

# ITIL und Co.

## Servicekonzepte/IT-Service-Management

Dennis Feiler, DFC-SYSTEMS GmbH  
München/Mannheim

# ITIL – IT Infrastructure Library

## Entstehung und Definition:

- **Bestehende Best-Practices-Sammlung die seit 1989 in Form eines Leitfadens für das IT-Service-Management im Auftrag der OGC (Office of Government Commerce) erstellt und gepflegt wurde.**
- **De-facto Standard für IT Servicemanagement.**
- **Umfassende und öffentlich verfügbare Anleitung zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Dienstleistungen.**
- **Grundlage für die wirtschaftliche und zweckmäßige Erbringung von IT-Dienstleistungen.**

ITIL & Co., IT-Service-Management

# ITIL – IT Infrastructure Library

## Definition:

- ITIL ist kein Produkt und auch keine Norm.
- ITIL ist primär ein Regelwerk mit gesammelten Erfahrungen aus der Praxis und einer Reihe von Disziplinen zur besseren Nutzung der IT-Ressourcen und zur Steigerung der IT-Dienstleistungs-Qualität.
- Prozessbeschreibung mit definierten Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten zur Sicherung des IT-Betriebes.

ITIL & Co., IT-Servicemanagement

# ITIL – IT Infrastructure Library

## Struktur:

- ITIL gibt das Ziel vor, die IT-Organisation entscheidet wie das Ziel erreicht werden soll.
- Die ITIL-Prozesse bieten ein standardisiertes Vorgehen bei der Erbringung von IT-Dienstleistungen.
- ITIL basiert auf einem prozessorientierten Ansatz, der den Arbeitsablauf innerhalb der Organisation beschreibt. Ziel ist es, von der Produkt- hin zur Prozessorganisation zu gelangen.

ITIL & Co., IT-Servicemanagement

# ITIL – IT Infrastructure Library

## Ziele:

- Stärkere Ausrichtung der IT an den Bedürfnissen der Kunden.
- Steigerung der Qualität bei der Erbringung der IT-Dienstleistungen durch definierte Prozesse und Verantwortlichkeiten.
- Steigerung der Transparenz bei den angebotenen IT-Dienstleistungen.
- Optimierung der IT-Kosten.

# Anforderungen an die IT:

- 24h Verfügbarkeit
- Schneller Service
- Neueste Applikationen



- einfache Bedienung
- Umfangreicher u. verfügbarer Service



- hohe Funktionalität
- Möglichst geringe Kosten
- Störungsfreier Betrieb



- Mehr IT-Personal, mehr Zeit
- Mehr Budget für neuere Systeme



ITIL & Co., IT-Servicemanagement

# Die Aufgabe der IT

- Die IT-Abteilung kommt oft nicht aus der Falle der Reaktivität heraus und steht vor der Herausforderung, mit weniger mehr machen zu müssen und dennoch den Wertbeitrag der IT zum Kerngeschäft transparent darzustellen.
- Die IT-Abteilung muss offener kommunizieren („Tue Gutes und sprich darüber“) und ein größeres Bewußtsein für den Wert ihrer Arbeit schaffen.

**=> Services müssen vermarktet werden.**

# Zukünftiger IT Betrieb in Kliniken

- IT wird nicht als Kerngeschäft eines Klinikbetreibers betrachtet, sondern IT dient zur Unterstützung der Geschäftsprozesse.
- Benötigte Kapazitäten werden nach dem aktuellen Bedarf bezogen.
- Aus Fixkosten werden verbrauchsabhängige, variable Kosten.
- IT-Kapazitäten müssen schnell und flexibel an die Geschäftserfordernisse angepasst werden.
- Transparente Abrechnung und hohe Servicequalität sind gefordert.
- Keine Überkapazitäten, keine unnötige Kapitalbindung.

# Kommunikation zwischen IT und Fachabteilungen

## - Servicekultur gefordert

- IT-Abteilungen stehen unter dem Druck, die IT stärker an den Bedürfnissen und Anforderungen der unterschiedlichen Leistungserbringer (Medizin, Pflege, Verwaltung) des Hauses auszurichten. Oft nehmen aber Alltagsbetrieb und „Feuerwehreinsätze“ den Großteil der Zeit in Anspruch.
- Gefragt sind hier mehr Automation, selektives Outsourcing oder Outtasking sowie ein Gesinnungswandel in der IT hin zu mehr Serviceorientierung.

