



Umfang und Entwicklungsplan: ITIL® V3 Update

Februar 2010



Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	3
1	Einleitung	3
2	Ziele des Updates	3
	2.1 Im Umfang enthalten	3
	2.2 Nicht im Umfang enthalten	4
3	Leitung und Struktur des Entwicklungsteams	4
4	Änderungskategorien	6
	4.1 Korrektur	6
	4.2 Eindeutigkeit	6
	4.3 Konsistenz	6
	4.4 Abbildungen	6
	4.5 Service-Strategie	6
5	Folgeänderungen	7
	5.1 Sonstige Publikationen	7
	5.2 Qualifizierungsschema	7
	5.3 Anwendungen von Drittanbietern	7
	5.4 Kommerzielle ITIL-gestützte IT-Service-Anbieter	7
6	Übersetzung der Kernbibliothek	7
7	Wichtigste Projektmeilensteine	7
	Weiterführende Informationen	7
	Glossar	8

Vorwort

Was ist ITIL®?

ITIL (IT Infrastructure Library) ist der weltweit verbreitetste Ansatz für IT-Service-Management. ITIL bietet einen kohärenten Katalog von Best Practices, die international aus öffentlichen und privaten Sektoren übernommen wurden. Es stützt sich auf ein umfassendes Qualifizierungsschema, akkreditierte Trainingsorganisationen (ATOs) sowie Implementierungs- und Assessment-Tools. Die im Rahmen von ITIL avancierten Best-Practice-Prozesse werden vom internationalen Standard für IT-Service-Management, ISO/IEC 20000, abgedeckt. ITIL ist die einzige konsistente und umfassende Dokumentation von Best Practices für das IT-Service-Management und wird von Hunderten von Organisationen auf der ganzen Welt eingesetzt.

ITIL setzt sich aus einer Reihe von Publikationen zusammen, die als Leitfaden dienen in Bezug auf die Bereitstellung von hochqualitativen IT-Services und auf die Umgebung, die zur Unterstützung des IT-Bereichs erforderlich ist. ITIL wurde angesichts der Tatsache entwickelt, dass Organisationen in der Erfüllung von Unternehmenszielen und der Entsprechung von Geschäftsanforderungen zunehmend auf IT-Ressourcen angewiesen sind. Dies führt zu einem erhöhten Bedarf an hochqualitativen IT-Services.

ITIL wurde zuletzt im Jahr 2007 aktualisiert. Die Inhalte für das jüngste Update gehen in Kürze in die Entwicklung. Die beschlossenen Änderungen basieren auf einer Umfrage von ATOs, einer Analyse von Änderungsanfragen, die mit Hilfe von The Stationery Office (TSO) protokolliert wurden, und der Durchführung eines Scoping-Verfahrens zur Abschätzung des Umfangs.

Zweck dieses Dokuments

Das vorliegende Dokument gibt einen Überblick über den dem aktuellen Update der Kernpublikationen von ITIL V3 zu Grunde liegenden Ansatz. Es umreißt den Umfang, die Pläne und die Leitungsstruktur für die Update-Arbeiten. Es verdeutlicht zudem, wie die vorgesehene Struktur und der geplante Umfang Verbesserungen unterstützt, die vom ITIL Change Advisory Board empfohlen wurden. Das CAB hat jene Probleme einer eingehenden Analyse unterzogen, die zwischen dem Veröffentlichungsdatum von V3 und November 2009 protokolliert wurden. Schließlich erfolgt eine ungefähre Einschätzung in Bezug auf die Entwicklungszeitpläne.

Danksagungen

TSO und das Office of Government Commerce (OGC) möchten sich hiermit bei den folgenden Personen und Einrichtungen bedanken und ihnen ihre Anerkennung für ihren Einsatz bei der Festlegung des Umfangs des Updates von ITIL V3 aussprechen. Alle Beteiligten haben Zeit und Mühe investiert, um sicherzustellen, dass der Umfang des Updates tatsächliche Probleme in Bezug auf das Material widerspiegelt und die Best Practices im Rahmen von ITIL verbessert. Beteiligt waren u. a.:

- Anwender und Trainingsorganisationen, die an der Umfrage teilgenommen haben
- Mitglieder des ITIL Change Advisory Board (Sharon Taylor, David Favelle, Kevin Holland, David Cannon, Ashley Hanna, Stuart Rance)
- All jene, die über das Änderungsprotokoll auf Probleme aufmerksam gemacht haben.

