

0.1 Über dieses Buch - Ziel, Arbeitsweise und Qualitätsmaßstab

“ Kurz erklärt

Dieses Buch vermittelt Grundlagen und Zusammenhänge des professionellen IT-Service-Managements.

Es zeigt außerdem, wie Fachinformatiker für Systemintegration dieses Wissen im täglichen IT-Betrieb anwenden können.

Das Buch ist damit gleichzeitig:

- Lernwerk,
- Nachschlagewerk,
- Arbeitshilfe,
- Entscheidungshilfe,
- Checklisten-Sammlung,
- und langfristige Wissensbasis.

Ziel dieses Buches

Dieses Buch verbindet fachliches ITIL-Wissen mit konkreten Situationen aus dem Arbeitsalltag eines Fachinformatikers für Systemintegration.

Es soll dabei helfen:

- digitale Produkte und Services zu verstehen,
- technische Aufgaben in ihren betrieblichen Zusammenhang einzuordnen,
- Störungen strukturiert zu bearbeiten,
- Anforderungen richtig zuzuordnen,
- Prioritäten nachvollziehbar festzulegen,
- Änderungen kontrolliert durchzuführen,
- Risiken vor technischen Eingriffen zu erkennen,
- Benutzer und andere Beteiligte angemessen zu informieren,
- Arbeitsschritte verständlich zu dokumentieren,
- Wissen für Kollegen verfügbar zu machen,
- wiederkehrende Fehler langfristig zu reduzieren,
- und Produkte, Services sowie Arbeitsweisen kontinuierlich zu verbessern.

Das notwendige Fachwissen bildet dafür die Grundlage.

Der praktische Nutzen entscheidet darüber, wie dieses Wissen erklärt und aufbereitet wird.

“ **Leitsatz**

Wissen hilft dabei, Zusammenhänge zu verstehen.

Struktur hilft dabei, dieses Wissen im richtigen Moment richtig anzuwenden.

Für wen ist dieses Buch gedacht?

Das Buch richtet sich insbesondere an:

- angehende Fachinformatiker für Systemintegration,
- Auszubildende und Umschüler,
- Berufseinsteiger im IT-Betrieb,
- Systemadministratoren,
- Service-Desk- und Support-Mitarbeiter,
- IT-Techniker,
- Netzwerkadministratoren,
- Mitarbeiter von Managed Service Providern,
- sowie Personen, die digitale Produkte und Services professionell betreiben oder unterstützen möchten.

Die Inhalte berücksichtigen unterschiedliche Wissensstände.

Wissensstand	Schwerpunkt
Einsteiger	verständliche Grundlagen, Fachbegriffe und erste Praxisbeispiele
Fortgeschrittene	Abläufe, Zusammenhänge, Entscheidungshilfen und technische Einordnung
Erfahrene Fachkräfte	Schnellreferenzen, Risiken, Sonderfälle, Checklisten und Verbesserungsmöglichkeiten

Das Buch soll sowohl beim Lernen als auch später im beruflichen Alltag verwendet werden können.

Was dieses Buch vermitteln soll

Das Buch soll nicht nur Definitionen bereitstellen.

Es soll drei miteinander verbundene Fähigkeiten entwickeln:

1. **Verstehen**

- 2. **Anwenden**
- 3. **Erfahrung aufbauen**

Diese Ebenen greifen ineinander.

Fachwissen ohne Anwendung bleibt theoretisch.

Anwendung ohne ausreichendes Verständnis kann zu Fehlern führen.

Erfahrung hilft dabei, Risiken, Zusammenhänge und Sonderfälle früher zu erkennen.

Die drei Wissens Ebenen

Ebene	Leitfrage	Inhalt
Verstehen	Was ist das und warum ist es wichtig?	Begriffe, Grundlagen, Ziele und Zusammenhänge
Anwenden	Wie gehe ich konkret vor?	Abläufe, Checklisten, Werkzeuge und Entscheidungshilfen
Erfahrung	Was muss ich in der Praxis zusätzlich beachten?	Risiken, typische Fehler, Sonderfälle und bewährte Vorgehensweisen

Nicht jede Seite muss alle drei Ebenen gleich ausführlich behandeln.

