ „IT Infrastructure Library“
  - Eine Sammlung von Büchern mit empfohlenen Vorgehensweisen zum IT Service Management (ITSM)
  - Erbringen und Verwalten von IT-Dienstleistungen für das Unternehmen
  - „Best Practices“ im strategischen, taktischen und operativen Bereich
- ▶ Erarbeitet vom Office of Government Commerce in UK in den späten 1980er Jahren (40 Bände)
  - V2 veröffentlicht 1999–2004 (9 Bände)
  - V3 veröffentlicht 2007 (5 Bände)

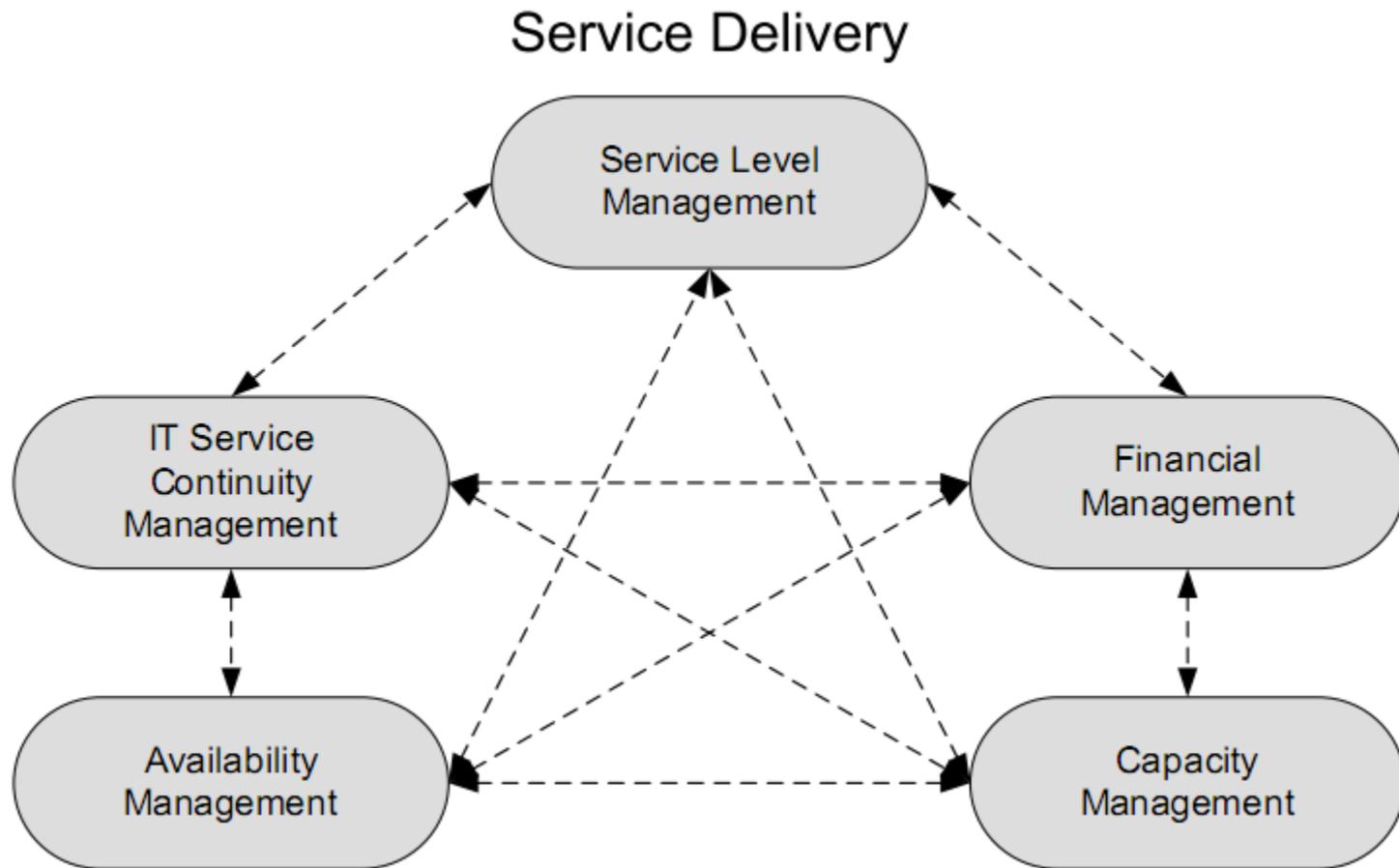
# Ziele von ITIL

- ▶ Beitrag der IT zum Geschäftserfolg durch
  - Quantitativ und qualitativ messbare Verbesserung der IT Services
  - Geschäftsprozessorientierung
  - Kundenorientierung
  - Serviceorientierung
  - Kostenoptimierung
  - Lifecycle Management der Services (V3)

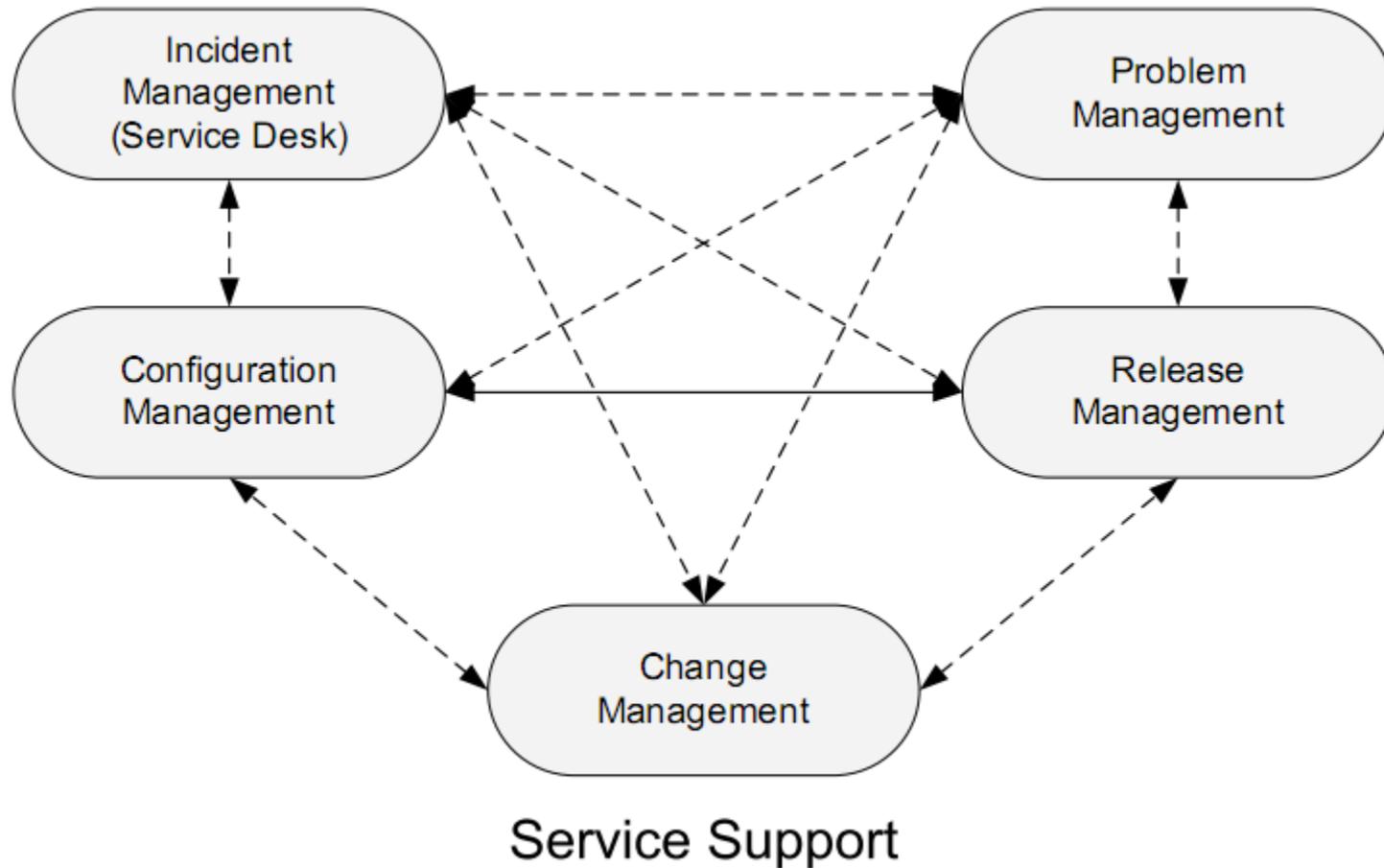
# Prozesse und Funktionen (V2)