# Die IT-Abteilung als Serviceprovider – die Fachabteilung als Kunde

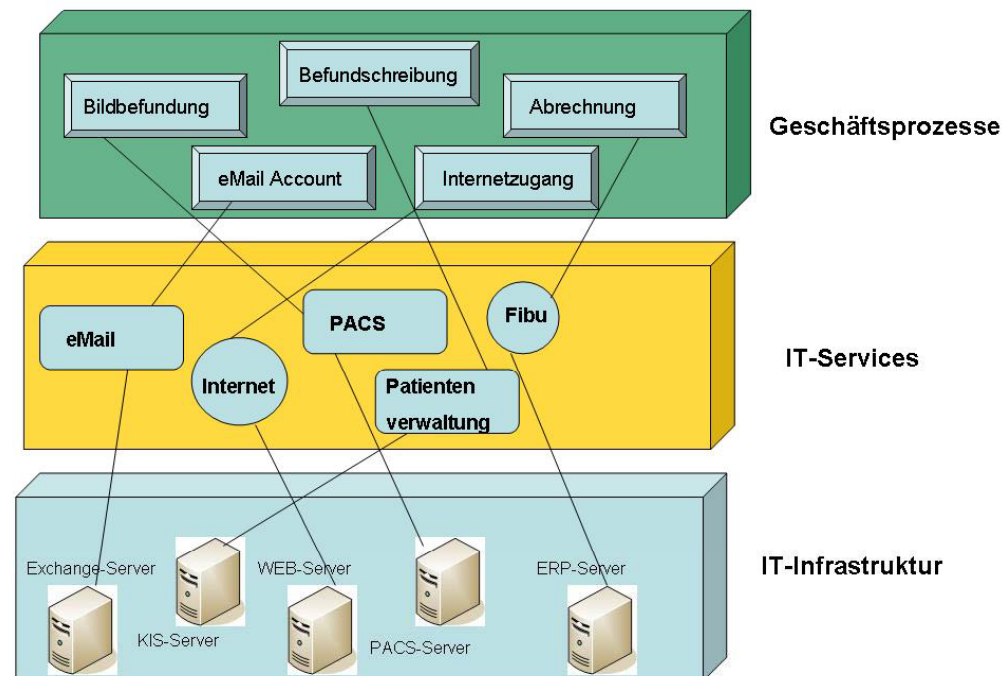
**Best-Practise-Sammlungen wie ITIL bieten hier Ansätze und Beispiele wie die Abläufe einer IT-Organisation/Abteilung am Prinzip der klassischen Dienstleistung auszurichten sind.**

