



# Was ist eigentlich ... .. ITIL?

Von Technischer Regierungsdirektor Dieter Simm

Die Informations- und Kommunikationstechnik (IT) hat eine zentrale Bedeutung für unseren Globus erlangt. Sie ist weder in der zivilen noch in der militärischen Welt entbehrlich. Ständig steigt die Zahl der Anwendungen und der Grad der Vernetzung nimmt weiter zu. Wie hochgradig abhängig wir von einer funktionierenden IT sind, erfahren wir immer dann, wenn die IT ausfällt. Seien es die stundenlangen Ausfälle der Seiten von YouTube und Wikipedia im März 2010 oder die Beeinträchtigungen des Dienstbetriebs nach dem Conficker-Angriff im Februar 2009.

Immer mehr Herstellungs-, Geschäfts- oder Verwaltungsprozesse werden durch die IT unterstützt, um deren Qualität weiter zu erhöhen. Die IT-Abteilungen verlassen ihren Elfenbeinturm, indem sie sich vom Denken in IT-Systemen hin zum Denken in IT-Dienstleistungen (IT Services) wandeln. Die Wirtschaft hat diesen Wandel schon vollzogen, die Bundeswehr steht noch am Anfang.

Dieser Beitrag soll einen groben Überblick über die ITIL®-Begriffswelt liefern und aufzeigen, welche Fragen mit ITIL® beantwortet werden können. Da ITIL® ein Werkzeug (für Spezialisten) ist, sei zunächst ein Blick auf die Berufssparte, die es einsetzt, gewährt.

Das IT-Service-Management (ITSM) hat sowohl die wirtschaftliche Bereitstellung als auch die Erreichung einer hohen Qualität von IT Services zum Gegenstand. Die Ausgestaltung des ITSM sollte sich an bewährten und etablierten Methoden und Standards orientieren, die es ermöglichen stetig wachsende Anforderungen an Verfügbarkeit, Stabilität, Wirtschaftlichkeit und Qualität von IT Services zu erfüllen.

In der Wirtschaft wird unter dem ITSM ein prozess- und serviceorientiertes Management von IT-Objekten und Vorgängen verstanden. Das wesentliche Ziel ist es, Geschäftsprozesse durch qualitativ hochwertige IT Services zu unterstützen und somit zu dem Gesamterfolg des Unternehmens beizutragen. ITSM ermöglicht einer IT-Organisation, IT Services zu planen, zu entwickeln und zu liefern. Dafür erfordert ITSM Standardisierung der Prozesse und Methoden sowie Ausrichtung der eigenen Unternehmens- und Abteilungsstruktur an den Geschäftsanforderungen. Die alleinige Verantwortung für den IT Sektor trägt der Chief Information Officer (CIO).

ITSM implementiert und steuert werthaltige IT Services, die den Geschäftsanforderungen entsprechen. IT-Serviceprovider implementieren ITSM, indem sie Mitarbeiter, Prozesse und Technologien geeignet kombinieren. Die wesentlichen Elemente, die diese Service-Management-Fähigkeiten ausmachen, sind die Prozesse und Funktionen eines Serviceproviders. Bei Prozessen handelt es sich um eine Reihe koordinierter Aktivitäten, die den Mehrwert schaffenden Output für das Kerngeschäft liefern. Funktionen hingegen bilden spezialisierte Organisationseinheiten eines Serviceproviders ab. Die Hauptziele für das ITSM sind:

- Fähigkeiten und Ressourcen des Serviceproviders in werthaltige IT Services umzuwandeln,

- IT Services an aktuellen und zukünftigen Geschäftsanforderungen auszurichten sowie
- die Qualität der IT Services bei langfristig gleich bleibenden oder sinkenden Kosten stetig zu verbessern.

Die Bundeswehr ist dabei, sich nach Fähigkeiten aufzustellen, um besser auf sich ändernde Bedrohungen reagieren zu können. Das „IT-Geschäft“ ist in der Kategorie Führungsfähigkeit angesiedelt und wird von den Führungsunterstützungskräften der SKB und den Fernmeldern der Teilstreitkräfte ausgeübt. Die derzeitige Lage des übergeordneten IT-Managements beschreibt Dr. Gideon Römer-Hillebrecht in Strategie&Technik, April 2010, S. 46ff.