1 Einleitung

Am 8. November 2004 rief das OGC ein sechsmontatiges Projekt ins Leben, um den Umfang und die Entwicklungspläne für eine aktualisierte Version der Best-Practice-Richtlinien von ITIL zu definieren. Das OGC führte mit Unterstützung von zahlreichen Organisationen und Einzelpersonen ein umfassendes öffentliches Konsultationsverfahren durch, um einen Einblick in die Meinungen von Anwendern, Anbietern und Schulungsverantwortlichen rund um die Welt zu gewinnen. Durch das Konsultationsverfahren gelang es überaus erfolgreich, dem Projektteam die Ansichten der ITSM-Community (der Gruppe aller im Bereich Information Technology Service Management Tätigen) zu vermitteln. Es bestand ein hohes Maß an Konsens, und eine Zusammenfassung der Ergebnisse bildete den Umfang dessen, woraus sich später Version 3 von ITIL entwickelte. Die Projektumfangsbeschreibung wurde im Juni 2006 veröffentlicht.

Wir sind der Überzeugung, dass die Grundbedürfnisse des Marktes sich seitdem nicht wesentlich verändert haben. Allerdings hatte die ITSM-Community seit der Veröffentlichung im Mai 2007 Zeit, sich Gedanken über ITIL Version 3 zu machen und diese in der Praxis zu testen, und es gab einige gerechtfertigte Kritikpunkte, die dem OGC in Form von Feedback weitergeleitet wurden. Hunderte von Problemen wurden über das Änderungsprotokoll auf der Best-Management-Practice-Website (www.best-management-practice.com) erfasst. Nach der Analyse dieser Probleme und von Meinungen, die dem OGC, TSO und APMG von Trainern und Anwendern übermittelt wurden, waren sich das ITIL Change Advisory Board (CAB) und das OGC einig, dass sich die Effektivität und die Anwenderfreundlichkeit von ITIL durch eine aktualisierte Version 3 verbessern ließe.

2 Ziele des Updates

Die wesentlichen Ziele des Updates von ITIL V3 bestehen darin:

- Jegliche Fehler oder Inkonsistenzen im Text und in den Abbildungen zu beheben, sowohl inhaltlich als auch in der Präsentation
- Die Publikation zu verbessern, indem im Änderungsprotokoll aufgebrachte Problempunkte in der Art aufgegriffen wurden, wie vom CAB analysiert und empfohlen und durch das OGC genehmigt. Diese Problempunkte standen größtenteils im Zusammenhang mit der Eindeutigkeit, Konsistenz, Korrektheit und Vollständigkeit
- Auf Änderungsvorschläge seitens der Gruppe der Schulungsverantwortlichen einzugehen, damit ITIL sich im Unterricht leichter vermitteln lässt
- Die Service-Strategy-Publikation einer erneuten Prüfung zu unterziehen, um sicherzustellen, dass die Konzepte so eindeutig, präzise und verständlich wie möglich erklärt werden. Dahinter steht in keinsten Weise der Gedanke, die Konzepte zu vereinfachen, sondern es geht darum, die Präsentationsweise der Ideen zu optimieren.

Es werden keine neuen Konzepte oder Praktiken eingeführt, und bestehende werden nicht verworfen. Wenn neue Inhalte eingebunden werden, dann geschieht dies aus Gründen der Vollständigkeit, um ein Ungleichgewicht im Detaillierungsgrad zu beheben, oder im Rahmen einer Neustrukturierung zwecks Erhöhung der Konsistenz.

