

2.1 Was ist ITIL und wie ist das Framework aufgebaut?

“ Kurz erklärt

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

Es unterstützt Organisationen dabei, technische und organisatorische Fähigkeiten so miteinander zu verbinden, dass für Benutzer, Kunden und weitere Stakeholder verlässliche Outcomes und nachhaltiger Wert entstehen.

ITIL ist kein fertiger Unternehmensprozess, kein Ticketsystem und keine technische Anleitung. Das Framework stellt Begriffe, Prinzipien, Modelle und Management Practices bereit, die an die jeweilige Organisation angepasst werden müssen.

Was bedeutet ITIL?

Die Bezeichnung ITIL entstand ursprünglich aus dem Namen **Information Technology Infrastructure Library**.

Heute wird **ITIL** als eigenständiger Name des Frameworks verwendet.

Die aktuelle Generation ist **ITIL Version 5**.

Sie betrachtet nicht mehr ausschließlich den Betrieb von IT-Services, sondern das integrierte Management digitaler Produkte und Services über ihren gesamten Lebenszyklus.

Dazu gehören unter anderem:

- Bedarf und Chancen erkennen,
 - Produkte und Services gestalten,
 - Lösungen beschaffen oder entwickeln,
 - Änderungen in die produktive Umgebung überführen,
 - Systeme betreiben,
 - Services bereitstellen,
 - Benutzer unterstützen,
 - Erfahrungen auswerten,
 - und Produkte, Services sowie Arbeitsweisen kontinuierlich verbessern.
-

Merke

ITIL beschreibt nicht nur, wie bestehende IT-Services unterstützt werden.

Es betrachtet auch, wie digitale Produkte und Services entstehen, zusammenwirken und über ihren gesamten Lebenszyklus Wert ermöglichen.

Was ist ein Framework?

Ein Framework ist ein strukturierter Orientierungsrahmen.

Es stellt unter anderem bereit:

- gemeinsame Begriffe,
- grundlegende Prinzipien,
- Modelle,
- Practices,
- Betrachtungsperspektiven,
- Entscheidungshilfen,
- und bewährte Vorgehensweisen.

Ein Framework schreibt jedoch nicht jeden Arbeitsschritt verbindlich vor.

ITIL legt beispielsweise nicht grundsätzlich fest:

- welches Ticketsystem verwendet werden muss,
- wie viele Supportgruppen eine Organisation benötigt,
- welche Prioritätsmatrix eingesetzt werden muss,
- wer jeden Change genehmigt,
- wie ein Organigramm aufgebaut sein muss,
- oder welche technischen Produkte eingesetzt werden sollen.

Diese Entscheidungen hängen vom jeweiligen Kontext ab.

Dazu gehören beispielsweise:

- Größe der Organisation,
- angebotene Produkte und Services,
- gesetzliche und vertragliche Anforderungen,
- Risiken,
- Sicherheitsanforderungen,
- vorhandene Fähigkeiten,
- verwendete Technologien,
- Unternehmenskultur,
- und Zusammenarbeit mit Partnern und Lieferanten.

Grundsatz

ITIL wird nicht unverändert „installiert“.

Die Organisation verwendet geeignete Bestandteile des Frameworks und passt sie an ihren tatsächlichen Bedarf an.

ITIL ist Best-Practice-Guidance

ITIL stellt bewährte Orientierung für das Management digitaler Produkte und Services bereit.

Best Practice bedeutet in diesem Zusammenhang:

- Die beschriebenen Konzepte haben sich in vielen Organisationen als hilfreich erwiesen.
- Die Inhalte bieten eine fachlich strukturierte Ausgangsbasis.
- Die Empfehlungen müssen an den jeweiligen Kontext angepasst werden.
- Eine andere Vorgehensweise kann in einer konkreten Organisation ebenfalls sinnvoll sein.
- Betriebliche, gesetzliche und sicherheitsrelevante Vorgaben besitzen weiterhin Vorrang.

ITIL ist deshalb weder:

- eine gesetzliche Vorschrift,
- eine technische Norm,
- eine Produktzertifizierung,
- noch eine Garantie für erfolgreiche Servicequalität.

„Typischer Fehler

Eine Organisation übernimmt Begriffe, Formulare und Genehmigungsstufen, ohne zu prüfen, welches konkrete Problem damit gelöst werden soll.

Dadurch kann unnötige Bürokratie entstehen, ohne dass sich Produkte, Services oder Outcomes verbessern.

