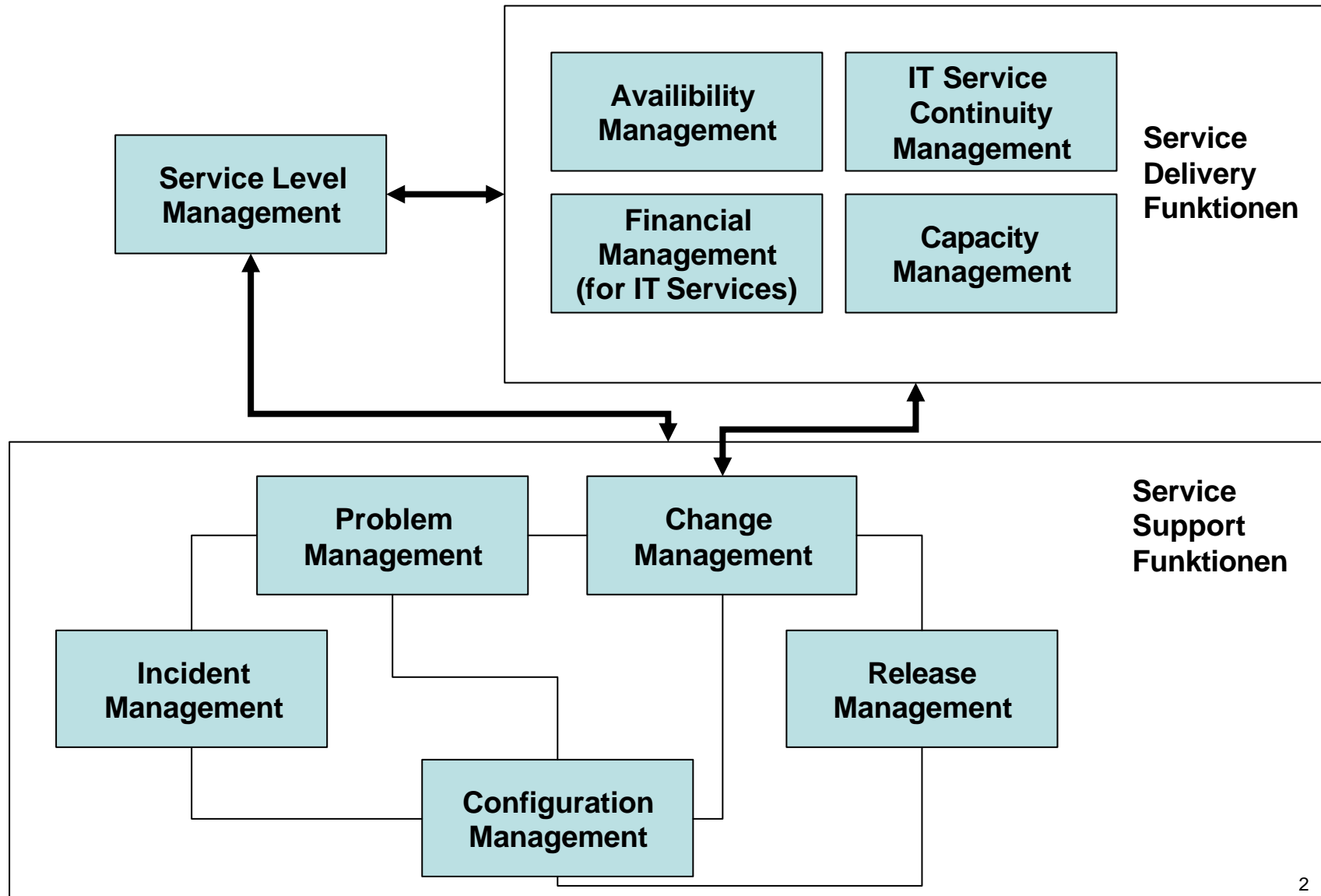


**ITIL ist konsequent und durchgängig prozessorientiert**

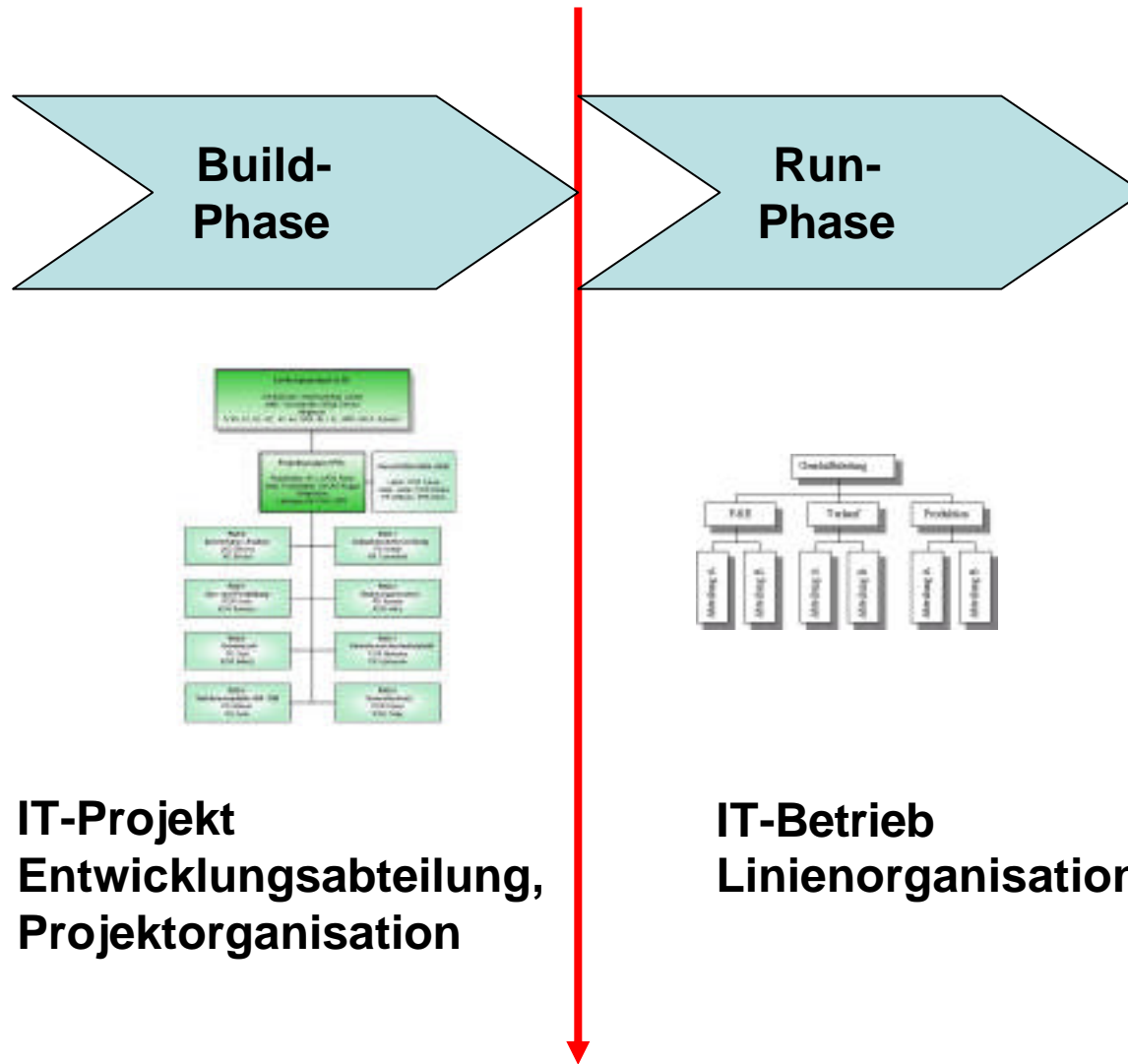
**ITIL berücksichtigt aber auch in allen Prozessen funktionale und organisatorische Strukturen sowie kosten- und benutzerorientierte Aspekte der IT Service Leistungen**

