



TÜV SÜD Informatik und Consulting Services GmbH

Bereich Consulting

Marcus Giese und Alfons Huber

itsm@tuev-sued.de

(...ITSM³ Assessment, ITIL-, ISO 20000-Know How, Trainer für itsmf Lehrgänge....)



ITIL ist die einzige umfassende und gleichzeitig öffentlich verfügbare fachliche Empfehlung zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Dienstleistungen.

- Gestartet 1986 als „Best Practice“ der britischen Behörde CCTA (Central Computing & Telecommunications Agency, heute die OGC)
- Ziel war ein einheitliches IT Service Management aller englischen Behörden
- Besteht aus einer Serie von Büchern
- Ist der allgemeine de facto Standard für IT Service Management
- ITIL beschreibt das WAS und nicht das WIE

Warum ITIL?



Informatik und
Consulting Services

- IT Dienstleistungen, die den Anforderungen entsprechen
- Professionalität durch standardisierte Prozesse und Verfahren
- Fokus auf den Nutzen für Kunden und Unternehmen -> höhere Kundenzufriedenheit
- Höhere Produktivität und der gezielte Einsatz von Wissen und Erfahrung
- Maßstab für die Entscheidungsfindung
- Klar definierte Ansprechpartner (Verantwortungen)
- Grundlage für eine QM-Systematik im IT Servicemanagement
- Weniger Aufwand bei der Entwicklung von Prozessen, Prozeduren und Arbeitsanweisungen
- Einheitliche und stabile Services
- Unterstützung der Unternehmensentwicklung (Wertschöpfungskette)
- Ist in der Praxis bewährt
- Wird laufend weiterentwickelt
- Bessere Kommunikation und Information zwischen den IT Mitarbeitern und ihren Kunden
- Minimierung der Störungsanfälligkeit
- Kosten senken durch optimale Ausnutzung der Ressourcen
- Transparenz der IT
- Erhöhung der Qualität und der Effizienz

Welche Normen existieren?



Informatik und
Consulting Services

- **ISO 9000 Reihe**
 - für alle Formen von Organisationen anwendbar
 - weltweit verbreitete Norm
 - sagt, was zu tun ist, aber nicht wie
 - Prozessorientierter Ansatz
 - verpflichtet zur ständigen Verbesserung
 - ISO 9001:2000 ist Zertifiziernorm
- **ISO 20000**
 - nur für IT-Service Management
 - Norm verfügbar seit 2005
 - noch existieren wenige Zertifizierer
 - ISO 20000-1:2005 ist Zertifiziernorm
- **BS7799 / ISO 17799 / ISO 27001**
 - für Information Security Management
- **CMM**
 - Entwicklung der Carnegie Mellon University
 - Modell zur qualitativen Beurteilung und Einstufung von Softwareentwicklungs-Organisationen (und -Prozessen)
 - nur für SW-Entwicklung
 - größere Verbreitung in USA
- **CMMI**
 - Weiterentwicklung von CMM
 - befasst sich mit den Prozessen, die an der Herstellung von Produkten, insbesondere Software, beteiligt sind
 - Kompatibel zu SPICE
- **SPICE (ISO 15504)**
 - nur für SW-Entwicklung
 - Verbreitung eher in Europa
 - Reifegradmodell

Welche „Standards“ existieren?



Informatik und
Consulting Services

- **ITIL**
 - nur für IT-Betrieb
 - mittlerweile Quasi-Standard
 - nur Personenzertifizierung
 - Foundation Zertifizierung - Kenntnis der ITIL-Prozesse und der „ITIL“-Sprache
 - IT Service Manager - Vertiefte Kenntnis der ITIL-Prozesse, Einführung von ITIL
- **COBIT**
 - seit 1993 von ISACA entwickelt
 - Personenzertifizierung
- **MOF**
 - basiert auf ITIL
 - wurde von Microsoft weiterentwickelt
 - enthält auch Anweisungen für den Umgang mit MS-Produkten
- **HP ISM**
 - basiert auf ITIL
- **IBM – ITPM**
- **Sun – Sun One**
- **Gartner, Meta etc.**

Welche Zertifizierungen gibt es?



Informatik und
Consulting Services

- ISO 9000
 - Unternehmenszertifizierung
 - nicht begrenzt auf bestimmte Bereiche oder “Themen“
- CMM
 - Unternehmenszertifizierung
 - speziell für SW-Entwicklung
- SPICE
 - Unternehmenszertifizierung
 - speziell für SW-Entwicklung
- ITIL
 - Personenzertifizierung
 - Fokus ist IT Service Management
- ISO 20000
 - Unternehmenszertifizierung
 - Fokus ist IT Service Management
- EN 17799 / BS7799
 - Unternehmenszertifizierung
 - Fokus ist Information Security Management
- COBIT
 - Personenzertifizierung
 - nur Zertifizierung von Auditoren



- ITIL : www.itsmf.de ; www.itsmf.com
- CMM : www.sei.cmu.edu/cmm/
- CMMI : www.sei.cmu.edu/cmml/
- Cobit : www.isaca.org/
- ISO 20000: www.bs15000.org.uk
www.isoiec20000certification.com
- OGC ITIL Seite : www.ogc.gov.uk/index.asp?id=2261
- Spice : www.sqi.gu.edu.au/spice/
- eSCM : itsqc.srv.cs.cmu.edu/escm/index.html
- MOF : www.microsoft.com/mof
- EFQM : www.efqm.org
- TÜV SÜD ICS: www.tuev-sued.de/itsm