Wofür ITIL eingesetzt wird

ITIL kann Organisationen dabei unterstützen:

- digitale Produkte und Services ganzheitlich zu betrachten,
- gemeinsame Begriffe zu verwenden,
- Verantwortlichkeiten zu klären,
- Zusammenarbeit zwischen Teams zu verbessern,

- Entscheidungen an Wert und Outcomes auszurichten,
- technische und organisatorische Abhängigkeiten zu berücksichtigen,
- Risiken bewusster zu behandeln,
- Erfahrungen von Benutzern und Kunden einzubeziehen,
- geeignete Management Practices zu etablieren,
- Wertströme zu verstehen und zu verbessern,
- und kontinuierliche Verbesserung in die tägliche Arbeit zu integrieren.

ITIL kann in unterschiedlichen Organisationen eingesetzt werden.

Beispiele:

- interne IT-Abteilung,
- Managed Service Provider,
- Cloud-Anbieter,
- Softwareunternehmen,
- öffentliche Verwaltung,
- Krankenhaus,
- Produktionsunternehmen,
- Bildungseinrichtung,
- Finanzunternehmen,
- oder gemeinnützige Organisation.

Die Grundgedanken sind nicht auf eine bestimmte Branche oder Organisationsgröße beschränkt.

ITIL richtet sich nicht nur an IT-Service-Manager

ITIL ist für unterschiedliche Rollen relevant.

Dazu gehören beispielsweise:

- Fachinformatiker für Systemintegration,
- Service-Desk-Mitarbeiter,
- Systemadministratoren,
- Netzwerkadministratoren,
- Supporttechniker,
- Produktverantwortliche,
- Service Owner,
- Entwickler,
- Informationssicherheitsverantwortliche,
- Projekt- und Change-Verantwortliche,
- Lieferantenmanager,
- Führungskräfte,
- und Mitarbeiter aus Fachabteilungen.

Nicht jede Rolle benötigt dasselbe Detailwissen.

Ein Fachinformatiker für Systemintegration muss beispielsweise nicht jede strategische Entscheidung selbst treffen.

Er sollte jedoch verstehen:

- welcher Service von seiner technischen Arbeit abhängt,
- welche Auswirkungen eine Änderung besitzen kann,
- wie Incidents und Service Requests eingeordnet werden,
- wann eine Eskalation notwendig ist,
- welche Informationen dokumentiert werden müssen,
- und wie technische Erkenntnisse in Verbesserungen einfließen.

Der zentrale Gedanke: Wert ermöglichen

ITIL richtet das Management digitaler Produkte und Services auf Wert aus.

Wert entsteht nicht allein dadurch, dass eine technische Komponente vorhanden ist.

Ein Service ist beispielsweise nicht automatisch wertvoll, nur weil:

- ein Server läuft,
- eine Anwendung installiert wurde,
- ein Benutzerkonto existiert,
- ein Backup erfolgreich beendet wurde,
- oder ein Monitoring-System keine Warnung zeigt.

Entscheidend ist, ob die beteiligten Stakeholder die benötigten Outcomes erreichen.

Beispiele:

Technischer Output	Erwartetes Outcome
Benutzerkonto wurde angelegt.	Neuer Mitarbeiter kann seine Aufgaben ausführen.
VPN-Client wurde installiert.	Mitarbeiter kann sicher von außerhalb arbeiten.
Backup wurde erstellt.	Daten können nach einem Verlust wiederhergestellt werden.
Anwendung wurde bereitgestellt.	Fachabteilung kann ihren Geschäftsprozess durchführen.
Monitoring wurde eingerichtet.	Relevante Störungen werden rechtzeitig erkannt und behandelt.

Bei der Bewertung von Wert berücksichtigt ITIL Version 5 insbesondere das Zusammenspiel von:

- Outcomes,
- Kosten,
- Risiken,

- Erfahrung,
 - Nachhaltigkeit,
 - und den Erwartungen der beteiligten Stakeholder.
-

Wert wird gemeinsam ermöglicht

Wert wird nicht ausschließlich vom Service Provider erzeugt und anschließend an einen passiven Kunden übergeben.

Service Provider, Service Consumer und weitere Stakeholder wirken gemeinsam daran mit, dass ein gewünschtes Outcome erreicht wird.