**ITIL gewährleistet einen einheitlichen Sprachgebrauch**

**ITIL stellt fachliche Anleitungen auf Basis von „best practice“ zur Verfügung**








Abweichungen von vielen bisher bekannten Organisationsmodellen:









**IT-Projekt**  
 Entwicklungsabteilung,  
 Projektorganisation

**IT-Betrieb**  
 Linienorganisation

## Vorteile für die Kunden und Anwender:

-  Die IT-Services werden eher auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet.
-  Absprachen und Vereinbarungen auch über die Qualität der IT-Services verbessern das Verhältnis zum Kunden.
-  Die IT-Services werden besser und genauer beschrieben.
-  Qualität und Kosten der IT-Services lassen sich besser kontrollieren.
-  Die Kommunikation mit der IT-Organisation wird aufgrund von Vereinbarungen und definierter Ansprechpartner verbessert.

## Vorteile für die IT-Organisation:

-  Die IT-Organisation wird übersichtlicher, effizienter und genauer auf die Unternehmensziele ausgerichtet.
-  Das Management kann die IT-Organisation besser steuern und bewerten, Änderungen lassen sich leichter kontrollieren.
-  Eine sinnvolle Etablierung der ITIL-Prozesse bildet die Voraussetzung für ein fundiertes Outsourcing von Teilbereichen von IT-Services.
-  Eine an ITIL "Best Practices" ausgerichtete Arbeitsweise fördert ein auf IT-Services ausgerichtetes Kundenverhalten.
-  Die Einführung von ITIL unterstützt die Einführung eines auf ISO-9000 basierenden Qualitätssystems.
-  ITIL liefert einen klaren Referenzrahmen für die interne Kommunikation, Standardisierung und Erkennbarkeit von Vorgängen.

## Herausforderungen (potential problems):

Die Einführung von ITIL kann sich nicht nur lang und aufwändig gestalten, sondern erfordert auch eine Kulturveränderung innerhalb der IT-Organisation.

Eine zu ambitionierte Einführung kann zu Frustrationen bei den Mitarbeitern führen, weil die gesteckten Ziele nie erreicht werden.

Wenn die Einrichtung der Prozesse als Ziel definiert wird, ist die Qualität der IT-Services gefährdet. Vorgänge werden dann bald als bürokratische Hindernisse erfahren und gerne umgangen.

Verbesserungen können aufgrund fehlender Informationen hinsichtlich der angestrebten Ergebnisse und fehlender Leistungsindikatoren zum Angleich der Prozesse nicht erreicht werden.

Verbesserungen und Kosteneinsparungen werden nicht ausreichend sichtbar gemacht.