Es soll jedoch erkennbar sein, ob ein Abschnitt:

- eine offizielle ITIL-Grundlage erklärt,
- eine praktische Umsetzung beschreibt,
- oder zusätzliches Erfahrungswissen vermittelt.

So arbeitet dieses Buch

Die Inhalte verbinden die drei Wissens Ebenen miteinander:

- 1. **Verstehen** – Begriffe, Ziele und Zusammenhänge erfassen.
- 2. **Anwenden** – Wissen in konkrete Handlungen und Entscheidungen übertragen.
- 3. **Erfahrung** – Risiken, typische Fehler und Sonderfälle berücksichtigen.

Dadurch soll aus theoretischem Wissen eine sichere und nachvollziehbare Arbeitsweise entstehen.

“ Vom Wissen zur professionellen Arbeitsweise

Fachwissen → ITIL-Einordnung → Handlung → Dokumentation → Verbesserung

<https://trainer.ulrich-wiki.com/itil/ueber-dieses-buch/>

“ Hinweis

Die statische Grafik enthält die Kernaussage vollständig.

Die interaktive Darstellung ergänzt weitere Erklärungen und Praxisbeispiele, ist für das Verständnis der Seite aber nicht zwingend erforderlich.

Warum ITIL für Systemintegratoren wichtig ist

Fachinformatiker für Systemintegration arbeiten nicht ausschließlich mit:

- Servern,
- Netzwerken,
- Betriebssystemen,
- Benutzerkonten,
- Anwendungen,
- Cloud-Plattformen,
- Firewalls,
- Backups,
- und Monitoring-Systemen.

Zum Berufsalltag gehören ebenfalls:

- Tickets bearbeiten,
- Benutzer unterstützen,
- Auswirkungen von Störungen bewerten,
- Prioritäten setzen,
- Änderungen abstimmen,
- Wartungsarbeiten planen,
- Kollegen informieren,
- Wissen dokumentieren,
- Dienstleister koordinieren,
- Sicherheitsanforderungen beachten,
- und die Verfügbarkeit von Services unterstützen.

Technisches Wissen beantwortet beispielsweise die Frage:

“ Wie untersuche und behebe ich einen ausgefallenen Dienst?

Service Management hilft zusätzlich bei folgenden Fragen:

- Welcher Service ist betroffen?
- Wer ist von der Störung betroffen?
- Welche Auswirkungen bestehen?
- Wie dringend ist die Wiederherstellung?
- Wer muss informiert werden?
- Ist eine Eskalation erforderlich?
- Wurde kürzlich eine Änderung durchgeführt?
- Welche Zwischenlösung ist möglich?
- Was muss dokumentiert werden?
- Ist nach der Wiederherstellung eine Ursachenanalyse notwendig?
- Kann das gewonnene Wissen später wiederverwendet werden?

Professionelle IT-Arbeit verbindet technische Kompetenz mit einer strukturierten und serviceorientierten Arbeitsweise.

Technische und organisatorische Perspektive

Viele Aufgaben eines Systemintegrators besitzen zwei unterschiedliche Perspektiven.

Perspektive	Zentrale Frage
Technische Perspektive	Wie untersuche, konfiguriere oder repariere ich das System?
Service-Management-Perspektive	Wie ordne, priorisiere, koordiniere und dokumentiere ich die Arbeit?

Beispiel:

Ein Webserver ist nicht erreichbar.

Die technische Perspektive kann folgende Prüfungen umfassen:

- Netzwerkverbindung prüfen,
- DNS-Auflösung testen,
- Erreichbarkeit des Hosts kontrollieren,
- Dienststatus prüfen,
- Protokolle auswerten,
- Firewall-Regeln untersuchen,
- Container oder virtuelle Maschine kontrollieren.

Die Service-Management-Perspektive ergänzt:

- betroffenen Service bestimmen,
- betroffene Benutzer ermitteln,
- Auswirkungen bewerten,
- Priorität festlegen,
- Zuständigkeit klären,
- Beteiligte informieren,
- Eskalation prüfen,
- Wiederherstellung dokumentieren,
- mögliche Folgeaktivitäten einleiten.

“ **Merke**

Technische Fehleranalyse und Service Management ersetzen sich nicht.