2.1 Im Umfang enthalten

- Bemühung um die Behebung von Inkonsistenzen in den Inhalten der fünf Publikationen:
 - Es gilt, publikationsübergreifend eine Konsistenz der Rollen zu schaffen, indem sichergestellt wird, dass die Aktivitäten jeweils nur auf eine Rolle bezogen sind
 - Es gilt klarzustellen, dass die als Beispiel angeführten Organisationsstrukturen eher als Richtwerte und nicht präskriptiv zu verstehen sind
- Die Richtlinien sind neu zu strukturieren, um zu gewährleisten, dass alle fünf Publikationen gleich aufgebaut sind:
 - Es ist sicherzustellen, dass zu jedem Prozess Ziele, ein Zweck sowie Vorgaben existieren
 - Es ist zu untersuchen, wie die Prozesse abgehandelt werden, sowie eine für alle Prozesse übereinstimmende Art der Behandlung sicherzustellen
- Es ist dafür zu sorgen, dass die Publikationen, wo angebracht, mit den Richtlinien in MSP™, M_o_R®, PRINCE2® und P3O® abgeglichen werden.
- Es sind eindeutige Erklärungen und Beschreibungen der Rollen und Verantwortlichkeiten zu liefern
- Die Verwendung von Glossardefinitionen innerhalb der fünf Publikationen ist zu standardisieren. Es ist sicherzustellen, dass die Erklärungen in den Texten mit jenen im Glossar übereinstimmen

- Das Glossar ist zu aktualisieren, um die im Änderungsprotokoll gemachten Anmerkungen zu berücksichtigen
- Die Definition und die Verwendung der Rollen des Produktmanagers und des Service-Eigners sind zu untersuchen
- Es ist zu gewährleisten, dass die Funktion des Service-Katalog-Managers im Bereich Service Operation (Service-Betrieb) erscheint
- Die Inhalte sind in Übereinstimmung mit den aktualisierten Stilrichtlinien des OGC umzugestalten.

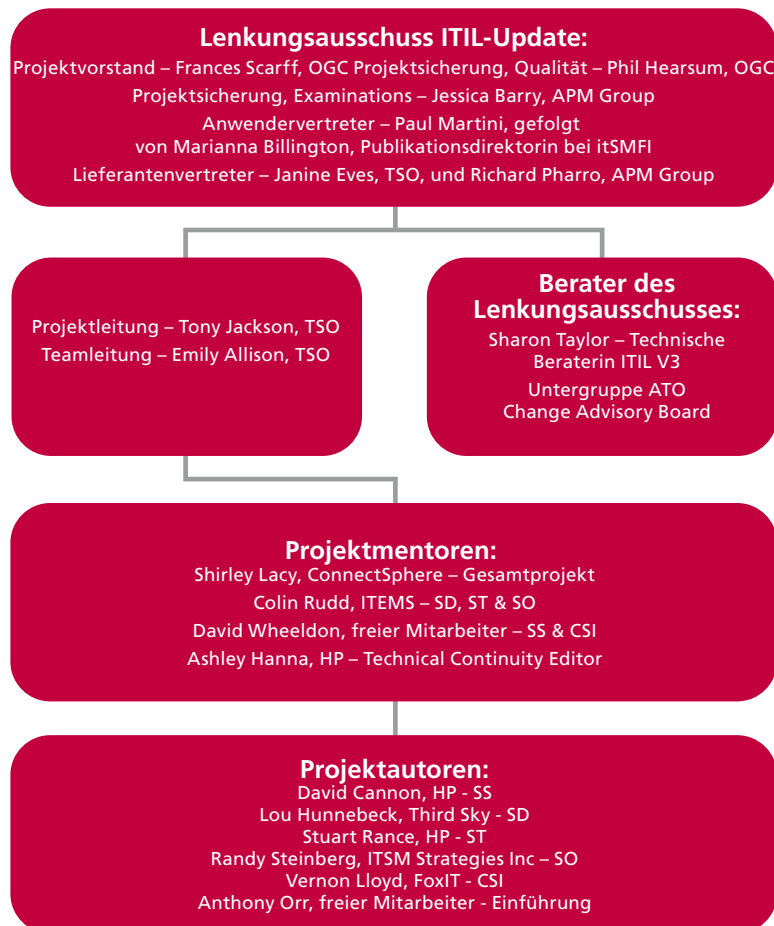
2.2 Nicht im Umfang enthalten

Alle Änderungen, welche zur Hinfälligkeit der derzeitigen Verwendungsweise von ITIL führen würden, ob in Bezug auf Organisationen, in denen es eingeführt wurde, oder auf Einzelpersonen, die eine ITIL-Qualifikation erworben haben und diese Methode derzeit an ihrem Arbeitsplatz einsetzen.