Die TK FÜUStgBw und IT-SysBw gibt mit der Anlage 8 vor: „Das Rahmenwerk ITIL wird sowohl für die Planung des Betriebs als auch für die Überwachung und Steuerung des laufenden Betriebs herangezogen.“ (Anm.: Betrieb des IT-SysBw)

## Der Begriff ITIL®

ITIL® ist die Abkürzung für den durch die CCTA<sup>1</sup> in Norwich (England) im Auftrage der britischen Regierung entwickelten Leitfaden IT Infrastructure Library. Der Fokus der Entwicklung war für alle Rechenzentren der englischen Regierung gemeinsame Best Practices zu definieren, um einen vergleichbaren Betrieb sicherzustellen. ITIL® beschreibt diese Best Practices in der aktuellen Version 3 in fünf sogenannten Kernbüchern. Charakteristisch für die neue Version ist die Ausrichtung an den Geschäftsanforderungen des Kunden und die Fokussierung auf einen Service Lebenszyklus.

Inzwischen ist die ITIL®-Philosophie in der Privatwirtschaft und öffentlichen Verwaltung international weit verbreitet. ITIL®-Dienstleistungen umfassen Training, Zertifizierung, Beratung, Software und die entsprechende Implementierung. ITIL® Best Practices sind auf alle Organisationen anwendbar, die Services für ihre Kunden erbringen.

ITIL® ist ein herstellerunabhängiges Regelwerk. Es beschreibt eine systematische Vorgehensweise für die strategische Positionierung, das Design, die Einführung, den Betrieb und die kontinuierliche Verbesserung von IT Services. ITIL® formuliert Grundsätze, Prozesse, Aktivitäten und Funktionen ebenso wie Rollen und Verantwortlichkeiten. Dies bildet die Basis für effizientes und effektives ITSM.

Die aktuelle ITIL® Version 3 wurde im Juni 2007 veröffentlicht und bietet eine verbesserte, konsistente Struktur, integriert neue Inhalte und orientiert sich deutlich an der ISO/IEC 20000<sup>2</sup>. Die Norm ISO/IEC 20000 bietet einen formalen und universellen Standard für Unternehmen, die ihr Servicemanagement überprüfen und zertifizieren lassen möchten. Während ISO/IEC 20000 den Standard darstellt, den es einzuhalten gilt, bietet insbesondere ITIL® V3 die fachliche Grundlage, um die Anforderungen dieses Standards zu erfüllen.

ITIL® V3 besteht aus fünf Kernpublikationen. Diese bilden zusammen eine Anleitung für ein integriertes Vorgehen, wie es der ISO/

IEC 20000 Standard verlangt. Die fünf Kernpublikationen sind:

- Service Strategy,
- Service Design,
- Service Transition,
- Service Operation,
- Continual Service Improvement.

Die Struktur von ITIL® V3 hat die Form eines interaktiven Service Lifecycles (siehe Bild). Service Strategy behandelt die strategischen Grundsätze und Ziele und bildet die Achse, um die der Lifecycle rotiert. Service Design, Service Transition und Service Operation sind aufeinander aufbauende Phasen des Lifecycle. Diese drei Kernpublikationen umfassen das Design, die Einführung und den laufenden Betrieb von IT Services und setzen dadurch die Service Strategy um.

Continual Service Improvement thematisiert das Lernen und Optimieren. Es unterstützt Unternehmen dabei, auf der Basis strategischer Ziele Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten, zu priorisieren und umzusetzen. Daher stellt der Service Lifecycle eine ganzheitliche Herangehensweise an das ITSM dar.

Zusätzliche Publikationen ergänzen die fünf Kernpublikationen von ITIL® V3 und geben spezifische Anleitungen zum Beispiel für einzelne Branchen, Unternehmenstypen und Technologiearchitekturen. Der Kern von ITIL® V3 gibt dem ITSM Struktur, Stabilität und Stärke, während die ergänzenden Anleitungen die Flexibilität gewährleisten.

ITIL® liefert Best-Practice-Verfahren, jedoch keine detaillierten Angaben für deren Implementierung und Anwendung. Es bedarf der Unterstützung qualifizierter ITSM-Berater, um ITIL® an die spezifischen Anforderungen eines Unternehmens anzupassen und die Konformität mit der ISO/IEC 20000 sicherzustellen. Im Folgenden werden die 5 Kernpublikationen vorgestellt:

## Die fünf ITIL®-Phasen

Service Strategy thematisiert übergreifende Strategien für das ITSM, integriert zahlreiche betriebswirtschaftliche Aspekte in den Kern von ITIL® und befähigt einen Service Provider dazu, strategisch zu denken und zu handeln. Das bedeutet, grundsätzlich darüber nachzudenken, warum etwas getan wird, bevor überlegt wird, wie es zu tun ist.