Beispiel: sicherer Fernzugriff

Der Service Provider stellt unter anderem bereit:

- VPN-Infrastruktur,
- Identitätsprüfung,
- Multi-Faktor-Authentifizierung,
- Support,
- Monitoring,
- Sicherheitsmaßnahmen,
- und Dokumentation.

Der Benutzer trägt unter anderem bei durch:

- Schutz seiner Zugangsdaten,
- ordnungsgemäße Verwendung der MFA,
- Verwendung eines geeigneten Endgeräts,
- Einhaltung von Sicherheitsvorgaben,
- und rechtzeitige Meldung von Störungen.

Die Fachabteilung oder Führungskraft trägt möglicherweise bei durch:

- Genehmigung des Zugriffs,
- Festlegung notwendiger Berechtigungen,
- rechtzeitige Mitteilung organisatorischer Änderungen,
- und Überprüfung des tatsächlichen Bedarfs.

“ Merke

Ein Service kann technisch bereitgestellt werden.

Das gewünschte Outcome entsteht jedoch erst durch das Zusammenwirken der beteiligten Personen, Teams, Technologien und Arbeitsweisen.

Der Aufbau von ITIL Version 5

ITIL Version 5 besteht aus mehreren miteinander verbundenen Bestandteilen.

Bestandteil	Zweck
Grundbegriffe des Produkt- und Service-Managements	schaffen eine gemeinsame fachliche Sprache
Wertschöpfung und Servicebeziehungen	erklären, wie Stakeholder gemeinsam Outcomes und Wert ermöglichen
vier Dimensionen	unterstützen eine ganzheitliche Betrachtung
ITIL Value System	verbindet die zentralen Elemente des Frameworks
Guiding Principles	unterstützen Entscheidungen in unterschiedlichen Situationen
Governance	sorgt für Steuerung, Überwachung und Verantwortlichkeit
Value Chain Activities	beschreiben zentrale Aktivitäten zur Wertschöpfung
Management Practices	stellen organisatorische Fähigkeiten und Ressourcen für bestimmte Aufgaben bereit
Continual Improvement	unterstützt die fortlaufende Verbesserung
Product and Service Lifecycle	verbindet Produkt- und Servicearbeit über einen gemeinsamen Lebenszyklus
Value Stream Mapping and Management	macht den Arbeitsfluss zur Erzeugung von Wert sichtbar und verbesserbar

Diese Bestandteile dürfen nicht dauerhaft isoliert betrachtet werden.

Sie ergänzen sich und werden abhängig von der jeweiligen Situation miteinander kombiniert.

Das ITIL Value System

Das **ITIL Value System** beschreibt, wie unterschiedliche Bestandteile und Aktivitäten einer Organisation zusammenwirken, um Wert zu ermöglichen.

Es verbindet:

- Guiding Principles,
- Governance,
- Value Chain Activities,

- Management Practices,
- und Continual Improvement.

Das Value System dient als übergeordneter Orientierungsrahmen.

Es hilft bei Fragen wie:

- Woran sollen Entscheidungen ausgerichtet werden?
- Wie wird die Organisation gesteuert und kontrolliert?
- Welche Aktivitäten sind für die Wertschöpfung notwendig?
- Welche Fähigkeiten und Practices werden benötigt?
- Wie werden Erfahrungen und Ergebnisse für Verbesserungen genutzt?

“ Wichtig

Das ITIL Value System ist kein einzelner Prozess.

Es beschreibt das Zusammenwirken verschiedener Elemente des Produkt- und Service-Managements.

Die einzelnen Bestandteile werden auf späteren Seiten dieses Kapitels ausführlich behandelt.

Die Guiding Principles

Die Guiding Principles sind allgemeine Empfehlungen, die Entscheidungen und Handlungen in unterschiedlichen Situationen unterstützen.

Sie sollen dabei helfen:

- den tatsächlichen Nutzen im Blick zu behalten,
- vorhandene Fähigkeiten und Informationen zu berücksichtigen,
- schrittweise und auf Grundlage von Feedback vorzugehen,
- über Team- und Systemgrenzen hinweg zusammenzuarbeiten,
- Produkte und Services ganzheitlich zu betrachten,
- unnötige Komplexität zu vermeiden,
- und geeignete Tätigkeiten zu optimieren oder zu automatisieren.

Die Guiding Principles sind keine starren Arbeitsschritte.

Sie dienen als Denk- und Entscheidungshilfe.

Ein einzelner Grundsatz sollte nicht isoliert angewendet werden, wenn dadurch andere wichtige Perspektiven übersehen werden.