Sie ergänzen sich.

Was ITIL leistet

ITIL ist ein anpassbares Best-Practice-Framework für das Management digitaler Produkte und Services.

Es unterstützt Organisationen unter anderem dabei:

- eine gemeinsame Sprache zu verwenden,
- Entscheidungen an Wert und Outcomes auszurichten,
- Produkte und Services ganzheitlich zu betrachten,
- Verantwortlichkeiten und Zusammenarbeit zu verbessern,
- geeignete Management Practices einzusetzen,
- Wertströme sichtbar zu machen,
- und kontinuierliche Verbesserung in die tägliche Arbeit zu integrieren.

ITIL ist kein starres Regelwerk.

Es schreibt nicht für jedes Unternehmen dieselben:

- Rollen,
- Arbeitsschritte,
- Genehmigungsstufen,
- Werkzeuge,
- Organisationsformen,
- oder technischen Lösungen

vor.

Die Inhalte müssen an den jeweiligen Kontext angepasst werden.

“ Grundsatz

ITIL soll die Wertschöpfung unterstützen.

Es soll keine unnötige Bürokratie erzeugen.

Was ITIL nicht leistet

ITIL ersetzt nicht:

- technisches Fachwissen,
- Herstellerdokumentationen,
- Sicherheitsrichtlinien,
- gesetzliche Anforderungen,

- betriebliche Arbeitsanweisungen,
- technische Tests,
- eigene Risikobewertungen,
- oder die Erfahrung der beteiligten Fachkräfte.

ITIL erklärt beispielsweise nicht im Detail:

- mit welchem Linux-Befehl ein Dienst geprüft wird,
- wie eine bestimmte Firewall-Regel konfiguriert wird,
- welche Menüoption in einer bestimmten Software gewählt werden muss,
- oder wie ein konkreter Switch eingerichtet wird.

Das Framework hilft stattdessen dabei, technische Tätigkeiten sinnvoll zu:

- planen,
- priorisieren,
- koordinieren,
- dokumentieren,
- kontrollieren,
- und verbessern.

Aktueller ITIL-Stand dieses Buches

Dieses Buch trägt absichtlich keine Versionsnummer im Titel.

ITIL wird weiterentwickelt, während ältere Versionen in Unternehmen weiterhin verbreitet sein können.

Für dieses Buch gelten deshalb folgende Regeln:

- Die fachliche Hauptgrundlage ist **ITIL Version 5**.
- Weiterhin relevantes Wissen aus **ITIL 4** wird zusätzlich berücksichtigt.
- Unterschiede zwischen den Versionen werden gekennzeichnet.
- Begriffe aus ITIL 4 werden nicht automatisch als falsch dargestellt.
- Veraltete Begriffe werden nicht ohne Hinweis als aktueller Stand übernommen.
- Betriebliche Bezeichnungen können von den offiziellen ITIL-Begriffen abweichen.
- Prüfungswissen wird von allgemeinem Praxiswissen getrennt.

Beispiel:

ITIL Version 5	ITIL 4
Change Management	Change Enablement

Beide Begriffe können in bestehenden Organisationen und Unterlagen vorkommen.

Innerhalb dieses Buches wird bei relevanten Unterschieden angegeben, auf welche Version sich eine Aussage bezieht.

Offizielle Inhalte und Praxiswissen unterscheiden

Das Buch unterscheidet verschiedene Informationsarten.

Informationsart	Bedeutung
ITIL-Grundlage	Begriff, Modell, Prinzip oder Practice aus dem offiziellen Framework
Offizielle Quelle	Aussage aus einer offiziellen Veröffentlichung oder Herstellerdokumentation
Best Practice	allgemein bewährte Vorgehensweise
Praxisempfehlung	zusätzliche Empfehlung für den Arbeitsalltag
Praxisbeispiel	vereinfachte Situation zur Erklärung
Community-Hinweis	Erfahrungsbericht ohne gleichwertige offizielle Bestätigung
Eigener Test	Ergebnis aus einer dokumentierten eigenen Testumgebung
Versionsabhängig	Aussage kann sich durch eine neue Version verändern
Umgebungsabhängig	Aussage gilt nur unter bestimmten Bedingungen
Sicherheitsrelevant	Handlung kann Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit beeinflussen

Eine Praxisempfehlung wird nicht als offizielle ITIL-Vorgabe dargestellt.