ITIL & Co., IT-Servicemanagement

# ITIL: Begriffsdefinition Services

## Services:

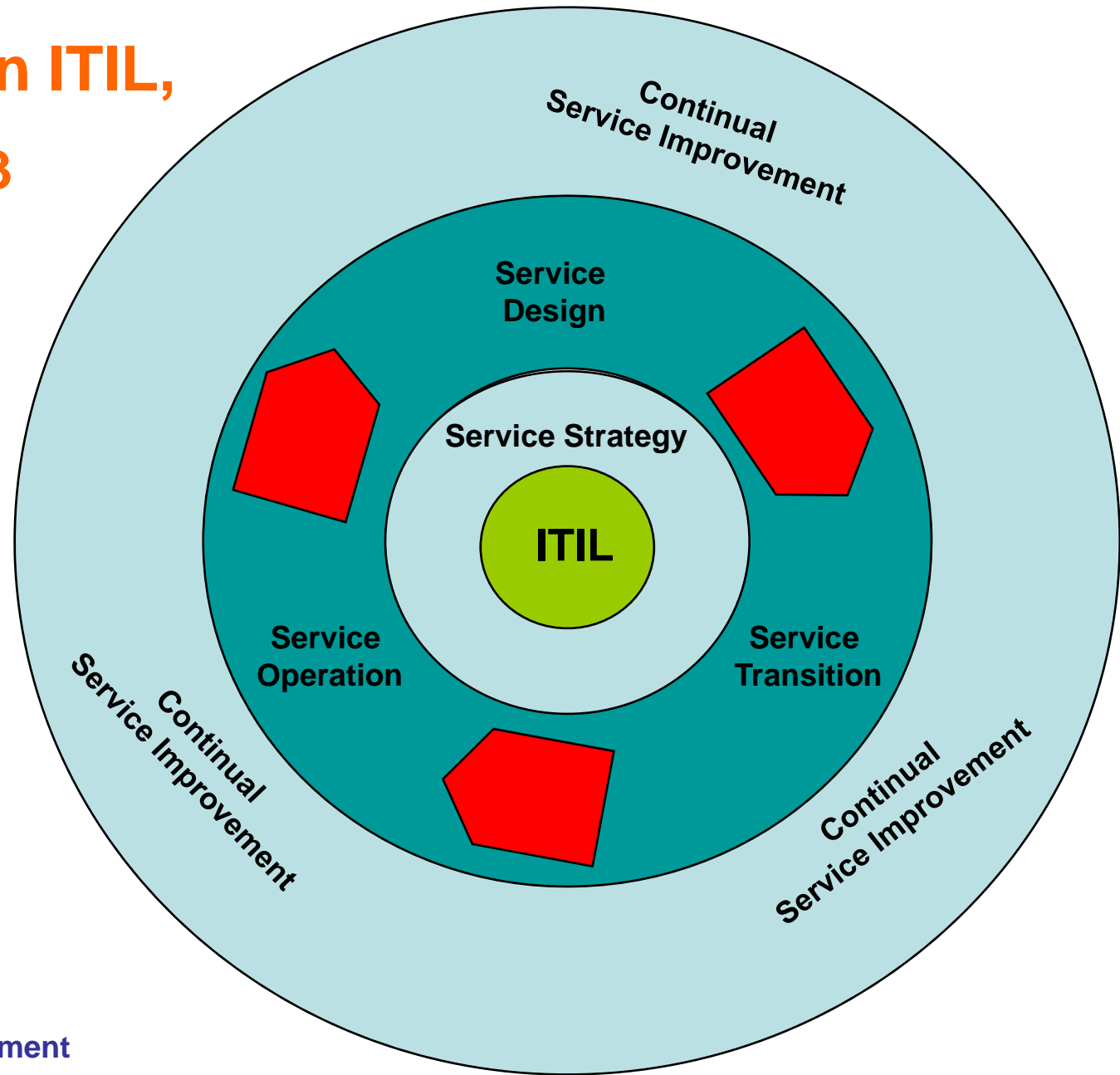
Ein Service ist Mittel zur Lieferung von Nutzen an Kunden, indem er ermöglicht definierte Ergebnisse zu erzielen, ohne für die spezifischen Risiken und Kosten der Serviceerbringung verantwortlich zu sein.



ITIL & Co., IT-Servicemanagement

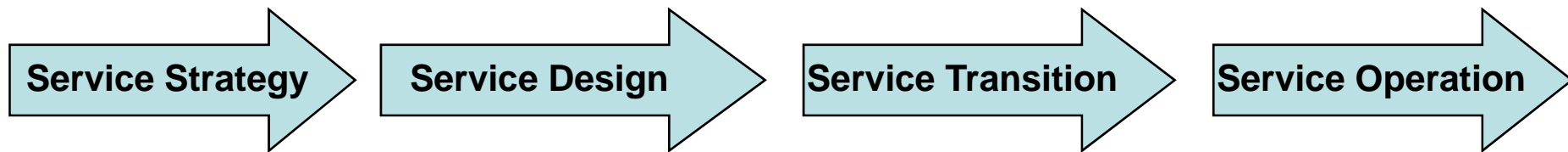
# Einführung in ITIL, Version 3

ITIL-Prozessmodell  
Ausgerichtet an den  
Lebenszyklusphasen  
von IT-Services



ITIL & Co., IT-Servicemanagement

# ITIL – Die 5 Hauptbücher



**Service Strategy**: Richtet sich an CIO u. fokussiert die strategische Einordnung von IT-Services und die engere Verzahnung von IT-Strategie und Geschäftsstrategie.

