



Was sind ITIL und ISO/IEC 20000?

ITIL ist die Abkürzung für IT Infrastructure Library. Es handelt sich hierbei um einen Leitfaden für die Organisationsoptimierung des IT Service Managements und stellt eine öffentlich verfügbare fachliche Dokumentation zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Serviceleistungen dar. ITIL wurde in Großbritannien vom Office of Government Commerce (OGC) entwickelt und ist heute der weltweite De-facto-Standard im Bereich IT Service Management (ITSM). Während ITIL eine rein personengebundene Zertifizierung ist, kann mit dem thematisch eng verwandten ISO/IEC 20000 auch eine ganze Organisation – sei es eine IT-Abteilung oder eine ganze Firma – eine definierte Servicequalität nachweisen. Die Zertifizierung wird durch einen Registered Certification Body (RCB) überprüft und erteilt. Insbesondere für IT Service Provider ist ISO/IEC 20000 ein Schlüsselstandard, und die zugehörigen Zertifizierungen werden große Marktchancen mit sich bringen.

Kurse und Zertifizierungen

Die neue Version ITIL v3 kennt die Stufen Foundation und Expert. Für die Zukunft ist noch ein Advanced Level geplant. Nach der Foundation-Zertifizierung muss zunächst eine Auswahl an Kursen aus den Bereichen Lifecycle und Capability absolviert werden. Anschließend folgt der abschließende Kurs *Managing across the Lifecycle*.

Bis zum 30.6.2011 bietet sich noch ein weniger aufwändiger Weg zum ITIL Expert an. Er führt über die Service-Manager-Zertifizierung von ITIL v2, die mit Hilfe des Kurses *Service Manager Bridge* inklusive Examen in einen ITIL v3 Expert überführt werden kann. Wenn Sie über das Service Manager's Certificate in IT Service Management verfügen, sollten Sie noch rechtzeitig die Gelegenheit nutzen, auf diesem Weg Ihre Zertifizierung auf ITIL v3 zu erweitern.

ISO/IEC 20000 startet analog zu ITIL mit einem Foundation Level. Anschließend werden fünf verschiedene Kurse des Professional Levels angeboten. Von diesen müssen Sie mindestens drei absolvieren, um die nächste Stufe in Angriff nehmen zu können: eine Ausbildung zum Consultant/Manager in ITSM oder zum Auditor in ITSM. Wenn Sie bereits über ITIL-Zertifikate verfügen, kann dies den Ausbildungsweg verkürzen. Ein ITIL Service Manager oder ITIL Expert benötigt beispielsweise zum Erlangen der Zertifizierung als Consultant/Manager nur noch den Kurs *ISO/IEC 20000 Professional M&I*. Wenn Sie zu solchen Themen Fragen haben, sprechen Sie uns bitte an.