## Herausforderungen (ff.):

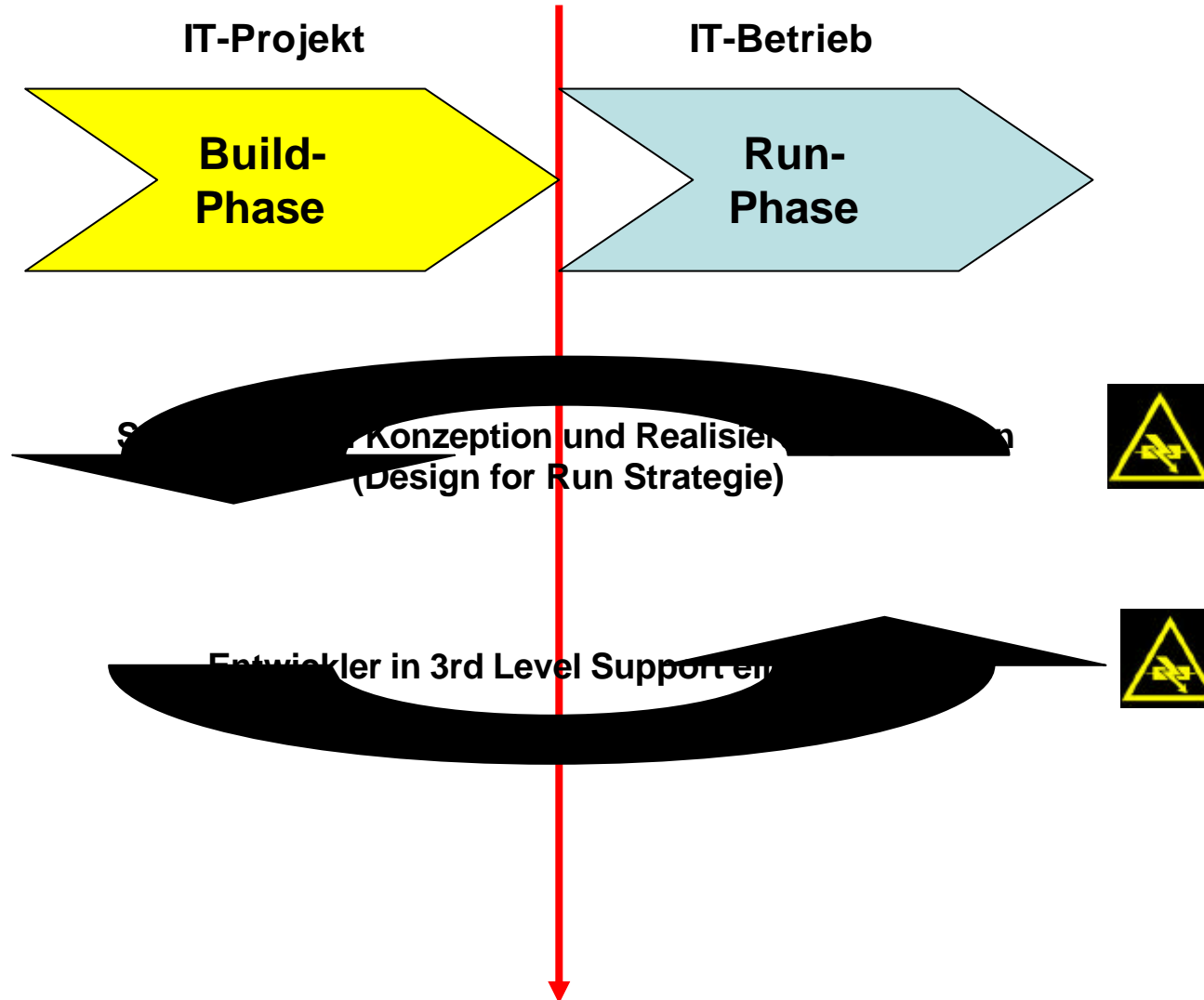
**Eine erfolgreiche Implementierung erfordert die Beteiligung und das Engagement aller Ebenen und aller Abteilungen der IT-Organisation.**

**Wird die Prozesseinrichtung einer eigens zu diesem Zweck erstellten Abteilung überlassen, besteht die Gefahr, dass innerhalb der Organisation eine Abteilung mit eigener Arbeitsweise entsteht, die von den anderen Abteilungen nicht anerkannt wird.**

**Wegen nicht ausreichender Investitionen in unterstützende Tools können die Prozesse nicht optimal ausgeführt und gelebt werden. Folglich gibt es keine Verbesserungen. Unter Umständen ist sogar der Einsatz zusätzlicher Arbeitskraft erforderlich, wenn die Organisation bereits vor der Einführung von ITIL überlastet ist.**

**Die Trennung zw. Projekt und Betrieb kann Probleme aufwerfen, wenn das Betriebs-/Supportteam nicht oder nicht ausreichend in die Projektarbeit eingebunden war (Know-how, Identifikation,...).**

Punktuelle Überbrückung der Trennung zwischen Projekt und Betrieb:





## Hohe Priorität für:

IT-Projekt

IT-Betrieb



➤ Handbücher, Systemdokumentation, Betriebsdokumentation

➤ **Priorisierung der Betriebsaufgaben:**

1. **Kerngeschäft (Design for Run, Change M., Incident M. u. Problem M.)**
2. **Unterstützungsprozesse (alle anderen Service Prozesse)**

**Einbindung in den Entwicklungsprozess  
zur Sicherstellung der Betriebbarkeit mit hoher Qualität und Effizienz!**