**Service Design**: Zusammenfassung der Prozesse die für die Entwicklung von Servicelösungen eine Rolle spielen.

**Service Transition**: Prozesse und Methoden zur Planung und Implementierung von neuen oder geänderten IT-Services.

**Service Operation**: Prozesse, die für die Effizienz und Effektivität des operativen IT-Servicemanagement von Bedeutung sind.

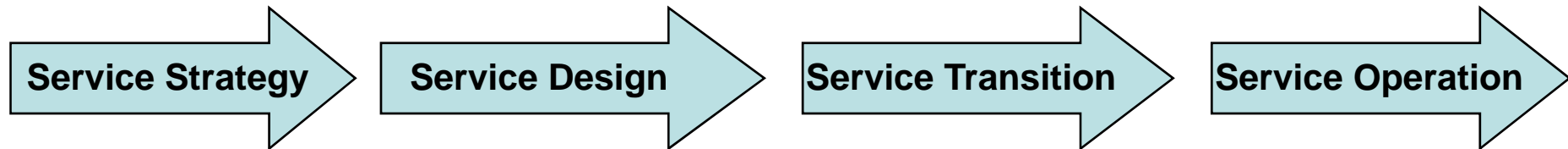
**Continual Service Improvement**

**Continual Service Improvement**: Systematische Verbesserung der Servicequalität.

ITIL & Co., IT-Servicemanagement

# ITIL

## – Die 5 Hauptbücher und deren Prozessmerkmale



- Business Integration
  - Service Portfolio Mgm.
  - IT Financial Mgm.
- Servicekatalog-Mgm.
  - Service Level Mgm.
  - Capacity Mgm.
  - Availability Mgm.
  - Continuity Mgm.
  - Information Security Mgm.
  - Supplier Mgm.
- Transition Planning a. Support
  - Change Mgm.
  - Service Asset a. Config. Mgm.
  - Release Mgm.
- Event Mgm.
  - Incident Mgm.
  - Problem Mgm.
  - Access Mgm.
  - Request Fulfilment

### Continual Service Improvement

- „7 step improvement“, - Measurement, - Reporting, - Rol for CSI, - Deming Cycle

ITIL & Co., IT-Servicemanagement

# ITIL – Erste Schritte in der Praxis

1. **Automation, wo immer es sinnvoll ist.**
2. **Auslagern zeitraubender Routineaufgaben.**
3. **Konzentration auf die Kernstrategie und Serviceorientierung.**

ITIL & Co., IT-Servicemanagement

**ITIL/IT-Servicemanagement** wird nach wie vor oft als Projekt betrachtet, dabei handelt es sich vielmehr um eine Reise, die veränderte Einstellungen und Ansätze verlangt. Das gilt nicht nur für die IT-Mannschaft, sondern auch für die Medizinischen und Kaufmännischen Leistungserbringer. Solange die Ärztliche und Kaufmännische Leitung nicht von einer IT-Servicemanagement Initiative überzeugt ist und die Hintergründe versteht, bleibt dies ein IT-Projekt, wie viele andere.

# Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit

## Literaturverzeichnis:

Böttcher, R. et al. (2008): IT-Servicemanagement mit ITIL3, Verlag Heise, Hannover

Buchta, D. et al. (2005): Strategisches IT-Management. Verlag Gabler, Wiesbaden

Ribbers, E. et al. (2006): Managing IT-Outsourcing. Verlag Taylor & Francis

Macfarlane, I. et al. (2006): IT-Service Management, Verlag itSMF Ltd, UK

[www.itsmf.com](http://www.itsmf.com)

Dennis Feiler  
ITIL Foundation Certificated in IT Service Management

DFC-SYSTEMS GmbH  
Technopark I  
Bretonischer Ring 5  
85630 Grasbrunn/München  
[www.dfcsystems.de](http://www.dfcsystems.de)

ITIL & Co., IT-Servicemanagement



DICOM 2009 – Schloss Waldthausen/Mainz, 02. – 04. Juli 2009