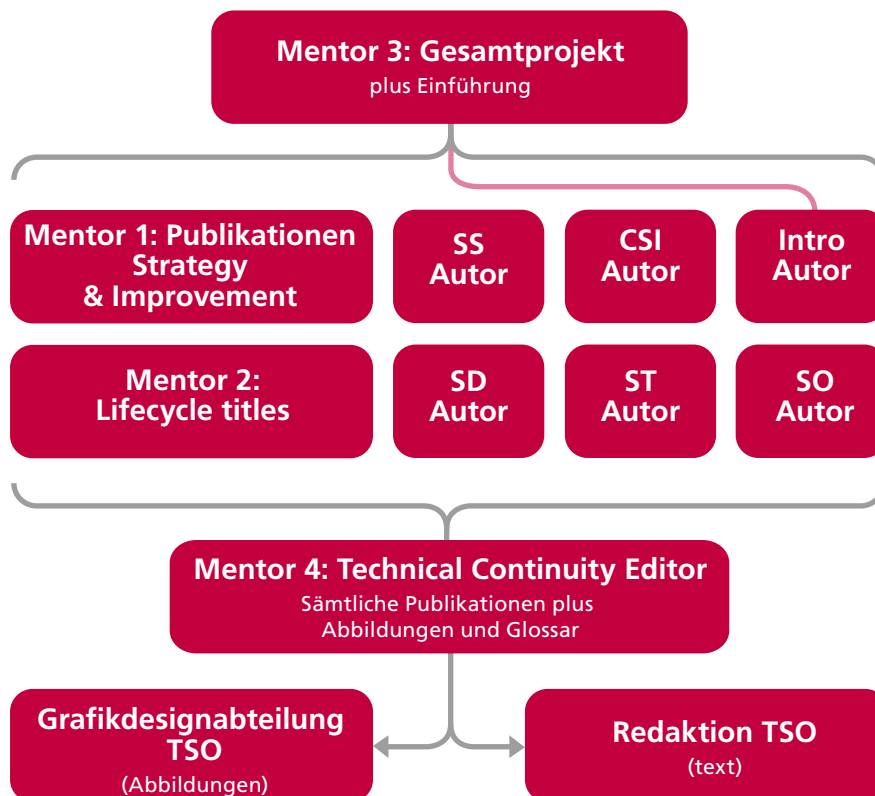
3 Leitung und Struktur des Entwicklungsteams

Für die Entwicklungsarbeiten in Bezug auf die Aktualisierung von Version 3 im Jahr 2006 wurde das Modell einer Zusammenarbeit von Autoren mit Mentoren gewählt. Dieses Modell wird ebenfalls im Rahmen des Updates eingesetzt, d. h. es erfolgt eine Zusammenarbeit von Autoren und Mentoren, die an den Lenkungsausschuss berichten.

Die Leitungsstruktur gestaltet sich wie folgt:



Über eine Ausschreibung wurden Autoren angeworben. Für jede Publikation ist ein einziger Autor zuständig, und Mentoren werden einer bzw. zwei Publikationen zugeteilt, häufig in Verbindung mit anderen Aufgaben, um Kompatibilität, Harmonie und Konsistenz zu gewährleisten. In der Abbildung unten ist die Beziehung zwischen diesen Teammitgliedern dargestellt.



Die Mentoren spielen innerhalb dieser Struktur eine wichtige Rolle. Sie haben über die aktualisierten Publikationen hinweg für Konsistenz zu sorgen. Daher wurden die Positionen der Mentoren über ein Einladungsverfahren mit Mitgliedern des ursprünglichen V3-Entwicklungsteams besetzt. Der Berichtsweg für alle Personen verläuft über den jeweiligen für eine Publikation oder für Kontinuität zuständigen Mentor zum Mentor für das Gesamtprojekt.

Es werden zu jeder Publikation Arbeitspakete ausgearbeitet. Diese enthalten eine Produktbeschreibung und eine detaillierte Beschreibung des Umfangs, einschließlich einer relevanten Liste von Problemen, die laut Empfehlung des CAB behoben werden sollen.