Praxisbeispiel

Die Automatisierung einer Benutzeranlage kann Zeit sparen.

Vor der Automatisierung muss jedoch verstanden werden:

- welche Daten benötigt werden,
- welche Genehmigungen gelten,
- welche Fehler auftreten können,
- welche Sicherheitsanforderungen bestehen,
- und wie das Ergebnis kontrolliert wird.

Governance

Governance sorgt dafür, dass die Organisation:

- eine klare Richtung besitzt,
- Entscheidungen angemessen getroffen werden,
- Verantwortlichkeiten festgelegt sind,
- Leistung und Risiken überwacht werden,
- und Tätigkeiten mit den Zielen der Organisation übereinstimmen.

Governance ist nicht mit täglichem Management gleichzusetzen.

Vereinfacht betrachtet:

Governance	Management
legt Richtung und Rahmenbedingungen fest	plant und koordiniert die praktische Umsetzung
bewertet Bedürfnisse und Erwartungen	organisiert Ressourcen und Aktivitäten
überwacht Leistung und Regelkonformität	führt Arbeit innerhalb der Vorgaben durch
stellt Verantwortlichkeit sicher	bearbeitet konkrete Aufgaben und Entscheidungen

Beispiel:

Die Unternehmensleitung kann vorgeben, dass administrative Zugriffe grundsätzlich durch Multi-Faktor-Authentifizierung geschützt werden müssen.

Das zuständige IT-Team plant und implementiert anschließend die konkrete technische Lösung.

Die vier Dimensionen

ITIL verwendet vier Dimensionen, damit Produkte und Services nicht ausschließlich aus einer technischen Perspektive betrachtet werden.

Dimension	Typische Inhalte
Organisationen und Menschen	Rollen, Verantwortlichkeiten, Kompetenzen, Kommunikation und Kultur
Informationen und Technologie	Daten, Anwendungen, Infrastruktur, Automatisierung und Wissen
Partner und Lieferanten	Hersteller, Provider, Verträge und externe Abhängigkeiten
Wertströme und Prozesse	Aktivitäten, Abläufe, Übergaben, Kontrollen und Arbeitsfluss

Die Dimensionen beeinflussen sich gegenseitig.

Beispiel:

Eine neue Monitoring-Plattform kann technisch leistungsfähig sein.

Sie liefert trotzdem keinen ausreichenden Nutzen, wenn:

- Mitarbeiter nicht geschult wurden,
- Verantwortlichkeiten für Alarme unklar sind,
- ein externer Provider nicht eingebunden ist,
- oder kein geregelter Ablauf für die Behandlung relevanter Events existiert.

“ Merke

Ein technisches Problem kann organisatorische Ursachen besitzen.

Ein organisatorisches Problem kann technische Folgen verursachen.

Der Product and Service Lifecycle

ITIL Version 5 verwendet ein gemeinsames Lebenszyklusmodell für digitale Produkte und Services.

Das Modell umfasst acht miteinander verbundene Aktivitäten:

1. **Discover** – Bedarf, Chancen, Erwartungen und Ausgangslage verstehen
2. **Design** – geeignete Produkte, Services und Lösungen gestalten
3. **Acquire** – benötigte Ressourcen, Produkte oder Leistungen beschaffen
4. **Build** – Lösungen erstellen, konfigurieren, integrieren und testen
5. **Transition** – neue oder geänderte Lösungen kontrolliert in die vorgesehene Umgebung überführen

6. **Operate** – Produkte, Systeme und technische Fähigkeiten betreiben
7. **Deliver** – Services und vereinbarte Leistungen für Stakeholder bereitstellen
8. **Support** – Benutzer, Kunden, Produkte und Services unterstützen

Die Aktivitäten bilden keinen starren linearen Ablauf.

Je nach Situation können sie:

- parallel stattfinden,
- wiederholt werden,
- sich gegenseitig beeinflussen,
- oder Rücksprünge zu früheren Aktivitäten erforderlich machen.

Beispiel:

Während des Betriebs kann erkannt werden, dass eine Anwendung die Anforderungen der Benutzer nicht ausreichend erfüllt.

Diese Erkenntnis kann erneut zu Discovery und Design führen, obwohl das Produkt bereits produktiv verwendet wird.

“ Wichtig

Ein Produkt oder Service befindet sich nicht dauerhaft nur in einer einzigen Lebenszyklusaktivität.