Service Strategy verbessert somit die Ausrichtung des ITSM an der Geschäftsstrategie. Service Strategy beantwortet folgende Fragen:

- Was ist das Geschäft und wer sind die Kunden?
  - Welche IT-Services werden benötigt?
  - Welche Investitionen sind wirklich sinnvoll?
- Service Design und die Prozesse dieser Lifecycle-Phase liefern Anleitungen, um innovative und für das Geschäft bzw. die Kunden geeignete IT-Services zu entwickeln. Hierzu gehört auch die Betrachtung der notwendigen Architekturen, Prozesse, Richtlinien und Dokumentationen.

Service Design ist eine entscheidende Phase für jeden Service Provider, der sein Potenzial optimal ausschöpfen möchte, um seine

strategischen Ziele zu erreichen und Mehrwerte für das Geschäft zu schaffen. In dieser Phase wird der Servicekatalog entwickelt. Service Design beantwortet folgende Fragen:

- Wie werden IT-Services, Architekturen und Prozesse geplant und konzipiert?
- Wie wird sichergestellt, dass IT-Services wie geplant funktionieren?

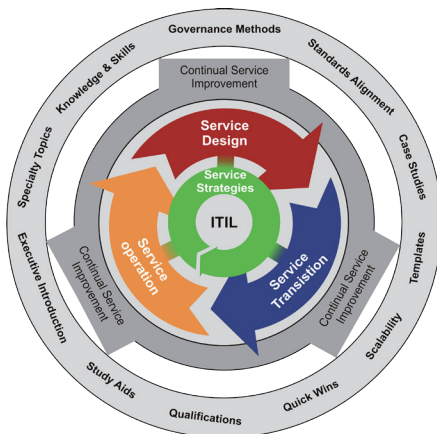
Service Transition behandelt, wie eine Organisation die im Service Design umgesetzte Strategie effektiv in den Betrieb überführen kann. Ziel von Service Transition ist es, die Planung und Durchführung von Serviceänderungen (Changes) zu managen und Service Releases erfolgreich in der Produktivumgebung zu implementieren. Effiziente und wiederholbare Methoden überprüfen, ob die Releases mit den Anforderungen übereinstimmen.

Die Prozesse im Buch Service Transition erfüllen noch eine weitere elementare Aufgabe: Sie stellen Informationen zu allen identifizierten Service Assets und Configuration Items (CIs) für den gesamten Service Lifecycle bereit und halten diese aktuell. Service Transition beantwortet folgende Fragen:

- Wie wird die Integrität aller Service Assets und CIs aufrechterhalten?
- Wie werden Releases geplant, erstellt, getestet und implementiert, ohne dass sich dies negativ auf die Produktivumgebung auswirkt?
- Wie werden Informationen und daraus resultierendes Wissen gespeichert und für die Nutzung durch beliebige Prozesse des Service Lifecycles bereitgestellt?

Service Operation behandelt den laufenden IT-Betrieb. IT-Services müssen effektiv und effizient erbracht werden, um Stabilität und Kontinuität zu gewährleisten. Strategische Ziele werden erst durch Service Operation umgesetzt. Das macht das Managen des tagtäglichen Betriebs zu einer der wichtigsten Fähigkeiten eines Service Providers.

Diese Phase des Service Lifecycles thematisiert außerdem das fortlaufende Technologiemanagement. Aus Kundensicht schafft erst



Der ITIL - Lebenszyklus (Quelle: itSMF)

Service Operation den tatsächlichen Mehrwert. Service Operation beantwortet folgende Fragen:

- Wie werden IT-Services und Prozesse im laufenden Betrieb gesteuert und kontrolliert?
- Welche technologiebasierten Aktivitäten sind notwendig, um IT-Services fortlaufend zu erbringen?
- Wie wird die Kundenzufriedenheit gesteigert?

Continual Service Improvement (CSI) verantwortet Verbesserungen der IT-Services, der Prozesse, der IT-Infrastruktur und des gesamten ITSM-Lifecycles. CSI passt somit IT-Services und Prozesse fortwährend an die sich ändernden Geschäftsanforderungen an und steigert dadurch die Effektivität und Effizienz. Die im laufenden Betrieb durchzuführende kontinuierliche Leistungsmessung bildet die Grundlage des CSI. In dieser Phase des Lifecycles wird aufgezeigt, wie mithilfe von Verbesserungen am Design, der Einführung und dem Betrieb von IT-Services ein nachhaltiger Mehrwert für das Geschäft generiert und aufrecht erhalten werden kann.