# Teilbereiche von ITIL V2



# Teilbereiche von ITIL V2



# Vorschrift oder Empfehlung?

- ▶ ITIL ist ein Framework, keine Vorschrift
- ▶ ITIL ist flexibel und skalierbar, von der kleinsten bis zur größten Organisation
- ▶ ITIL definiert Services und Prozesse
- ▶ Basierend auf den Definitionen gibt ITIL Empfehlungen aber keine „Rezepte“ zur Umsetzung
- ▶ Jede Umsetzung ist organisationspezifisch

# Von ITIL V2 zu V3

- ▶ Stärkere ganzheitliche Sicht des ITSM
- ▶ Vermeidung von „Prozesssilos“
- ▶ Stärkere Betonung des Service Lifecycle
- ▶ Laufende Verbesserung

# Vergleich ITIL V2 und V3

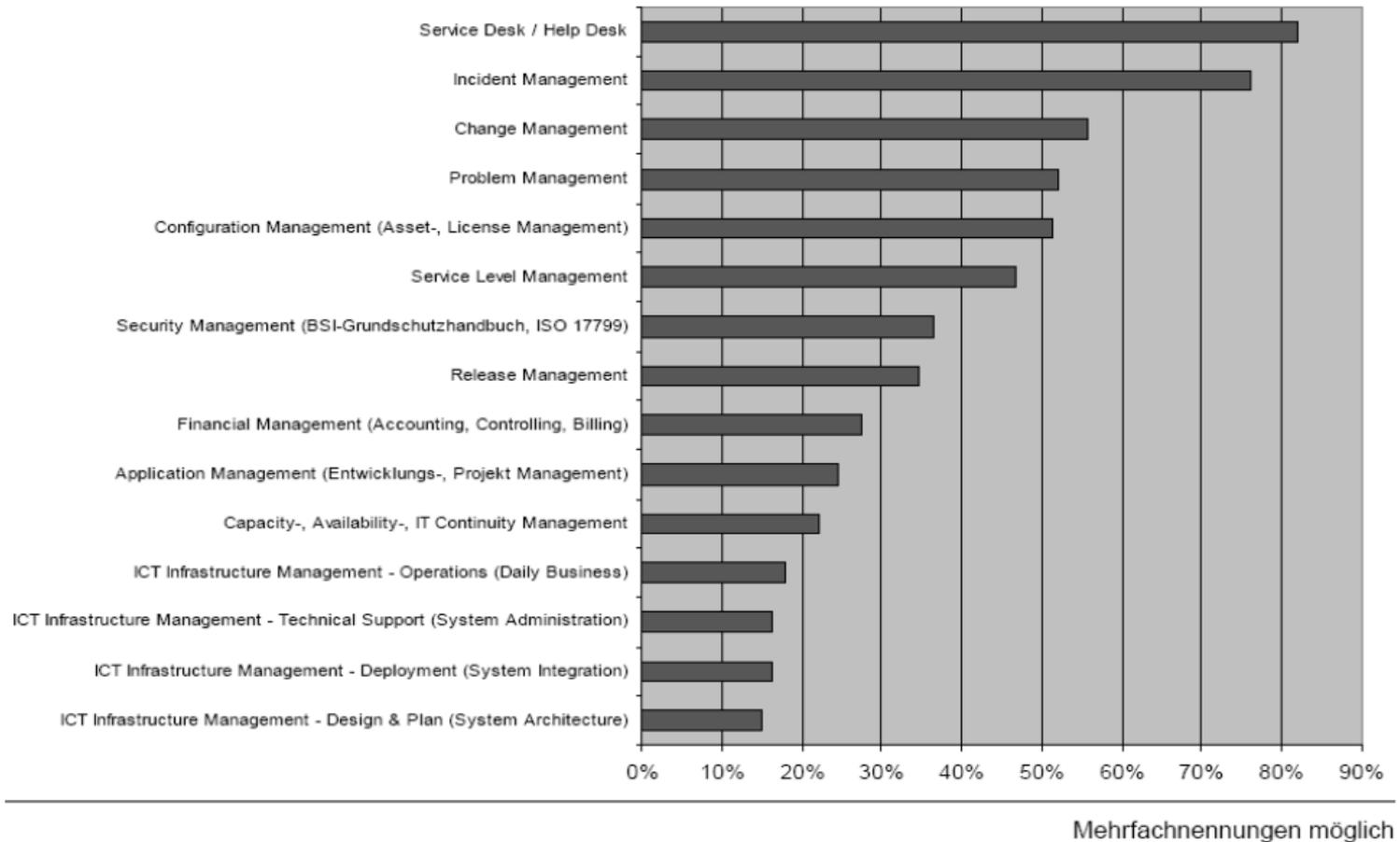
V3 \ V2	Strategy	Design	Transition	Operation	Improve
Incident, Problem				Dark	Light
Change, Config, Release		Dark	Dark	Dark	Light
Availability, Capacity, ITSCM		Dark	Light	Dark	Light
Finance, Service Level	Light	Light	Light		Dark
Application, Infrastructure Security		Dark	Light	Dark	Light
Software Asset	Light	Light	Dark	Light	Light
Business Perspective	Dark	Light	Light	Light	Dark

