



ITIL®-Update: Häufig gestellte Fragen (FAQs)

Oktober 2009

Es ist ein Update der ITIL Version 3 geplant, um Verbesserungen in der Art der Präsentation zu erzielen

Warum ein Update?

Im Rahmen unserer Best-Management-Practices wurde ein Änderungsprotokoll öffentlich zugänglich gemacht, um einen Mechanismus zur Einholung von Feedback aus der ITIL-Community zur Verfügung zu stellen. Es wurden zahlreiche Verbesserungsvorschläge von ITIL-Anwendern eingereicht. Dazu gehörten z. B. kleinere Korrekturen an Texten und Abbildungen, Klarstellungen und eindeutigere Erklärungen schwieriger Begriffe. Die Anwender wiesen zudem auf die Notwendigkeit einer konsistenten Verwendung von Begriffen und Abbildungen hin. Diese Vorschläge wurden vom CAB sämtlich als sinnvolle Verbesserungen erachtet, und das OGC beabsichtigt, sie in einer aktualisierten Fassung der Publikationen zu integrieren – es bleibt bei Version 3, doch mit kosmetischen, editorischen und konsistenzbezogenen Verbesserungen.

Keine dieser Änderungen wirkt sich darauf aus, wie Sie ITIL verwenden, sondern sie verbessern lediglich die Vermittlung von ITIL-Konzepten, die jedoch für sich genommen unverändert bleiben.

Im Folgenden haben wir uns bemüht, mögliche Fragen Ihrerseits zu beantworten. Sollten Sie Fragen haben, die nicht berücksichtigt wurden, wenden Sie sich bitte per E-Mail an emily.allison@tso.co.uk

F1 Wozu eine neue Version von ITIL? Version 3 hat bereits derart viele Änderungen mit sich gebracht, und nun wäre ein weiterer kompletter Wechsel nach so kurzer Zeit wirklich nicht wünschenswert.

A1 Es handelt sich dabei nicht um eine neue Version, sondern um ein Update zu Version 3, um diese benutzerfreundlicher zu gestalten. Es werden keine neuen Konzepte eingeführt. Wir eliminieren lediglich Fehler und Inkonsistenzen und nehmen zum besseren Verständnis an einigen Stellen des Textes kleinere Veränderungen vor. Das ITIL Change Advisory Board hat nach Prüfung aller Probleme, die über das Änderungsprotokoll unter www.best-management-practice.com/ChangeLog gemeldet wurden, sowie als Reaktion auf breiter angelegtes Feedback von Praktikern, Trainern und Anwendern aus dem Kreis der ITIL-Community ein Update empfohlen.

F2 Also ist dies Version 4?

A2 Nein. Es handelt sich um ein Update. Man könnte es auch als Version 3.1 betrachten. Es ist das erste offizielle Release zu Version 3.

F3 Gibt es nähere Informationen zum Umfang des Updates?

A3 Es dreht sich dabei alles um die Verbesserung der Konsistenz, Zugänglichkeit und Anwenderfreundlichkeit der Kernpublikationen einschließlich der Einführung in den

Service Lifecycle. Wir bemühen uns darum, die Erfassung und die Beschreibungen von Rollen und Verantwortlichkeiten zu verbessern, Prozessbeschreibungen zu optimieren und eine Angleichung an MSP®, M_o_R®, PRINCE2™ und P3O® sicherzustellen. Wir werden zudem die innerhalb der einzelnen Publikationen verwendeten Definitionen standardisieren und diese mit dem Glossar abgleichen, sie, wo erforderlich, aktualisieren, und schließlich Inkonsistenzen in Bezug auf Inhalt und Struktur eliminieren. Insbesondere in der Publikation „Service Strategy“ werden die Erklärungen unkomplizierter und zugänglicher gestaltet, wann immer dies angemessen erscheint. Wir beabsichtigen nicht, neue Konzepte einzuführen oder Schritte zu unternehmen, wodurch die aktuellen Richtlinien zur Version 3 sowie die darauf basierenden Implementierungen und Qualifikationen ihre Gültigkeit verlieren könnten.

F4 Wann werden die aktualisierten Publikationen erhältlich sein?

A4 Nach dem derzeitigen Stand der Planung rechnen wir damit, dass sie zu Beginn des Jahres 2011 erscheinen werden.

