

ZSWDITWIUESOUA

Nicht nur eine weitere komplizierte Abkürzung - sondern IT Governance, Ihr Weg zum Erfolg.

WEITERE INFORMATIONEN FINDEN SIE IM WHITE PAPER "A MATRIXED APPROACH TO IT GOVERNANCE"

Goto: [SearchStorage.de](#) | [SearchSecurity.de](#) | [SearchDataCenter.de](#)

Willkommen. Sie sind nicht eingeloggt.

[Login](#) | [Registrierung](#)

[Mein Account](#) | [Meine Themen](#) | [Meine Dokumente](#) | [Meine Suchagenten](#) | [Meine Beiträge](#)

Filter erweiterte Suche
Themenkanäle

- Einführung in Netzwerke
- Netzwerk- Administration
- Router und Switches
- Netzwerk-Sicherheit
- Netzwerk-Design
- Standards und Protokolle
- Netzwerk-Management
- Virtual Private Networks
- Voice over IP
- Drahtlose Netzwerke

Inhalte

- Branchennews
- Produktnews
- Specials
- Praxis / Tests
- Whitepaper
- Webcasts
- Datenbanken
- Firmen
- Produkte
- Software-Downloads
- Jobs
- Termine
- Wissen
- Experten-Blog
- Umfragen
- Service
- Magazin
- Newsletter
- Feeds
- Guided Tour
- Über uns
- Vogel & TechTarget
- Mediadaten
- Kontakt
- Impressum

Diese Seite zur Startseite machen

Home » Einführung in Netzwerke » Leitfäden

IT-GRUNDLAGEN – DIE INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

ITIL v3 – IT als Service: von der Wiege bis zur Bahre...

27.07.2007 | Autor: [Holm Landrock](#)

Glaubt man den Autoren der dritten Ausgabe der Information Technology Infrastructure Library (ITIL), so sind sie gründlich missverstanden worden. Während einzelne Stimmen die fehlenden Handlungsanweisungen kritisieren, sind diese vielfach gar nicht gewollt. Wozu also eine Überarbeitung? Was macht „v3“ aus?



Bild: IBM

Lag der Schwerpunkt der ersten beiden ITIL-Editionen noch auf der Umstrukturierung von Prozessen in der IT, sollen mit ITIL v3 nun die IT-Abteilungen und die Fachabteilungen des Unternehmens so zusammenarbeiten, dass es keine Ausreden mehr geben kann: „Die IT war schuld“ auf der einen Seite, „Benutzerfehler“ auf der anderen Seite.

Dabei hegen und pflegen die Autoren der neuen Version ihre Vorstellung von Harmonie zwischen den Mitarbeitern, die die IT bereitstellen und denen, die die IT benutzen. Als Vergleich wird immer wieder die Automobilfertigung herangezogen: Just-in-time-Fertigung erfordert, dass sich ein Werker am Fließband von Audi, Mercedes oder VW auf den Logistiker verlassen kann, dieser benötigt den Spediteur, der wiederum auf volle Lager beim Zulieferer vertraut.

Anzeige

WEBCAST

Jetzt kostenlos ansehen!

Workshop

Clustered Storage vs. bekannte NAS Architekturen

Letzterer freut sich, wenn das Rohmaterial immer in ausreichender Menge vorhanden ist. Genau so soll nun die Zusammenarbeit zwischen den IT- und den Fachabteilungen funktionieren.

Bildergalerie zu diesem Beitrag



Klicken Sie auf ein Bild um die Fotogalerie zu starten. (1) Bilder.

ITIL v3 – IT als Service

Infrastruktur-Komponenten, die im Zuge von ITIL v1 und v2 im Unternehmen Einzug gehalten haben, bleiben auch in v3 erhalten.

- [Artikel versenden](#)
- [Druckversion](#)
- [Artikel archivieren](#)

[ITIL Manager Bridge v3](#)

Vom Service Manager zum ITIL-Diplom Kurs jetzt mit Terminen verfügbar
www.serview.de

[ITIL-Portal Deutschland](#)

Know-How aus erster Hand Ausbildung, Beratung, Tools
www.itil-portal.de

[Helpdesk Software](#)

UNIQUE Help: die Software die Ihren Helpdesk optimal verwaltet.
www.pcs-ag.de

[ITIL Training](#)

ITIL Service Manager ITIL Foundation
www.ptm.de/itil

[Netzwerk-Analyse](#)

Analysieren Sie Ihr LAN, WAN, WLAN und SAN mit Blick auf die Kosten
www.networkinstruments.de

WEBCAST

Workshop

Clustered Storage vs. bekannte NAS Architekturen

Allerdings rückt der IT-Lebenszyklus stärker in den Mittelpunkt, während die bisherigen Fassungen ja doch eher IT- und Unternehmensprozesse im Blick hatten.

Die Bücher Service Transition, Continual Service Improvement und Service Operation sind deshalb die Bücher der neuen Ausgabe, denen man bei der ITIL-Lektüre besondere Aufmerksamkeit schenken sollte.

Die strategischen IT-Planungen und das praktische IT-Design werden mit den im Buch Service Transition beschriebenen Best Practices auf die vorhandene Hardware-Landschaft und die bestehende IT- und Netzwerk-Infrastruktur übertragen. Hier spielen auch Aspekte wie die Organisation des Rechenzentrums, die Architektur der Systeme und die Einordnung von Hardware und Netzwerk in das Gesamtkonzept eine Rolle. Das gab es praktisch auch schon in ITIL v2, steht jetzt aber stärker im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus der Informationstechnik und der Informationsprozesse.

Ständig besser werden

Betrachtet man den Lebenszyklus einer IT-Landschaft aus der ITIL-Perspektive so geht es den Autoren vor allem darum, dass einmal definierte IT-Services keine starre, unveränderliche Sache sind.