Die Produkte werden von der Prüfgruppe auf Gebrauchstauglichkeit hin überprüft. Im Endeffekt bedeutet dies, dass festgestellt wird, ob sie mit der Produktbeschreibung übereinstimmen und hierdurch alle noch offenen Probleme zufriedenstellend behoben werden konnten. Die Prüfgruppe soll hierbei repräsentativ für die ITIL-Community sein und wird sich wie folgt zusammensetzen:

- Klein-, Mittel- und Großnutzer aus dem öffentlichen und privaten Sektor
- Anbieter
- Berater

- Trainingsorganisationen
- Internationale Prüfer

Die Prüfer wurden ebenfalls über eine Ausschreibung (www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf) rekrutiert, um einen ausgeglichenen und repräsentativen Prüfungsausschuss zusammenzustellen. Zusätzlich können gegebenenfalls Einzelpersonen jederzeit um ihre Anmerkungen in Bezug auf Ideen, Vorschläge, Entwürfe oder Teilprodukte gebeten werden. Es erfolgen zwei formelle Prüfungen jeder der sechs Publikationen. Es kann von bestimmten Personen die tiefgehende Prüfung nur einer Publikation oder des gesamten Komplexes auf Konsistenz erbeten werden. Sobald die Kernpublikationen finalisiert wurden, wird die Einführung entsprechend aktualisiert. Diese Aktivität hat zu diesem Zeitpunkt zu erfolgen, da sie sich vollständig aus diesen ableitet. Es werden zwei Prüfdurchgänge der Einführung absolviert.

4 Änderungskategorien

Die Aufgabenstellung des Projektes (www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf) besteht darin, Fehler zu korrigieren, Inkonsistenzen zu eliminieren und die Eindeutigkeit und Struktur zu optimieren. In den an jeden Autoren auszugebenden Arbeitsanweisungen werden jedes relevante Problem aus dem Änderungsprotokoll und die entsprechenden Handlungsempfehlungen des CAB im Einzelnen aufgeführt. Allgemeinere Kritikpunkte – wie etwa aus der Umfrage der ATOs – werden im Rahmen eines Briefings von den Mentoren weitergegeben. Es ist nicht unwahrscheinlich, dass die Autoren bei der Bearbeitung dieser unterschiedlichen Anliegen ebenfalls auf weitere Probleme in Bezug auf das Material stoßen werden. Wir erwarten in diesem Fall von ihnen, letztere ebenfalls zu berücksichtigen. Sie verfügen über die Möglichkeit, sich diesbezüglich die Ansichten, Meinungen und den Rat ihre(s/r) Mentors/Mentoren, des CAB oder der Prüfer einzuholen.

Viele der im Änderungsprotokoll verzeichneten Probleme wurden als Tippfehler oder Fehler identifiziert. Alle eindeutigen Fehler wurden zur Änderung an die Redaktion von TSO übermittelt, damit als Ausgangsbasis für die Update-Entwicklungsarbeiten eine bereinigte Version des V3-Word-Dokuments vorliegt, in dem offensichtliche Fehler korrigiert wurden. Die TSO-Redaktion hat zudem die übermäßige und inkonsistente Verwendung von großen Anfangsbuchstaben bei vielen Begriffen zurückgeschraubt und ein überarbeitetes Glossar eingefügt, das die vom CAB genehmigten Änderungen widerspiegelt.

Weitere Probleme, die in den Aufgabenbereich des Entwicklungsteams fallen, lassen sich den folgenden Kategorien zuordnen:

4.1 Korrektur

Es werden offensichtliche Fehler bereinigt.

4.2 Eindeutigkeit

Die neuen Autoren sorgen dafür, dass die entsprechenden Passagen leichter verständlich und frei von Unklarheiten oder verwirrenden Äußerungen und Referenzen gestaltet werden. Sie erhalten zudem Richtlinien zum Verfassen von Texten in internationalem Englisch (bitte beachten Sie, dass es sich dabei nicht um US-amerikanisches Englisch handelt). Wir beziehen uns hier auf ein vereinfachtes Englisch (wobei Verbindungen auf -ize der Vorzug vor Endungen auf -ise gegeben wird, sofern beide Schreibweisen verwendet werden), dass nicht nur für Muttersprachler des Englischen verständlich ist, sondern auch für Menschen, die Englisch als Geschäftssprache verwenden oder als Fremdsprache sprechen. Im Großen und Ganzen bedeutet dies, dass ungebräuchliche Wörter, weniger geläufige Bedeutungen, Idiome und überlange Sätze vermieden werden. Die erfolgreiche Umsetzung dieser Änderungen bedeutet zugleich, dass die Übersetzung einfacher wird.