Sharon Taylor  
Chief Architect ITIL®

# Umsetzungsumfang

- ▶ Über 75% aller Organisationen setzen ITIL ein oder planen die Einsetzung in den nächsten 12 Monaten – dieser Wert ist seit Jahren fast konstant
- ▶ Fast alle Organisationen führen ITIL nur für bestimmte Prozesse ein
- ▶ ITIL V2 ist weit verbreitet, V3 weit weniger
- ▶ Vergleich mit ISO 9000

# Umsetzungsumfang



# Kosten und Nutzen

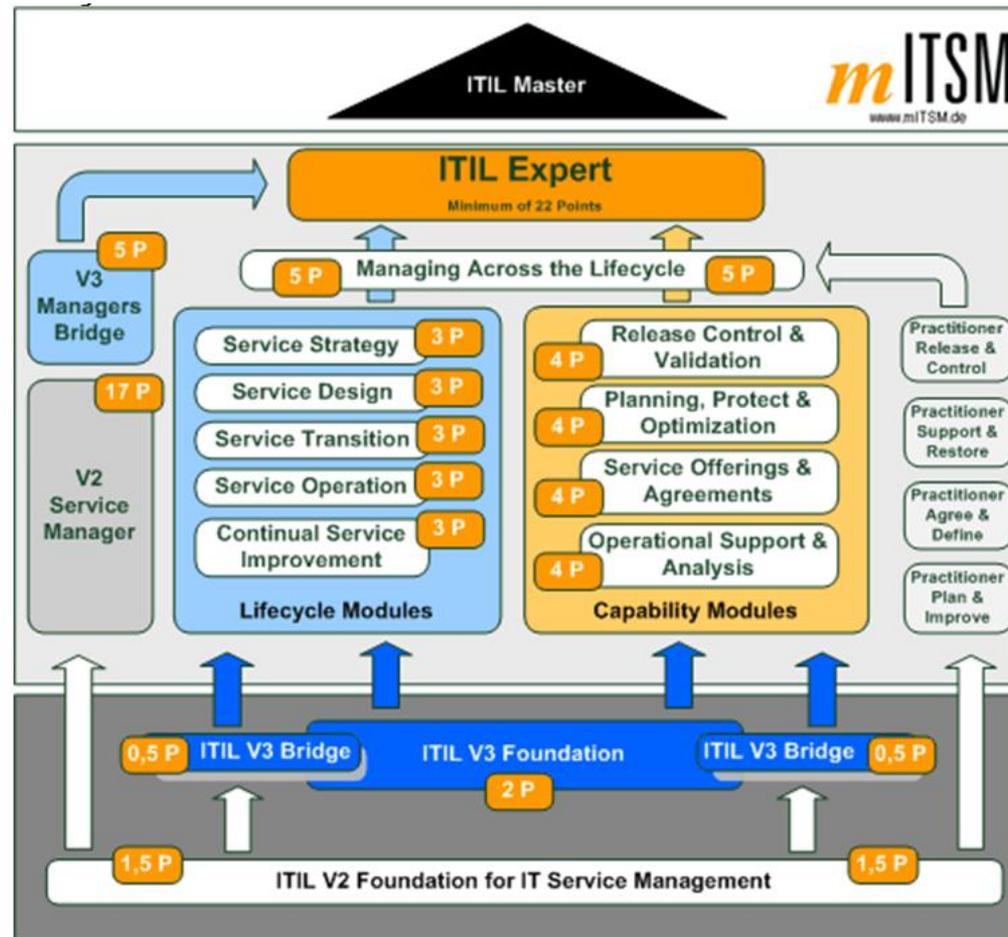
## ▶ Kostenblöcke

- Ausbildung der Mitarbeiter
- Zertifikation der Mitarbeiter und des IT Managements
- Externe Beratung zur Umsetzung
- Pflege

## ▶ Nutzen

- Bessere Kommunikation
- Zielgerichteteres Vorgehen
- Höhere Effizienz und Effektivität
- Reduziertes Risiko

# Zertifizierungsschema ITIL V3



# Zertifizierung ITIL V3

- ▶ **Personen**
  - **Foundation Certificate** – auch ohne Seminar möglich
  - **Lifecycle / Capability Modules** – nur mit mehrtägigem Seminar
  - **Expert** mit Seminar und mindestens 22 Punkten
  - **Master** noch nicht definiert
  - V2 Zertifikationen werden nach Punktesystem angerechnet
- ▶ **Organisationen**
  - Keine Zertifikation möglich

# Zertifizierung ITIL V3

- ▶ **Foundation Prüfung**
  - Standardisierte Prüfungen am Computer, deutsch, englisch, andere Sprachen
  - Prüfungsanbieter EXIN über Pearson VUE oder Prometric
  - Ca. 150 €
- ▶ **Andere Prüfungen**
  - Normalerweise am Ende eines Seminars

