

ITIL & Tools

Mit dem Wunsch nach einer Effizienzsteigerung der IT-Organisation und der Verbesserung der IT-Services befindet man sich in bester Gesellschaft – Vorstände und IT-Manager von etwa 1.000 Unternehmen haben bei einer repräsentativen Umfrage diese Punkte im Jahr 2003 als ihre wichtigsten Ziele im IT-Bereich genannt. Damit bekommen prozessorientierte IT-Management-Verfahren wie ITIL eine besondere Bedeutung. Denn die „IT Infrastructure Library“ (ITIL), der internationale De-facto-Standard für IT-Service-Management (ITSM), ist der Weg, auf dem sich diese Ziele am besten erreichen lassen.

ITIL BESCHREIBT ein systematisches und professionelles Vorgehen für das Management von IT-Dienstleistungen als Beitrag zur Wertschöpfung bei Kunden. Die Entwicklung der Library wurde bereits Ende der 80er Jahre von der CCTA (Central Computer and

Telecommunications Agency), einer IT-Dienstleistungsorganisation der britischen Regierung, gestartet. Als das ITIL-Projekt begonnen wurde, gab es keine umfassende Beschreibung für die wirtschaftliche Erbringung von IT-Services. Heute sind die anerkannten Ver-

fahrenswesen des IT-Service-Management in ITIL dokumentiert. Zur Erarbeitung dieser „Best Practice“ sicherte sich die CCTA die Zusammenarbeit mit Experten, Beratern und erfahrenen Professionals. ITIL ist bis heute die einzige umfassende, nichtproprietäre und öffentlich zugängliche Verfahrensbibliothek in diesem Bereich. Das macht sie zum einzigartigen und wertvollen Produkt für alle IT Professionals. Die Anforderungen der untersuchten Unternehmen und Organisationen glichen sich, ungeachtet, ob es sich um die öffentliche Hand oder die Privatwirtschaft handelte, ob groß oder klein, ob zentralisiert oder dezentralisiert: daher ist ITIL auch für IT-Organisationen jeder Größe einsetzbar.

Gewusst wie

ITIL ist eine abstrakte Beschreibung von elf Prozessen und deren Interaktionen untereinander, die zusammen das IT-Service-Management ergeben:

- > Störungsverwaltung (mit der Funktion Service Desk) und Problemverwaltung
- > Änderungs- und Konfigurationsverwaltung sowie die Release-Verwaltung zur Vorbereitung und Durchführung von umfassenden SW- und HW-Änderungen
- > Kapazitäts-, Verfügbarkeits- und Sicherheitsverwaltung
- > IT-Finanzverwaltung und Dienstleistungsverwaltung
- > Katastrophenfall-Management

Die Notwendigkeit der Unterstützung dieser Prozesse durch Systemmanagement und andere Werkzeuge wird überall ausdrücklich anerkannt, der Prozessgedanke steht jedoch immer im Vordergrund – nach dem Motto „A fool with a tool is still a fool“, das heißt, erst muss das „Wie“ definiert werden und dann das „Womit“.

Dieser Zwang zu einer verfahrensorientierten und nicht technologischen Vorgehensweise ist ideal und hilft, viele der Sünden auszugleichen, die in den vergangenen Jahren im Bereich des System- und Netzwerkmanagements von Kunden begangen worden sind. Damals wurden vielerorts Unsummen in Technologien und Realisierungsprojekte investiert, ohne sich vorher die



Anwendung genau zu überlegen. Nach dem Scheitern des Projekts wurde dann schnell die Schuld auf Hersteller und Systemintegratoren abgewälzt. Besser ist die Realisierung von Prozessen und Tools zusammen aus einer Hand – von den erfahrenen ITSM-Beratern und Tool-Spezialisten optimal aufeinander abgestimmt und professionell miteinander eingeführt. Tivoli Software von IBM bietet hier eine Vielzahl von Produkten an, die als Tools in einer ITSM-Umgebung nicht fehlen dürfen, aber auch andere IBM-Software-Brands liefern durchaus Technologien, die im ITSM-Umfeld eingesetzt werden können.

Die Aufgabenstellungen

Den prozessspezifischen Funktionen in ITIL liegen im Wesentlichen folgende grundlegenden Aufgabenstellungen zugrunde:

- > Kommunikation und Interaktion mit den IT-Mitarbeitern und den IT-Benutzern sowie das Management von Kundenbeziehungen
- > Erhebung, Pflege, Auswertung und Weitergabe von Informationen über die ITSM-Prozesse, die IT-Services und die ihnen zugrunde liegenden IT-Komponenten,
- > Planen von Verfahren und Festlegung von Richtlinien sowie deren Dokumentation

Diese Anforderungen lassen sich einfach auf den ITSM-spezifischen Einsatz von gängigen IT-Werkzeugen abbilden:

- > Web-Anwendungen, Mitarbeiter- und Kundenportale, wie sie WebSphere-Software offeriert
- > Datenbanken, Data Warehouses und Business Intelligence Tools, wie zu sehen mit der Integration von DB2 und seinem Data Warehouse in das Tivoli Data Warehouse
- > Change, Document und Content Management, wie sie IBM unter anderem mit Rational Software anbietet

> Automation von Monitoring-, Security- und Deployment-Aufgaben durch die Tivoli-Software-Produkte. Ob Prozesse gelebt oder ignoriert werden, hängt entscheidend davon ab, wie wirksam Werkzeuge ihre Durchführung unterstützen. Werkzeuge müs-

sen erleichtern, wo Formalien womöglich als Bremse verstanden werden. Sie müssen die Informationsbasis liefern, die die Prozesse verbessern. Erst mit Werkzeugen wird der Mehrwert ermöglicht, den ITSM verspricht.

Das bringt's

Was ist der Business Case für ITSM und ITIL? Hier sind einige genannt:

- > Mehr Kosten- und Verbrauchstransparenz führt unmittelbar zu Kosteneinsparungen
- > Die Effizienz der IT oder einzelner Bereiche wird bei gleichbleibenden oder sinkenden Personal- und Investitionskosten erhöht
- > Ein proaktiver Kosten-/Leistungsvergleich einer optimierten internen IT kann Outsourcing-Pläne relativieren
- > Gesetzliche Vorschriften, Marktzwänge oder Kundenanforderungen (Basel II, COBIT, GMP) zwingen zur Einführung eines IT-Risiko- oder Qualitätsmanagements (zum Beispiel ISO 9000, BS 15000, BS 7799)

URL: www.santix.de

INFO <

SANTIX

Wenn ein Unternehmen ITSM und ITIL in seiner IT-Organisation einführen will, braucht es Partner, die sowohl die ITSM-Prozesse verstehen als auch vor der Technik nicht halt machen und diesen Weg mit dem Kunden zusammen gehen. Das Lösungsportfolio von santix bietet mit den Produkten von IBM sowie weiteren namhaften Herstellern für bestimmte Bereiche Tools für alle wesentlichen Prozesse des ITSM, auch für mittlere Unternehmen, an. Die santix-Spezialisten erweitern und integrieren bereits vorhandene IT-Management-Tools mit modernster EAI-Technologie (Enterprise Application Integration) zur Unterstützung von durchgängigen ITSM-Prozessketten. Und wo besondere Anforderungen vorhanden sind, entwickelt man maßgeschneiderte Anwendungen mit modernen Software-Engineering-Methoden auf Basis von IBM-Middleware-Plattformen.