F5 Wie wirkt sich das Update auf Qualifikationen aus? Mit Version 3 haben wir eine komplette Neustrukturierung erlebt.

A5 Die Änderungen an den ITIL-Texten und -Abbildungen werden zwar unweigerlich in Schulungsmaterialien überführt, doch lediglich zu dem Zweck, diese zu vereinfachen und zu verbessern. Es wird derzeit nicht beabsichtigt, die Qualifikationsstruktur oder den Umfang der einzelnen Qualifikationen infolge des Updates zu ändern. Es besteht nicht die Gefahr, dass bereits erworbene Zertifikate anschließend überholt sind, da die Konzepte, Rollen und Prozesse keinen Änderungen unterworfen sind. Lediglich deren Beschreibungen werden verbessert.

F6 Wenn die von Ihnen vorgenommenen Änderungen auf dem basieren, was quasi von jedermann im Änderungsprotokoll eingebracht werden konnte, sowie auf beliebigen Kommentaren, die von der Öffentlichkeit abgegeben wurden, wie kann man sich dann sicher sein, dass das neue ITIL noch immer Best Practices von Weltklasse widerspiegelt?

A6 Sie können sich in diesem Punkt ganz sicher sein, da keine der vorgeschlagenen Änderungen aus den unterschiedlichen Quellen umgesetzt wird, ohne zuvor einer eingehenden Prüfung durch international anerkannte ITSM-Experten unterzogen worden zu sein. Zudem ändern sich die Konzepte und die Anwendungsbereiche von ITIL nicht, weshalb neue oder zweifelhafte Praktiken nicht unbemerkt einfließen können.

F7 Wer führt diese Arbeiten durch und wie werden sie gesteuert?

A7 Um Richtlinien von höchster Qualität zu gewährleisten, setzen das OGC und TSO Schlüsselpersonen mit einer großen Bandbreite an Erfahrung und Expertise in ITIL und im IT-Service-Management ein. Es wird für jede Publikation ein Autor geben, der die Aktualisierungen im Abgleich mit dem Änderungsplan und der Produktbeschreibung schriftlich

umsetzt, die aus den über das Änderungsprotokoll und das Change Advisory Board (CAB) identifizierten Problemen entwickelt wurden. Jeder Autor wird von einem Team aus drei Mentoren und einem Technical Continuity Editor aus dem ursprünglichen V3-Autorenteam unterstützt. Die Rolle der Mentoren besteht nicht nur darin, die Autoren zu unterstützen und zu beraten, sondern auch, die Kontinuität und Konsistenz in Bezug auf die bestehende Version 3 und über alle aktualisierten Publikationen hinweg sicherzustellen. Der Technical Continuity Editor sorgt dafür, dass die Abbildungen innerhalb der gesamten Bibliothek mit dem Text und untereinander konsistent sind und dass die Definitionen im Text und im Glossar einheitlich verwendet werden. Die endgültigen Entwürfe werden von einer Prüfgruppe aus Anwendern, Trainern und CAB-Mitgliedern geprüft, die gewährleisten, dass die neuen Publikationen mit den anfänglichen detaillierten Produktbeschreibungen übereinstimmen, die von den Autoren, Mentoren und dem Lenkungsausschuss vereinbart wurden. Die alltägliche Leitung des Projekts wird im Auftrag des OGC von TSO übernommen, und die Steuerung des Projekts liegt bei einem Lenkungsausschuss, der vom OGC zusammengestellt wird. Der Lenkungsausschuss setzt sich aus einem Projektvorstand vom OGC sowie einem Projektmanager und einem Teammanager von TSO zusammen, und zwei Projektsicherungsfunktionen werden mit einem Mitglied des OGC und einem Mitglied des APMG-Qualifizierungsteams besetzt. Die Rolle des Anwendervertreeters wird von einem Mitglied des itSMFI-Führungsgremiums übernommen, und zwei Mitglieder von TSO und APMG fungieren als Lieferantenvertreter. Weitere Informationen zum Lenkungsausschuss werden online zur Verfügung gestellt unter www.best-management-practice.com

F8 Bei uns sind Projekte mit Version 3 angelaufen. Wie sollte ich auf das neue Update reagieren?

A8 Für Anwender von ITIL Version 3 sollten die Auswirkungen auf laufende Projekte zu vernachlässigen sein, da sich die Richtlinien inhaltlich nicht ändern werden.