Unterschiedliche Versionen, Komponenten oder Verbesserungen können gleichzeitig verschiedene Aktivitäten durchlaufen.

Management Practices

Eine Management Practice ist mehr als ein einzelner Prozess.

Sie umfasst organisatorische Ressourcen und Fähigkeiten, die zur Erreichung eines bestimmten Zwecks eingesetzt werden.

Dazu können gehören:

- Menschen und Rollen,
- Informationen und Wissen,
- Prozesse und Wertströme,
- Technologien und Werkzeuge,
- Partner und Lieferanten,
- Regeln und Kontrollen,

- sowie Kennzahlen und Verbesserungsmaßnahmen.

Beispiele für Management Practices:

- Incident Management,
- Problem Management,
- Service Request Management,
- Change Management,
- Service Configuration Management,
- IT Asset Management,
- Knowledge Management,
- Monitoring and Event Management,
- Information Security Management,
- Supplier Management,
- Service Level Management,
- und Continual Improvement.

ITIL Version 5 verwendet weiterhin **34 Management Practices**.

Diese sind in zwei Gruppen eingeordnet:

1. **Product and Service Management Practices**
2. **General Management Practices**

“ Typischer Fehler

Eine Practice wird ausschließlich als Ablaufdiagramm betrachtet.

Für eine wirksame Practice werden jedoch auch Rollen, Informationen, Fähigkeiten, Werkzeuge, Beziehungen und kontinuierliche Verbesserungen benötigt.

Continual Improvement

Continual Improvement ist im gesamten ITIL-Framework verankert.

Verbesserungen können sich beziehen auf:

- Produkte,
- Services,
- technische Komponenten,
- Practices,
- Prozesse,
- Wertströme,

- Benutzererfahrung,
- Zusammenarbeit,
- Werkzeuge,
- Dokumentation,
- und Fähigkeiten von Mitarbeitern.

Eine Verbesserung sollte nicht nur aus einer spontanen Idee bestehen.

Sie sollte möglichst beantworten:

- Was soll verbessert werden?
- Warum ist die Verbesserung notwendig?
- Wie sieht der aktuelle Zustand aus?
- Welcher Zielzustand wird angestrebt?
- Welche Maßnahme ist sinnvoll?
- Wie wird die Wirkung überprüft?
- Wie werden Erkenntnisse gesichert?

Beispiel:

Nach mehreren Störungen wird erkannt, dass ein ablaufendes Zertifikat nicht rechtzeitig bemerkt wurde.

Eine nachhaltige Verbesserung könnte umfassen:

- Zertifikate zentral erfassen,
- Ablaufdaten überwachen,
- rechtzeitig Warnungen erzeugen,
- Verantwortlichkeiten festlegen,
- Erneuerungsverfahren dokumentieren,
- und die Wirksamkeit der Alarmierung testen.

Value Streams

Ein Value Stream beschreibt die Abfolge von Schritten, durch die für einen Stakeholder Wert ermöglicht wird.

Ein Value Stream kann mehrere:

- Teams,
- Practices,
- Technologien,
- Lieferanten,
- und organisatorische Bereiche

miteinander verbinden.

Beispiel: neuer Mitarbeiter benötigt einen arbeitsfähigen IT-Arbeitsplatz

Mögliche Schritte:

1. Personalabteilung meldet den Eintritt.
2. Führungskraft benennt Aufgaben und Berechtigungen.
3. Benutzerkonto wird erstellt.
4. Lizenzen werden zugewiesen.
5. Endgerät wird vorbereitet.
6. Sicherheitsmaßnahmen werden eingerichtet.
7. Zugriffe werden getestet.
8. Gerät und Zugangsdaten werden übergeben.
9. Benutzer bestätigt die Arbeitsfähigkeit.
10. Dokumentation und Asset-Daten werden aktualisiert.

An diesem Value Stream können unter anderem beteiligt sein:

- Personalabteilung,
- Führungskraft,
- Service Desk,
- Identitätsmanagement,
- Endgeräteverwaltung,
- Informationssicherheit,
- Einkauf,
- Lieferanten,
- und der neue Mitarbeiter.

“ Merke

Ein Value Stream folgt dem Weg zum gewünschten Outcome.

Er endet nicht automatisch an der Grenze eines einzelnen Teams.

ITIL verbindet Produkt- und Serviceperspektive

Digitale Produkte und Services sind zwei eng miteinander verbundene Perspektiven auf eine technologiebasierte Lösung.