# Vorgehensweise – Mitarbeiter

- ▶ **Alle Mitarbeiter in der IT Infrastruktur**
  - **ITIL V3 Foundation Certificate** – per Selbststudium oder Seminar
  - Bei vorhandenem V2 Certificate das V3 Certificate erwerben
  
- ▶ **Vorteile**
  - **Gemeinsames Verständnis der Definitionen und Prozesse**
  - **Weniger Missverständnisse und Reibung bei der Zusammenarbeit**

# Vorgehensweise – IT Management

- ▶ **Gruppen- / Team- / Abteilungsleiter**
  - **ITIL V3 Foundation Certificate**
  - Bei vorhandenem V2 Certificate das V3 Certificate erwerben
  - Fachspezifische Lifecycle bzw. Capability Modules
- ▶ **Vorteile**
  - Gemeinsames Verständnis der Definitionen und Prozesse
  - Weniger Missverständnisse und Reibung bei der Zusammenarbeit
  - Fachspezifische Vertiefung des Knowhows

# Vorgehensweise – Organisation

## ▶ Organisation

- Zuerst Ausbildung der Mitarbeiter
- Ausrichtung an ITIL-Prozessen und Funktionen, beginnend mit Help Desk und Incident Management, danach Problem Management etc.
- Abschluss mit Configuration Database
- Externe Beratung hinzuziehen, wo nötig

## ▶ Vorteile

- Zielgerichtete Vorgehensweise
- Schrittweises Vorgehen, Risiko- und Kostenminimierung

# ISO 20000

- ▶ Internationaler Standard seit 2005
- ▶ Entstanden aus BS 15000
- ▶ Zertifikation von Personen und Organisationen
- ▶ De Facto „ITIL-Zertifizierung“ für Organisationen