Der „7 Step Improvement Process“ stellt

den CSI-Basisprozess dar. Er wird unterstützt durch andere Methoden, wie den außerhalb von ITIL® bekannten Deming-Cycle, bestehend aus den Phasen Plan, Do, Check und Act (PDCA-Zyklus). Continual Service Improvement beantwortet folgende Fragen:

- Wie kann die Servicequalität kontinuierlich verbessert werden?
- Wie kann der Mehrwert, den IT-Services generieren erhöht werden?
- Wie können Prozesseffektivität und -effizienz verbessert werden?

**Fazit**

Mit ITIL® steht ein offenes und bewährtes Werkzeug zur Verfügung, um IT Services wirtschaftlich und mit hoher Qualität an den Kunden zu bringen. ITIL® ist aber auch eine Fachsprache, der sich IT Serviceprovider untereinander zur Kommunikation bedienen. In den seltensten Fällen wird heutzutage eine IT-Dienstleistung durchgängig von einem einzigen Provider erbracht. Also macht es Sinn, alle an der Erbringung einer gemeinsamen Dienstleistung beteiligten Stellen auf eine gemeinsame Sprache anzuweisen.

Früher (Betriebszentrum IT-SysBw) oder später (mobile Betriebsführungseinrichtungen) werden auch Führungsunterstützer und Fernmelder ihren Anteil an der gemeinsamen IT-Dienstleistung ITIL®-konform erbringen. Andernfalls werden sie gefragt werden: „Kannst Du ITIL oder trommelst Du noch?“

<sup>1</sup> CCTA steht für Central Computer and Telecommunications Agency  
<sup>2</sup> ISO steht für International Organization for Standardization, IEC für International Electrotechnical Commission

Technischer Regierungsdirektor Simm ist Leiter des Sachgebiets „Grundsätze des Betriebs IT-SysBw“ im Dezernat 1 des Ber WEntwg der FÜUstgSBw.

# 40-jähriges Dienstjubiläum

## TROAR Helmut Geuer, langjähriger Autor der Zeitschrift Antenne, geehrt

Von Fregattenkapitän Ingo Neuwirth

Mit einem Antreten ehrten die Angehörigen des Bereiches Weiterentwicklung am Donnerstag, den 10. Juni 2010, ihren zivilen Kollegen, Herrn Technischen Regierungsoberamtsrat Dipl.-Ing. (FH) Helmut Geuer, zu seinem 40-jährigen Jubiläum in Bundes(wehr)diensten. Erster Gratulant war der Kommandeur der Führungsunterstützungsschule der Bundeswehr, Brigadegeneral Helmut Schoepe, der sich diese Gelegenheit nicht nehmen ließ und Herrn Geuer die offizielle Dankurkunde des Dienstherrn überreichte.

Herr Geuer kann auf ein für einen Beamten schon recht abwechslungsreiches Berufsleben zurückblicken. Ab dem 1. Juni 1970 absolvierte er ein viermonatiges Industrie-Praktikum bei der ehemaligen Deutschen Bundesbahn, das übrigens auch auf diese 40 Dienstjahre angerechnet wird.

Am 1. Oktober 1970 trat Herr Geuer in die Deutsche Luftwaffe ein und wurde dort nach

Offizierausbildung und Elektrotechnik-Studium im Bereich Radarführungsdienst eingesetzt. Nach zwölfjähriger Dienstzeit verließ er die Luftwaffe am 30. September 1982 als Hauptmann und wechselte in die Beamtenlaufbahn. Wunschgemäß verblieb er dabei zunächst im Materialamt der Luftwaffe in Köln.

Im September 1985 verschlug es Herrn Geuer dann nach Oberbayern in die sogenannte „Lehrergruppe“ der Fernmeldeschule des Heeres. Danach war er ab September 1993 in der früheren Wehrbereichsverwaltung VI in München als Ausbildungsleiter für die gewerbliche Ausbildung tätig. Im September 1995 kehrte Herr Geuer wieder zur Fernmeldeschule des Heeres zurück und war in der dortigen Gruppe Weiterentwicklung tätig.

Mitte 2005 wechselte er in den Bereich Weiterentwicklung der Führungsunterstützungsschule, wo er bis heute im Dezernat 2 für alle Fragen der Systemtechnik zuständig ist.



Der Kdr der FÜUstgSBw gratuliert dem Jubilar

Zusätzlich engagiert sich Herr Geuer auch seit über zwölf Jahren als Autor für die Fachzeitschrift ANTENNE. In der Rubrik „Kurz erklärt“ erläuterte er meist unter der Überschrift „Was ist eigentlich ...“ komplizierte technische Vorgänge und Verfahren mit einfachen Worten und treffenden bildhaften Vergleichen für jedermann verständlich.