Die Produktperspektive betrachtet beispielsweise:

- Entwicklung,
- Funktionen,
- Roadmap,
- technische Fähigkeiten,

- Lebenszyklus,
- Investitionen,
- und Weiterentwicklung.

Die Serviceperspektive betrachtet beispielsweise:

- Nutzung,
- Servicequalität,
- Unterstützung,
- Beziehungen,
- Erfahrung,
- Verfügbarkeit,
- und vereinbarte Outcomes.

Beide Perspektiven benötigen einander.

Ohne ausreichende Produktperspektive	Ohne ausreichende Serviceperspektive
technische Schulden werden übersehen	Benutzeranforderungen werden übersehen
Produktentwicklung erfolgt ohne langfristige Planung	Support und Betrieb werden zu spät berücksichtigt
Funktionen werden unkoordiniert erweitert	technisch erfolgreiche Produkte liefern keine brauchbaren Services
Lebenszyklus und Ablösung bleiben ungeklärt	Erfahrung und Servicequalität werden nicht ausreichend bewertet

ITIL Version 5 verbindet diese Perspektiven durch einen gemeinsamen Produkt- und Service-Lebenszyklus.

Was ITIL nicht vorgibt

ITIL gibt keinen universellen Musterprozess für jede Organisation vor.

Das Framework bestimmt nicht automatisch:

- die konkrete Organisationsstruktur,
- die Anzahl der Supportebenen,
- die verwendete Software,
- die Namen interner Teams,
- die Prioritätsstufen,
- die Servicezeiten,
- die Genehmigungsbefugnisse,
- die genaue Ticketstruktur,
- oder die technische Architektur.

Diese Elemente müssen von der Organisation selbst gestaltet werden.

ITIL unterstützt dabei mit:

- gemeinsamen Begriffen,
- Prinzipien,
- Modellen,
- Practices,
- und bewährten Fragestellungen.

ITIL ist keine Zertifizierung einer Organisation

Personen können ITIL-Zertifizierungen erwerben.

Das bedeutet jedoch nicht automatisch, dass:

- ihre Organisation vollständig nach ITIL arbeitet,
- alle beschriebenen Practices eingeführt wurden,
- Prozesse wirksam sind,
- Services eine hohe Qualität besitzen,
- oder jede interne Regel einer offiziellen ITIL-Vorgabe entspricht.

Auch ein Werkzeug kann bestimmte ITIL-Practices unterstützen oder dafür bewertet worden sein.

Das Werkzeug allein führt jedoch kein wirksames Service Management ein.

„Merke

Zertifikate, Werkzeuge und Prozessdokumente können professionelles Service Management unterstützen.

Entscheidend ist, wie wirksam die Organisation tatsächlich arbeitet und welche Outcomes sie erreicht.

ITIL und andere Methoden oder Frameworks

ITIL kann gemeinsam mit anderen Ansätzen verwendet werden.

Beispiele:

Ansatz	Mögliche Ergänzung zu ITIL
Agile Arbeitsweisen	iterative Entwicklung und schnelles Feedback
Scrum	strukturierte Produktentwicklung in Teams
Kanban	Visualisierung und Steuerung des Arbeitsflusses

Ansatz	Mögliche Ergänzung zu ITIL
DevOps	Zusammenarbeit zwischen Entwicklung, Betrieb und weiteren Beteiligten
Lean	Reduzierung von Verschwendung und Verbesserung des Flusses
COBIT	Governance und Steuerung von Information und Technologie
ISO/IEC 20000	Anforderungen an ein Service-Management-System
ISO/IEC 27001	Anforderungen an ein Informationssicherheitsmanagementsystem
Projektmanagement	zeitlich begrenzte Vorhaben mit definierten Zielen

ITIL verlangt nicht, diese Ansätze zu ersetzen.

Sie können sich ergänzen, wenn:

- Begriffe und Verantwortlichkeiten geklärt sind,
- Ziele aufeinander abgestimmt werden,
- doppelte oder widersprüchliche Regeln vermieden werden,
- und die kombinierte Arbeitsweise einen erkennbaren Nutzen besitzt.

Praxisbeispiel: Eine neue Monitoring-Lösung

Eine Organisation möchte eine neue Monitoring-Lösung einführen.