4.3 Konsistenz

Es gibt viele Bereiche, in denen in den aktuellen Fassungen der Publikationen Probleme mit der Konsistenz existieren. Obgleich für alle Publikationen im Zuge der Entwicklung von V3 eine gemeinsame Struktur erarbeitet wurde, liegen im Umfang und Anwendungsbereich der Beschreibungen von Praktiken, Funktionen, Prozessen, Rollen und Aktivitäten Inkonsistenzen vor, die behoben werden müssen.

Einer der signifikanteren Kritikpunkte lautet, dass die Rollen in V3 nicht genügend erläutert würden und die vorhandenen lückenhaft seien. Es soll daher klargestellt werden, dass ITIL keine definitiven Positionsbeschreibungen festlegt, sondern lediglich Rollen, und dass die angeführten Organisationsstrukturen nur als Richtwerte und nicht als präskriptiv zu verstehen sind. Es ist publikationsübergreifend eine Konsistenz in Bezug auf die Rollen zu schaffen, und die Aktivitäten sind jeweils einer einzigen Rolle zuzuordnen. Die Beschreibung der Rollen und die Detailtiefe müssen insgesamt in Einklang gebracht werden.

Die Prozesse sind eindeutig zu identifizieren und jeder im Einzelnen auf konsequente Art und Weise zu beschreiben. Es ist eine Stelle festzulegen (wobei jene gewählt wird, die am passendsten erscheint), an der jeder Prozess detailliert beschrieben wird, und andernorts wird lediglich auf diese Beschreibung verwiesen.

Inkonsistenzen in Bezug auf Definitionen von Begriffen werden behoben und diese mit dem Glossar abgeglichen. Darüber hinaus werden Beschreibungen von Konzepten oder Prozessen in ITIL mit deren Abhandlung an anderer Stelle in den OGC-Best Practices in Einklang gebracht. So ist beispielsweise das Risikomanagement in ITIL an das M_o_R®-Framework anzugleichen.

Vollständigkeit wird ebenfalls als Problembereich und als Bestandteil der Konsistenz betrachtet. Es geht hier nicht darum, neue Konzepte hinzuzufügen. Ein Teilbereich der Verantwortlichkeiten der Autoren und Mentoren besteht darin, sicherzustellen, dass jedes Thema genau die richtige Detailtiefe enthält und dass ähnliche Elemente – Rollenbeschreibungen, Prozesse usw. – sämtlich vorhanden sind und publikationsübergreifend einen vergleichbaren Detaillierungsgrad aufweisen.

Zusammenfassend kann man festhalten, dass die Autoren Fehler oder Inkonsistenzen in Bezug auf den Detaillierungsgrad oder Umfang von Texten, Tabellen und Diagrammen beheben, indem sie Material entsprechend abändern, entfernen oder hinzufügen. Die Mentoren und der Technical Continuity Editor sorgen reihenübergreifend für Konsistenz in Bezug auf die Änderungen.

4.4 Abbildungen

In manchen Fällen sind Abbildungen fehlerhaft, widersprechen einander oder stehen in Widerspruch zum Text, es wird im Text nicht auf diese verwiesen oder sie werden in einer anderen Publikation ebenfalls verwendet, doch in anderer Darstellungsweise. Die Autoren stellen in Zusammenarbeit mit dem Technical Continuity Editor sicher, dass alle Abbildungen gemeinsamen Standards folgen, konsistent sind und im Text auf diese verwiesen wird. Im Zuge der Steigerung der Eindeutigkeit werden einige Abbildungen u. U. geändert, entfernt oder hinzugefügt.

4.5 Service Strategy (Service-Strategie)

Es wurden Bedenken laut, dass es sich bei *Service Strategy* um eine für Leser wesentlich anspruchsvollere Publikation handelt als bei den anderen Dokumentationen. OGC verpflichtete die V3-Autoren dazu, ihre Texte in einfachem, präzisiertem internationalem Englisch zu verfassen, doch gibt es Raum für Verbesserungen, und entsprechende Maßnahmen werden im Rahmen des Updates angeregt.