Eine Community-Erfahrung wird nicht ohne Prüfung als allgemein gültige Lösung übernommen.

Eine technisch mögliche Handlung wird nicht automatisch als sicher oder betrieblich zulässig betrachtet.

Die 30-Sekunden-Regel

Eine Seite soll so aufgebaut sein, dass innerhalb von etwa 30 Sekunden erkennbar ist:

- welches Thema behandelt wird,
- ob die Seite zur aktuellen Frage passt,
- wo sich die wichtigste Information befindet,
- welche Handlung als Nächstes sinnvoll ist,
- und welche Risiken beachtet werden müssen.

Dafür verwendet das Buch bevorzugt:

- eindeutige Überschriften,
- kurze Absätze,
- Tabellen,
- Checklisten,
- Merksätze,
- Praxisbeispiele,
- Ablaufbeschreibungen,
- Entscheidungshilfen,
- Grafiken,
- und klar gekennzeichnete Hinweise.

Die schnelle Orientierung darf nicht dazu führen, dass notwendiges Grundlagenwissen oder wichtige Einschränkungen fehlen.

Qualitätsmaßstab

Vor der Veröffentlichung oder einer größeren Überarbeitung wird insbesondere geprüft:

- ☐ Ist der Zweck der Seite eindeutig?
- ☐ Wird das notwendige Fachwissen korrekt vermittelt?
- ☐ Ist der praktische Nutzen erkennbar?
- ☐ Sind Fachbegriffe verständlich erklärt?
- ☐ Werden offizielle Inhalte und Praxisempfehlungen getrennt?
- ☐ Werden typische Risiken und Fehler berücksichtigt?
- ☐ Sind Handlungsschritte nachvollziehbar begründet?
- ☐ Wurden Vermutungen als solche gekennzeichnet?
- ☐ Sind versionsabhängige Angaben erkennbar?
- ☐ Ist die Seite schnell durchsuchbar?
- ☐ Sind sinnvolle Querverweise vorhanden?
- ☐ Sind die verwendeten Quellen aufgeführt?
- ☐ Unterstützt die Seite eine Handlung, Entscheidung oder ein besseres Verständnis?

“ Wichtigste Kontrollfrage

Hilft diese Seite einem Fachinformatiker dabei, seinen Arbeitsalltag besser, sicherer oder effizienter zu bewältigen?

Eigenständigkeit und rechtlicher Hinweis

Dieses Buch ist eine unabhängige, öffentlich zugängliche Wissenssammlung.

Es ist:

- keine offizielle ITIL-Publikation,
- kein offizielles PeopleCert-Schulungsmaterial,
- keine akkreditierte ITIL-Schulung,
- keine offizielle Prüfungsvorbereitung,
- und kein Ersatz für aktuelle offizielle Veröffentlichungen.

Offizielle Inhalte werden in eigenen Worten zusammengefasst und durch selbst erstellte:

- Praxisbeispiele,
- Checklisten,
- Entscheidungshilfen,
- technische Erklärungen,
- und Erfahrungswerte

ergänzt.

ITIL® und PeopleCert® sind eingetragene Marken von PeopleCert International Limited.

Alle Rechte an den Marken und offiziellen Veröffentlichungen verbleiben bei den jeweiligen Rechteinhabern.

Verwandte Seiten

- 0.2 So nutzt du dieses Buch
- 0.3 Kennzeichnungen, Quellen und Versionsstände
- 0.4 Aktualisierungen, Versionspflege und Korrekturen
- 1.1 Warum professionelles Service Management notwendig ist

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert: *ITIL Foundation – Version 5*
- ITIL: *ITIL at a Glance*
- PeopleCert: aktuelle offizielle Veröffentlichungen zu ITIL Version 5

Einordnung

Die praktischen Beispiele, Qualitätsregeln und Hinweise zur Nutzung dieses Buches sind redaktionelle Festlegungen dieses unabhängigen Nachschlagewerks.

Sie sind keine vorgeschriebenen ITIL-Prozesse.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: ITIL 4

Fachlicher Stand: August 2026