Eine rein technische Betrachtung könnte sich konzentrieren auf:

- Serveranforderungen,
- Agenten,
- Netzwerkzugriffe,
- Dashboards,
- Alarmregeln,
- und Datenspeicherung.

Die ITIL-Perspektive ergänzt weitere Fragen.

Wert und Outcomes

- Welches Problem soll das Monitoring lösen?
- Welche Ausfälle sollen früher erkannt werden?
- Wer verwendet die Informationen?
- Welches Outcome wird erwartet?

Vier Dimensionen

- Wer bearbeitet Alarme?
- Welche Technologien und Daten werden benötigt?
- Welche Lieferanten sind beteiligt?
- Wie sieht der Ablauf vom Event bis zur Reaktion aus?

Lebenszyklus

- Wie wird der Bedarf untersucht?
- Wie wird die Lösung gestaltet?
- Wird sie beschafft oder selbst aufgebaut?
- Wie wird sie getestet und eingeführt?
- Wie wird sie betrieben und unterstützt?

Practices

- Monitoring and Event Management
- Incident Management
- Service Configuration Management
- IT Asset Management
- Information Security Management
- Supplier Management
- Continual Improvement

Verbesserung

- Wie wird gemessen, ob relevante Störungen früher erkannt werden?
- Werden unnötige Alarme reduziert?
- Werden Erkenntnisse aus Incidents in neue Überwachungsregeln übernommen?

Dieses Beispiel zeigt, dass ITIL die technische Umsetzung nicht ersetzt.

Es erweitert die Betrachtung um Ziele, Stakeholder, Lebenszyklus, Zusammenarbeit, Risiken und Verbesserung.

Typische Missverständnisse

Missverständnis 1: ITIL schreibt jeden Prozess genau vor

ITIL stellt anpassbare Best-Practice-Guidance bereit.

Die konkrete Umsetzung wird von der Organisation gestaltet.

Missverständnis 2: ITIL ist nur für große Unternehmen geeignet

Auch kleine Organisationen können geeignete Grundsätze, Practices und einfache Arbeitsweisen verwenden.

Der Umfang muss zum tatsächlichen Bedarf passen.

Missverständnis 3: ITIL bedeutet viele Formulare und Genehmigungen

Unnötige Bürokratie widerspricht einer sinnvollen Anpassung des Frameworks.

Kontrollen sollen einen erkennbaren Zweck erfüllen.

Missverständnis 4: ITIL ersetzt technisches Fachwissen

ITIL unterstützt die Organisation technischer Arbeit.

Es erklärt nicht die konkrete Konfiguration jedes Produkts.

Missverständnis 5: ITIL betrifft nur den Service Desk

Produktentwicklung, Betrieb, Support, Informationssicherheit, Lieferantensteuerung, Governance und Führung können ebenfalls beteiligt sein.

Missverständnis 6: Ein ITIL-Begriff muss intern zwingend genauso heißen

Organisationen können eigene Bezeichnungen verwenden.

Wichtig ist, dass Bedeutung, Verantwortung und Arbeitsweise eindeutig sind.

Missverständnis 7: ITIL Version 5 macht alles aus ITIL 4 ungültig

ITIL Version 5 entwickelt viele bestehende Konzepte weiter.

ITIL-4-Wissen bleibt in zahlreichen Bereichen relevant, muss bei versionsabhängigen Aussagen jedoch richtig eingeordnet werden.

Wie ein Systemintegrator ITIL praktisch verwendet

Ein Fachinformatiker für Systemintegration muss nicht vor jeder Handlung das gesamte Framework analysieren.

Für den Arbeitsalltag können bereits folgende Fragen hilfreich sein:

1. Welcher Service oder welches Produkt ist betroffen?
2. Welches Outcome wird benötigt?
3. Welche Stakeholder sind beteiligt?
4. Welche der vier Dimensionen müssen berücksichtigt werden?