Lesen und Verstehen sind zwei verschiedene Aspekte der Wahrnehmung eines schwierigen Textes. Von allen Publikationen in V3 enthielt *Service Strategy* das meiste neue Material. Dies umfasste u. a. zahlreiche wirtschaftsbezogene Konzepte, die vielen Lesern zu diesem Zeitpunkt noch neu waren, doch inzwischen weitgehend

rezipiert und akzeptiert worden sind. Allerdings haben viele der Feedbackgeber immer noch den Eindruck, dass *Service Strategy* zu diskursiv und nicht instruktiv genug ist, dass die Prozesse nicht deutlich genug identifiziert werden und dass die Erörterung der Strategieformulierung, die in die Spezifikation von IT-Services mündet, von einer Klärung profitieren würde. Daher erweitert das OGC die Handlungsfreiheit der Autoren des Updates von *Service Strategy* gegenüber den anderen Autoren in Bezug auf die Verbesserung der Klarheit des Textes und die deutlichere Profilierung der Darstellung. Diese Arbeiten werden sorgfältig geprüft, und es werden keine Änderungen genehmigt, die nicht als Verbesserungen erachtet werden. Es muss möglicherweise nochmals wiederholt werden, dass sich das OGC von dieser Aktion lediglich eine Verbesserung in der Präsentation und Darstellung von *Service Strategy*, und somit der Benutzerfreundlichkeit dieser Publikation, erhofft – keine Vereinfachung der Konzepte.

5 Folgeänderungen

Viele Menschen werden Bedenken haben, wie sich die Änderungen in Bezug auf ITIL auf andere Publikationen und das Qualifizierungssystem sowie auf Anwendungen und Services auswirken werden, die auf ITIL basieren. Wenn überhaupt, werden die Auswirkungen mit hoher Wahrscheinlichkeit nur gering sein.

5.1 Andere Publikationen

Verbesserungen in den Kerntexten werden zunächst auf die *Einleitung* übertragen, als Teil dieses Projekts. Später werden andere Publikationen gemäß der aktualisierten Version von ITIL einer Prüfung unterzogen. Derzeit liegt diesbezüglich noch kein Zeitplan vor. Es ist nicht zu erwarten, dass sich aufgrund von einer der Änderungen in Bezug auf ITIL, die sich aus dem Update ergeben, eine der aktuellen V3-Publikationen als schwerwiegend fehlerhaft erweist. Die Überprüfung erfolgt zwecks Verbesserung von abgeleiteten Werken in Bezug auf Klarheit, Konsistenz, verbesserte Definitionen und aktuellste Abbildungen.

5.2 Qualifizierungssystem

Bei einigen der Änderungen ist davon auszugehen, dass sie die Vermittlung von ITIL im Unterricht vereinfachen, und diese werden schrittweise in die Lehrmaterialien eingebunden. Es besteht nicht die Absicht, die Qualifikationsstruktur infolge des Updates zu ändern. Folgeänderungen hinsichtlich der Lehrpläne und Prüfungen werden erwartungsgemäß eher geringfügig sein. Dies beruht darauf, dass die Prüfungen das Verständnis der Konzepte und Praktiken abfragen, und diese unterliegen keinen Veränderungen.

5.3 Anwendungen von Drittanbietern

Es existieren zahlreiche Software-Produkte, wie z. B. Servicedesk-Hilfsanwendungen, in denen die in ITIL beschriebenen Prozesse integriert sind. Auch in diesem Fall ist nicht zu erwarten, dass der Abgleich von bestehenden Produkten mit ITIL durch die Änderungen im Rahmen des Updates beeinträchtigt wird. Die Service-Lieferanten werden individuell zu entscheiden haben, ob durch die Einführung von bestimmten Änderungen, die an ihren Produkten vorgenommen werden könnten, ein Nutzen vorherzusehen ist.

5.4 Kommerzielle ITIL-gestützte IT-Service-Anbieter

Sich auf ITIL stützende Anbieter von IT-Services sollten normalerweise nicht von diesen Änderungen betroffen sein. Einige Probleme, zu denen die Detailtiefe in ITIL zuvor unzureichend war, können möglicherweise für sie gelöst werden, was ihnen ermöglicht, ihre Services zu verbessern. Die Kunden sind hiervon nicht betroffen.