F9 Wird sich das Update zu ITIL auf die Ausrichtung an internationalen Standards, insbesondere an ISO/IEC 20000, auswirken?

A9 Da sich weder die Anwendungsbereiche noch der Inhalt von ITIL ändern, sondern lediglich die Art und Weise, in der die Präsentation erfolgt, wirkt sich das Update nicht auf die derzeitige Ausrichtung von ITIL an ISO-Standards zum ITSM aus, allerdings sind auch diese Standards einem kontinuierlichen Wandel unterworfen. ISO-Standards werden auf die Initiative und den Konsens der beteiligten Länder hin entwickelt und werden völlig zu Recht von Best-Practice-Frameworks wie ITIL unabhängig gehalten. Weder das OGC noch TSO kann den Inhalt oder die Ausrichtung der Entwicklung von ISO/IEC 20000 direkt beeinflussen. Allerdings sind beide Organisationen im Komitee des BSI, der den britischen Beitrag zur Ausrichtung und Entwicklung von ISO/IEC 20000 stellt, vertreten und somit in der Lage, diesem ihre Standpunkte zu unterbreiten. Darüber hinaus besteht seitens ISO der Wunsch zu ergründen, wie ISO/IEC 20000 in Einklang mit führenden Best-Practice-Frameworks gebracht werden kann. Als Reaktion auf eine interne Studie hat ISO

unlängst und zunächst für den Zeitraum von einem Jahr ein Ad-Hoc-Mapping-Team auf SC7-Ebene eingerichtet, um Mappings von ISO/IEC 20000 zu ITIL und COBIT und möglicherweise weiteren Standards, Methoden und Frameworks zu erstellen. Das Team wird von Dr. Jenny Dugmore geleitet, Vorsitzende der Arbeitsgruppe 25 (ITSM) des ISO-Normungsgremiums JTC1/SC7 und des ITSM-Komitees des BSI. Das OGC betrachtet dies als positive Entwicklung und wird im Bedarfsfall mit dem Team kooperieren.

F10 Welche Folgen hat dies für das System zugelassener Tools?

A10 Dieses Update sollte keine negativen Folgen für Anbieter von Tools mit sich bringen, da das System prozessbasiert ist und grundlegende Veränderungen der Prozesse nicht Bestandteil dieses Updates sind. Die Auswirkungen sind, wenn überhaupt, nur geringfügig. Das System wird von APMG verwaltet, einem der Partner in der Best-Management-Practice-Kooperationsgemeinschaft, bestehend aus dem OGC, TSO und der APM Group.

F11 Sehen andere Hauptakteure wie z. B. das itSMF das Update positiv oder hätten sie eine Phase der Stabilität vorgezogen?

A11 Das itSMFI merkte hierzu Folgendes an: „Das Update der bestehenden ITIL Version 3 stellt ITIL in der Praxis dar. Ein bestehender Service – die Kernpublikationen – wird auf Grund von Serviceanfragen aktualisiert, die von Nutzern und Kunden dieses Services gestellt wurden. Daran zeigt sich auch, dass Best Practices sich weiterentwickeln und dass das Feedback der Anwender-Community umgesetzt wird.“

F12 Wie bald nach der Veröffentlichung in Großbritannien wird es Versionen in Übersetzung geben, und welche Sprachen haben Priorität?

A12 Die Sprachen mit der höchsten Priorität sind brasilianisches Portugiesisch, Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch. Diese werden nach der Veröffentlichung der aktualisierten Version in Großbritannien schnellstmöglich zur Verfügung gestellt.

F13 Wie bald nach der Veröffentlichung in Großbritannien werden sich die Änderungen in Bezug auf Qualifikationen in anderen Sprachen niederschlagen, und welche Sprachen genießen hierbei oberste Priorität?

A13 Siehe hierzu auch Fragen 5 und 12. Es besteht nicht die Absicht, die Lehrpläne oder die Qualifikationsstruktur zu ändern, und es werden sich mit hoher Wahrscheinlichkeit nur geringfügige oder keine Änderungen in Bezug auf die Prüfungsfragen ergeben. Der am ehesten gegebene Einfluss des Updates auf das Qualifizierungsschema wird sich auf die Schulungsmaterialien beziehen.