# ISO 20000 – Unterschied zu ITIL

- ▶ Erweiterung von ITIL um Prozesse zu
  - Management-System
  - Planung und Implementierung
  - Planung neuer Services
  - Kontinuierliche Verbesserung
  - Nachprüfbarkeit aller Prozesse
- ▶ Definierter Kriterienkatalog
- ▶ Zertifikation von Organisationen

# ISO 20000 – Unterschied zu ISO 9000

## ▶ ISO 9000

- Entwickelt für Organisationen jeder Art
- Beliebige Funktionen oder Abteilungen zertifizierbar
- Oft beschränkt auf wenige Funktionen, nur um Zertifikationsstatus zu erreichen
- Personenzertifizierung nicht möglich

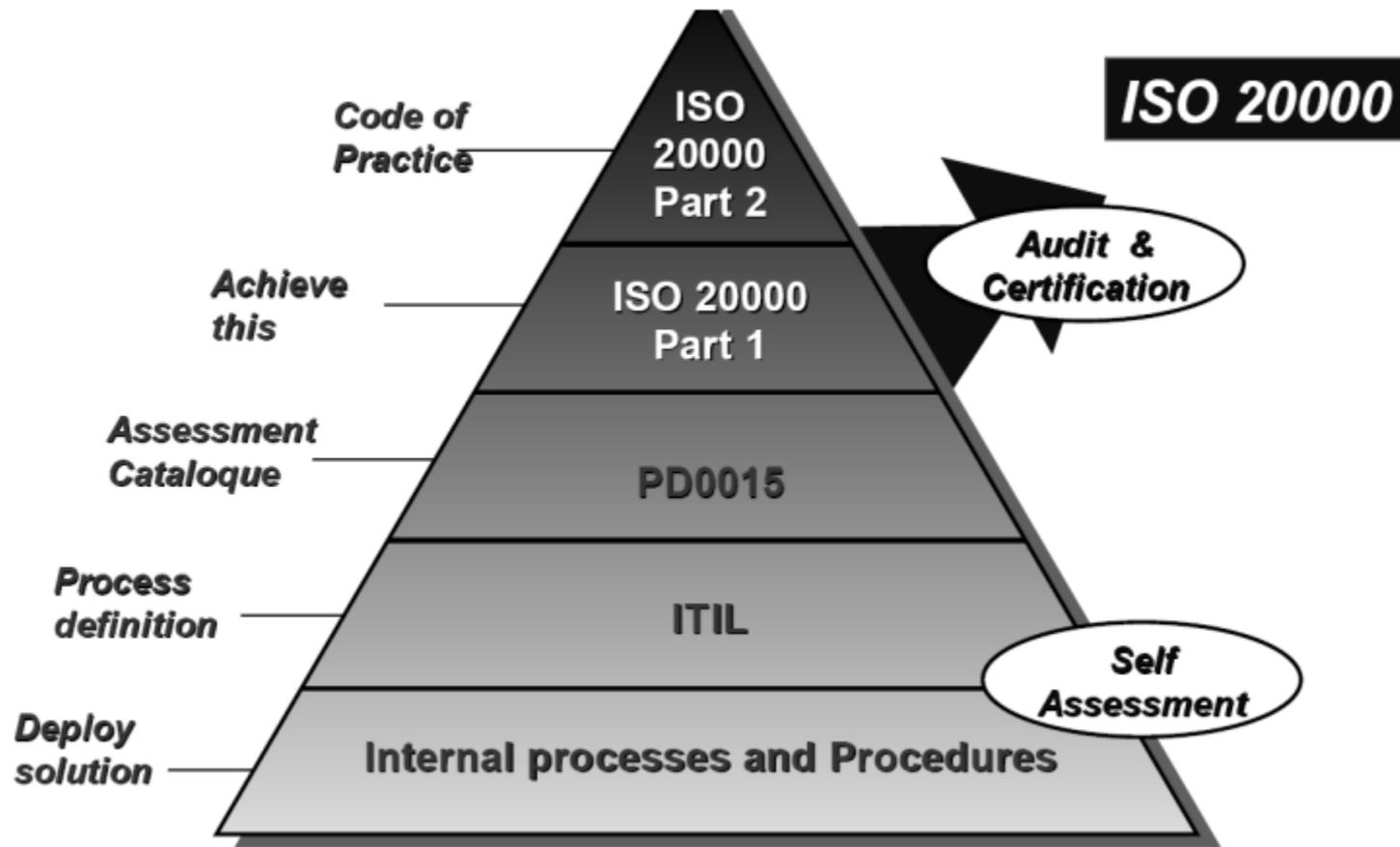
## ▶ ISO 20000

- Spezifisch für IT-Organisationen entwickelt
- Betrifft immer alle Kriterien, kann aber z.B. geografisch oder auf bestimmte Services eingeschränkt werden