6 Übersetzung der Kernbibliothek

Wunsch des OGC und des Projektteams ist es, die Früchte des Update-Projekts so früh wie möglich weltweit in zahlreichen Sprachen verfügbar zu machen. Das Glossar bildet dabei den Grundstein, auf dem alle Übersetzungen aufbauen. Aufgrund der angestrebten Konsistenz in der Definition der Begriffe ist es unvermeidlich, dass einige Definitionen sich ändern werden. Die erste Aufgabe wird daher sein, für jede Sprache, in der ITIL gegenwärtig publiziert wird, ein überarbeitetes Glossar einzuführen. In einem weiteren zeitlichen Rahmen erfolgt dann die Überarbeitung der Publikationen in Entsprechung zur revidierten Fassung des Glossars und des neuen englischen Textes.

7 Wichtigste Meilensteine des Projekts

Bitte beachten Sie, dass die angegebenen Termine bislang noch als vorläufig zu betrachten sind.

Veröffentlichung der Aufgabenstellung	August 2009
Ausschreibung	November 2009
Benennung von Autoren und Mentoren	November/Dezember 2009
Erster Entwicklungs-Workshop	Januar 2010
Veröffentlichung von fünf Kernpublikationen	Angesetzt für das erste Quartal 2011

Weiterführende Informationen

Aufgabenstellung des Update-Projekts zu ITIL V3

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf

Ausschreibung

www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf

FAQ

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Update_FAQs_Oct09.pdf

Es werden regelmäßig aktuelle Informationen zum Fortschritt des ITIL-Update-Projekts online gestellt, die eingesehen werden können unter: www.best-management-practice.com

Glossar

APMG	APM Group, offizielle Akkreditierungsinstitution für das ITIL-Qualifizierungsschema
ATO	Akkreditierte Trainingsorganisation
CAB	Change Advisory Board
CSI	Publikation Continual Service Improvement (Nachhaltige Service-Optimierung)
IEC	International Electrotechnical Commission (Internationale Elektrotechnische Kommission)
ISO	International Standards Organization (Internationale Organisation für Normung)
IT	informationstechnologie
ITIL®	IT Infrastructure Library (IT-Infrastruktur-Bibliothek)®
ITSM	IT-Service-Management
itSMFI	IT Service Management Forum International
M_o_R®	Management of Risk (Risikomanagement), Best Practice des OGC
OGC	Office of Government Commerce, Eigner von ITIL
SD	Publikation Service Design (Serviceentwurf)
SO	Publikation Service Operation (Servicebetrieb)
SS	Publikation Service Strategy (Servicestrategie)
ST	Publikation Service Transition (Serviceüberführung)
TSO	The Stationery Office, offizieller Verlag für die ITIL-Publikationen
V3	(ITIL) Version 3

Service Desk von OGC

Kunden des OGC können sich in Bezug auf alle Aspekte seiner geschäftlichen Aktivitäten an das zentrale Service Desk des OGC wenden.

Das Service Desk leitet auch Anfragen an den entsprechenden Second-Line-Support weiter. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

Sie erreichen das Service Desk

Montag bis Freitag von 8.00-18.00 Uhr

T: + 44 (0) 845 000 4999

E: ServiceDesk@ogc.gsi.gov.uk

W: www.ogc.gov.uk

© Copyright TSO 2010

- Das OGC-Logo ist ein eingetragenes Warenzeichen des Office of Government Commerce.
- Das OGC-Logo® ist ein eingetragenes Warenzeichen des Office of Government Commerce im Vereinigten Königreich.
- ITIL® ist ein eingetragenes Warenzeichen des Office of Government Commerce im Vereinigten Königreich und in weiteren Ländern.
- IT Infrastructure Library® ist ein eingetragenes Warenzeichen des Office of Government Commerce im Vereinigten Königreich und in weiteren Ländern.
- M_o_R® ist ein eingetragenes Warenzeichen des Office of Government Commerce im Vereinigten Königreich und in weiteren Ländern.
- PRINCE2™ ist ein Warenzeichen des Office of Government Commerce.
- P3O™ ist ein eingetragenes Warenzeichen des Office of Government Commerce.
- Das Swirl-Logo™ ist ein eingetragenes Warenzeichen des Office of Government Commerce.