Dabei wendet ITIL v3 im Prinzip Methoden an, die es in der Konsumgüter-Produktion und in der industriellen Entwicklung und Fertigung schon längst gibt: die ständige Verbesserung eines Produkts. So wie Nassrasierer alle zwei Jahre wieder eine scharfe Klinge mehr bekommen und in den Jahren dazwischen mit einer verbesserten Gleitfläche versehen werden, so soll die IT-Organisation ebenfalls mit ständig optimierten IT-Services die Anwender glücklich machen.

Wer diesen IT-Lebenszyklus kontinuierlich verbessern will, kommt um die Messung und Analyse der Leistungen einer IT-Abteilung und der Services nicht herum.

Um hier richtig zu messen, empfiehlt ITIL v3 zu allererst eine unternehmensspezifische Mess-Methode zu erarbeiten. Sie muss so definiert werden, dass eine IT-Organisation die eigene Leistung nicht nur messen, sondern die Ergebnisse auch einordnen kann – vor allem weil es unsinnig wäre, die Ergebnisse mit Herstellervorgaben oder Werten anderer Anwender zu vergleichen sofern deren Bewertungsgrundlage nicht absolut identisch ist. Gemessen wird letztlich das, was man mit vorhandenen Werkzeugen schon immer gemessen hat, beispielsweise Antwortzeiten im Netz, Latenzzeiten in Komponenten oder die Einhaltung von SLAs (Service Level Agreements). Die ITIL-Bücher geben dem Anwenderunternehmen hier durch Best-Practice-Erfahrungen eine Handreichung zum Erarbeiten der Mess-Methode.

Rückgrat einer ITIL-gerechten IT-Landschaft: das Netzwerk

Ohne dass es nun an jeder Stelle ausdrücklich erwähnt wird, setzen die ITIL-Autoren ein funktionierendes Netzwerk voraus. Denn alle Services sind so definiert, dass sie nur über ein Netzwerk funktionieren. Das Netzwerk-Management wird vor allem im neuen ITIL-Buch „Service Operation“ berücksichtigt. Ohne dort eine konkrete Netzwerk-Architektur vorzuschreiben, geht die IT-Infrastruktur-Bibliothek vor allem auf die technische und finanzielle Planung ein.

Thomas Harrer, Systemarchitekt bei IBM, erläutert die Rolle des Netzwerks in ITIL v3: „Eine vorhandene Netzwerk-Technologie war nie ein Hemmschuh für die Umsetzung der Best-Practices aus der ITIL-Literatur. Worin Netzwerk-Designer und -Betreiber von ITIL v3 profitieren können, sind die Best-Practices für Prozesse zur Bereitstellung und zum Betrieb von technischen Infrastrukturen und insbesondere auch für das Management von Notfall-Situationen. Das ist in ITIL v3 klar beschrieben. Eine konkrete Aussage zu einem bestimmten Netzwerk-Protokoll wird man hingegen nicht finden.“ Auch die Ausgabe 3 der ITIL-Bücher soll, so Harrer weiter, weder ein Produkt noch eine Technologie promoten.

Das Netzwerk ist somit eine von mehreren kritischen Komponenten, die entworfen, geplant, betrieben und optimiert werden müssen. Die Weiterentwicklung des Netzwerks und die Einführung ITIL-konformer Prozesse sind jedoch voneinander unabhängig.

Redakteur: [Andreas Donner](#)

Links zum Thema im Internet

[Fachbeitrag: ITIL v3 - Neuerungen und Änderungen im Überblick](#)
[Offizielle Web-Präsenz zu ITIL v3](#)
[The Open Group](#)

Kommentare

Es wurden noch keine Kommentare abgegeben.

Sie müssen eingeloggt sein, um Kommentare zu schreiben
LOGIN (Bitte deaktivieren Sie Ihren Popup-Blocker!)

THEMENVERWANDTE BEITRÄGE

[Branchennews](#) (29)
[Produktnews](#) (15)
[Specials](#) (20)
[Whitepaper](#) (21)
[Firmen](#) (3)

Die Beiträge auf dieser Website sind urheberrechtlich geschützt. Bei Fragen zu den Nutzungsrechten wenden Sie sich bitte an manuela_maurer@vogel-medien.de oder Tel.: 0931-418-2888.

SearchNetworking ist Teil des Vogel Business Media Networks



Vogel Business Media

www.vogel.de

Vogel Auto Medien

www.automobil-industrie.de
www.kfz-betrieb.de
www.gebrauchtwagenpraxis.de
www.bikeundbusiness.de
www.autofachmann.de
www.autokaufmann.de

Vogel Buchverlag

www.vogel-buchverlag.de

Vogel Industrie Medien

www.maschinenmarkt.de
www.mm-boerse.de
www.mm-zulieferer.de
www.log-clickfair.de
www.elektronikpraxis.de
www.elektrotechnik.de
www.konstruktionspraxis.de
www.process.de
www.process-worldwide.com
www.process-chinese.com
www.laborpraxis.de
www.lp-clickfair.de
www.praxis-profiline.de
www.groab.de
www.vim-seminare.de
www.mycontentfactory.de
www.powderbulkchannel.com
www.blechnet.com

Vogel IT-Medien

www.it-business.de
www.egovcom.de
www.it-ba.de
www.SearchStorage.de
www.SearchNetworking.de
www.SearchSecurity.de
www.SearchDataCenter.de

IWW Institut für Wirtschaftspublizistik

www.iww.de

Vogel FORMA

www.vogel-forma.de

[AGB](#) | [Hilfe](#) | [Werbung](#) | [Datenschutz](#) | [Impressum](#) | [Sitemap](#)
 Copyright © 2007 Vogel Business Media