- Personenzertifizierung möglich

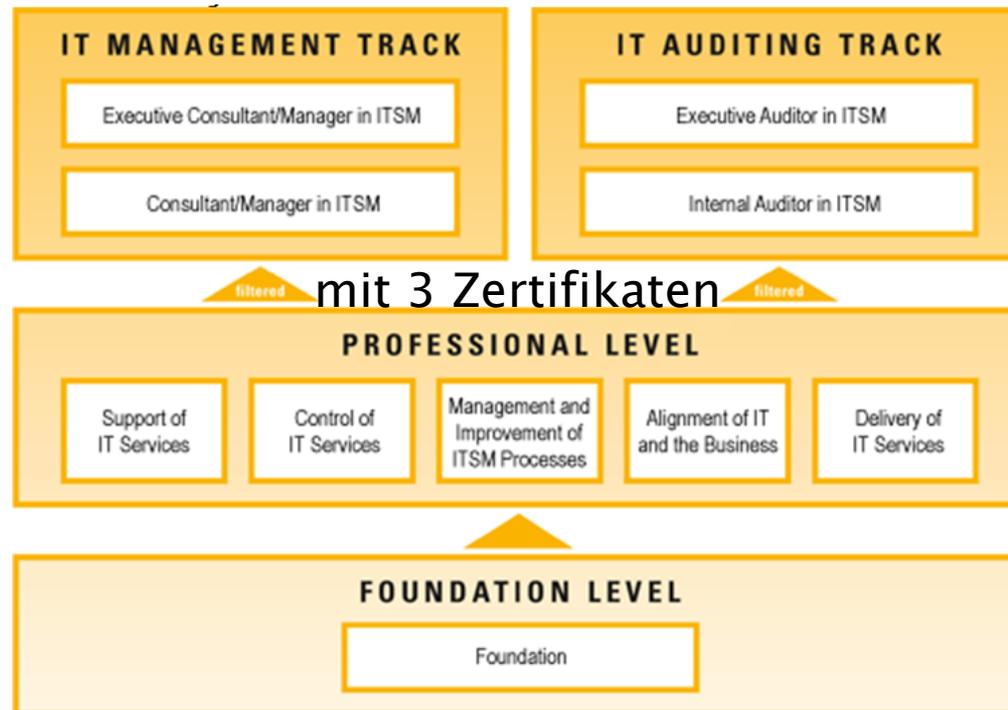
# ISO 20000 – Komponenten

- ▶ ISO 20000 Part 1 – Service Management: Specification
  - Formelle Spezifikation des Standards
  - Mindestanforderungen zur Zertifizierung
  - Kriterienkatalog
- ▶ ISO 20000 Part 2 – Service Management: Code of Practice
  - Best Practices aufbauend auf Part 1
  - Hinweise zur Umsetzung von Part 1

# ISO 20000



# Zertifizierungsschema ISO 20000



# Zertifizierung ISO 20000 – Personen

- ▶ **Foundation Certificate** – auch ohne Seminar möglich
- ▶ **Professional Level** – nur mit mehrtägigem Seminar
- ▶ **IT Management Track** – nach Erreichen des Professional Level mit 3 Zertifikaten
- ▶ **Alternativ: IT Auditing Track** – nach Erreichen des Professional Level mit 3 Zertifikaten