5. Welche technischen und organisatorischen Abhängigkeiten bestehen?
 6. Welche Practice unterstützt die Aufgabe?
 7. Welche Risiken und Vorgaben müssen beachtet werden?
 8. Wie wird der Erfolg überprüft?
 9. Was muss dokumentiert werden?
 10. Was kann anschließend verbessert werden?
-

Checkliste zur Einordnung einer neuen Aufgabe

- ☐ Welches Produkt oder welcher Service ist betroffen?
 - ☐ Welches Outcome soll erreicht werden?
 - ☐ Wer sind die relevanten Stakeholder?
 - ☐ Welche technischen Komponenten sind beteiligt?
 - ☐ Welche organisatorischen Rollen sind beteiligt?
 - ☐ Welche Partner oder Lieferanten werden benötigt?
 - ☐ Welcher Wertstrom wird durchlaufen?
 - ☐ Welche Management Practices sind relevant?
 - ☐ Welche gesetzlichen, vertraglichen oder betrieblichen Vorgaben gelten?
 - ☐ Welche Risiken bestehen?
 - ☐ Wie wird das Ergebnis überprüft?
 - ☐ Wie können Erkenntnisse für spätere Verbesserungen genutzt werden?
-

Schnellzusammenfassung

Begriff	Kurzbeschreibung
ITIL	anpassbares Best-Practice-Framework für digitales Produkt- und Service-Management
Framework	strukturierter Orientierungsrahmen, kein starrer Musterprozess
Wert	wahrgenommener Nutzen für Stakeholder
Value System	verbindet zentrale Bestandteile des Frameworks zur Wertschöpfung
Guiding Principles	allgemeine Empfehlungen für Entscheidungen und Handlungen
Governance	Richtung, Überwachung und Verantwortlichkeit
vier Dimensionen	ganzheitliche Betrachtung von Produkten und Services
Lifecycle	gemeinsame Lebenszyklusbetrachtung digitaler Produkte und Services

Begriff	Kurzbeschreibung
Practice	organisatorische Ressourcen und Fähigkeiten für einen bestimmten Zweck
Value Stream	Abfolge von Schritten zur Ermöglichung von Wert
Continual Improvement	fortlaufende Verbesserung von Produkten, Services und Arbeitsweisen

Aufbau dieses Kapitels

Die folgenden Seiten vertiefen die einzelnen Bestandteile des Frameworks:

- 2.2 Das ITIL Value System
- 2.3 Die sieben Guiding Principles
- 2.4 Governance und Verantwortlichkeit
- 2.5 Die vier Dimensionen des Produkt- und Service-Managements
- 2.6 Der Product and Service Lifecycle
- 2.7 Die ITIL Management Practices
- 2.8 Value Streams und Value Stream Mapping
- 2.9 Continual Improvement
- 2.10 ITIL an den eigenen Kontext anpassen

Übersicht des Frameworks

“ Bedürfnisse, Chancen und Erwartungen

↓

ITIL Value System

↓

Guiding Principles · Governance · Value Chain Activities · Management Practices
· Continual Improvement

↓

gemeinsamer Product and Service Lifecycle

↓

digitale Produkte und Services

↓

Outcomes und gemeinsam ermöglichter Wert

Die Darstellung ist eine vereinfachte Orientierung.

Die Elemente wirken nicht ausschließlich in einer linearen Reihenfolge, sondern beeinflussen sich gegenseitig.

Verwandte Seiten

- 1.1 Warum professionelles Service Management notwendig ist
 - 1.2 Technik, Produkt, Service und Geschäftsergebnis
 - 1.3 Wert, Nutzen, Kosten und Risiken
 - 1.4 Servicebeziehungen, Rollen und Serviceangebote
 - 2.2 Das ITIL Value System
 - 2.3 Die sieben Guiding Principles
 - 2.5 Die vier Dimensionen des Produkt- und Service-Managements
 - 2.6 Der Product and Service Lifecycle
 - 2.7 Die ITIL Management Practices
 - 2.9 Continual Improvement
-

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert: *ITIL Foundation – Version 5*
- ITIL: *ITIL Foundation – Version 5*
- ITIL: *ITIL Foundation Version 5 – What's New?*
- ITIL: *New ITIL Explained for Certified Professionals*
- ITIL: *New ITIL Product and Service Lifecycle Model*

Einordnung

Die Aussagen zum Aufbau von ITIL Version 5, zum ITIL Value System, zu den vier Dimensionen, den Guiding Principles, Management Practices, Continual Improvement und dem gemeinsamen Produkt- und Service-Lebenszyklus wurden anhand der genannten offiziellen Quellen geprüft.

Die Praxisbeispiele, Tabellen, Checklisten und vereinfachten Darstellungen sind zusätzliche Erläuterungen dieses unabhängigen Nachschlagewerks.

Sie stellen keine wörtlichen offiziellen ITIL-Definitionen und keine vorgeschriebenen ITIL-Prozesse dar.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: ITIL 4

Fachlicher Stand: August 2026