Q14 Werden sich die Änderungen in Bezug auf ITIL auf die Art und Weise auswirken, in der ich es mit anderen Best-Practice-Frameworks wie etwa COBIT™ verwende?

A14 Da die Anwendungsbereiche, Rollen und Prozesse in ITIL sich nicht ändern, sind keine Folgen für die Relationen zu Verfahrensweisen zu erwarten, die auf anderen Best-Practice-Richtlinien basieren. Wir hoffen, dass die verbesserten Erklärungen im neuen ITIL das Zusammenwirken von ITIL mit anderen Best Practices deutlicher machen und erweitern.

F16 Sie sprechen von „besserer Zugänglichkeit“, „eindeutigeren Erklärungen“ usw. Bedeutet dies im Grunde, dass Sie ITIL sozusagen nach unten nivellieren, um ein größeres Publikum zu erreichen?

A16 Viele würden sich ein einfacheres und leichter verständliches ITIL wünschen. Ja, unser Ziel ist, es so einfach wie möglich zu gestalten, doch nicht simpler. Wir werden keines der Konzepte verwerfen oder ändern. Das Ziel dieses Updates besteht darin, die Dinge besser zu erklären und entdeckte Inkonsistenzen zu eliminieren. Inhaltlich wird sich ITIL nicht ändern. Lediglich die Präsentation der Inhalte wird optimiert.

F17 Wie können Sie sicher sein, dass die neuen Autoren die Konzepte in Version 3 nicht verändern? Bestimmt werden diese ihre eigenen Ideen einbringen.

A17 Der springende Punkt beim Einsatz neuer Autoren liegt darin, dass man ihnen keinen *Freibrief* dafür erteilt, ITIL nach Belieben zu ändern. Es stellt eine Möglichkeit dar, neue Perspektiven und Ideen in Bezug darauf zu gewinnen, wie der Text verbessert werden kann, um den neuen Produktbeschreibungen zu entsprechen. Die Beibehaltung der unverfälschten Konzepte aus Version 3, d. h. die Kontinuität in Bezug auf Version 3, ist für die Mentoren, bei denen es sich allesamt um Autoren von Version 3 handelt oder aber die an der Entwicklung von Version 3 in einer Schlüsselfunktion mitgearbeitet haben, oberste Priorität. Schließlich geht der Lenkungsausschuss vor der Freigabe zur Veröffentlichung auch auf die Ansichten der Prüfgruppe ein, so dass sämtliche Bedenken im Vorfeld angesprochen und berücksichtigt werden können.

F18 Ich verwende derzeit ITIL nicht als Framework für mein ITSM-Serviceangebot. Macht dieses Update ITIL attraktiver für mich?

A18 ITIL Version 3 beschreibt die besten Ansätze für ITSM, die von Branchenexperten weltweit befürwortet werden. Die Befolgung der ITIL-Richtlinien erlaubt es Ihnen, gut durchdachte, effektive, kundenorientierte, planbare und verwaltbare Services anzubieten, was dem IT-Provider eine höhere Effizienz und Effektivität und ein produktiveres Geschäft ermöglicht. Das neue Update erweitert Ihr Wertversprechen, indem es sowohl die Vermittlung von Ideen und Konzepten von ITIL als auch die Integration und Einheitlichkeit des Gesamtkomplexes verbessert.

F19 Warum sollte ich inmitten einer Rezession in ITIL investieren?

A19 ITIL versetzt Sie in die Lage, IT-Services zu planen sowie proaktiv und auf effektive Weise zu verwalten, und, was am wichtigsten ist, vorherzusagen was Sie unternehmen müssen, um den sich wandelnden Anforderungen des Marktes zu entsprechen. Das Maß an Steuerungsmöglichkeiten in Bezug auf eine effektive Bereitstellung von IT-Services, das durch ITIL geboten wird, erleichtert eine bessere Analyse von Geschäftsinvestitionen und die Entscheidungsfindung. Siehe hierzu den Artikel von Shirley Lacy, „ITIL in der Rezession“, unter

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_in_Recession_White_Paper_May09.pdf

sowie die Podiumsdiskussion unter

www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/News/ITIL-News/?DI=615335

Warenzeichen des OGC

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 eine eingetragene Gemeinschaftsmarke 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 Warenzeichen des Office of Government Commerce.