# Zertifizierung ISO 20000 – Organisationen

- ▶ Es wird immer der gesamte Kriterienkatalog zur Zertifizierung benutzt
- ▶ Der „Scope“ kann geografisch oder auf bestimmte Services eingeschränkt werden
- ▶ Die Zertifizierung kann man auch selbst durchführen, überprüft wird sie danach durch einen Audit einer akkreditierten Zertifizierungsstelle
- ▶ Alle drei Jahre ist eine Wiederholung der Zertifizierung notwendig

# ISO 20000 – Kosten und Nutzen

- ▶ Kosten für Personen
  - Vergleichbar mit denen von ITIL-Zertifizierungen
- ▶ Nutzen für Personen
  - Vorwiegend für Mitarbeiter, die an der Zertifizierung einer Organisation beteiligt sind
  - Für externe Berater oder Mitarbeiter von Consulting-Organisationen, die Zertifizierungen oder Schulungen anbieten

# ISO 20000 – Kosten und Nutzen

- ▶ **Kosten für Organisationen**
  - Hohe Kosten für Ausbildung der Mitarbeiter (ITIL + ISO 20000)
  - Hohe Anforderungen an Nachprüfbarkeit und Dokumentation
  - Externe Berater nahezu zwingend notwendig
  - Kosten für Audit und Zertifizierung, Re-Zertifizierung alle 3 Jahre
- ▶ **Nutzen für Organisationen**
  - Intern schwer nachweisbar
  - Vorwiegend für Outsourcing-Dienstleister als Qualitätsnachweis gegenüber Kunden

# ISO 20000 – Vorgehensweise

- ▶ **Personen**
  - Zuerst ITIL Foundation Certificate
  - Dann ISO 20000 Foundation
  - Weiterführende Zertifikationen nur bei persönlichem oder betrieblichem Bedarf
- ▶ **Organisationen**
  - Zuerst Einführung von ITIL-Prozessen und Strukturen
  - Fortbildung der Mitarbeiter zu ISO 20000
  - Zertifikation mit externer Beratung
  - Audit

# Buchempfehlung zu ITIL V3



ISBN 978-3-8273-2599-0

# Links

## ▶ ITIL

- <http://www.mitsm.de/mitsm-schulung/itil-v3/>
- <http://www.computerwoche.de/management/compliance-recht/1865519/index.html>
- [http://www.socos.de/beratung\\_seminare\\_audits/?c=10\\_itil\\_v3](http://www.socos.de/beratung_seminare_audits/?c=10_itil_v3)
- <http://www.serview.de/it-service-management/itil-schulung/itil-termingarantie>

## ▶ ISO 20000

- <http://www.mitsm.de/mitsm-schulung/>
- <http://de.it-processmaps.com/iso20000/faq-iso-20000.html>
- [http://www.tuev-sued.de/akademie\\_de/perzonenzertifizierung/it-pruefungen/pruefungen\\_gemaess\\_iso/iec\\_20000?ns\\_campaign=zertifizierung&ns\\_mchannel=ppc&ns\\_source=google&ns\\_linkname=zertifizierung&ns\\_fee=1.00&gclid=CMfA\\_Y2CzKACFUoi3wodnH97zA](http://www.tuev-sued.de/akademie_de/perzonenzertifizierung/it-pruefungen/pruefungen_gemaess_iso/iec_20000?ns_campaign=zertifizierung&ns_mchannel=ppc&ns_source=google&ns_linkname=zertifizierung&ns_fee=1.00&gclid=CMfA_Y2CzKACFUoi3wodnH97zA)
- [http://www.socos.de/beratung\\_seminare\\_audits/?c=30\\_iso20000](http://www.socos.de/beratung_seminare_audits/?c=30_iso20000)
- <http://www.serview.de/it-service-management/itil-schulung/itil-termingarantie>

# Kontaktinformation

**Klaus P. Steinbrecher**

KPS Consulting LLC

[ksteinbrecher@kpsconsulting.org](mailto:ksteinbrecher@kpsconsulting.org)

+49 (0) 172-8200-417