

## **Warum ITIL V3? Vorteile des neuen Life Cycle - Ansatzes für IT Servicemanagement**

Nun, um es vorweg zu sagen: Die neue Version ist einfach besser. Besser heißt vollständiger, detaillierter und fokussierter. Mit der neuen Version rücken IT und Business zusammen und zwar gravierend anders als in der Version 2.

Das Framework von ITIL V2 beschreibt 10 Core-Prozesse aus den Büchern Service Support und Service Delivery, Security Management und der Funktion Service Desk. Der Schwerpunkt liegt auf der Darstellung der Prozesse, mit dem Ziel, eine Serviceorientierung in der IT-Organisation zu etablieren.

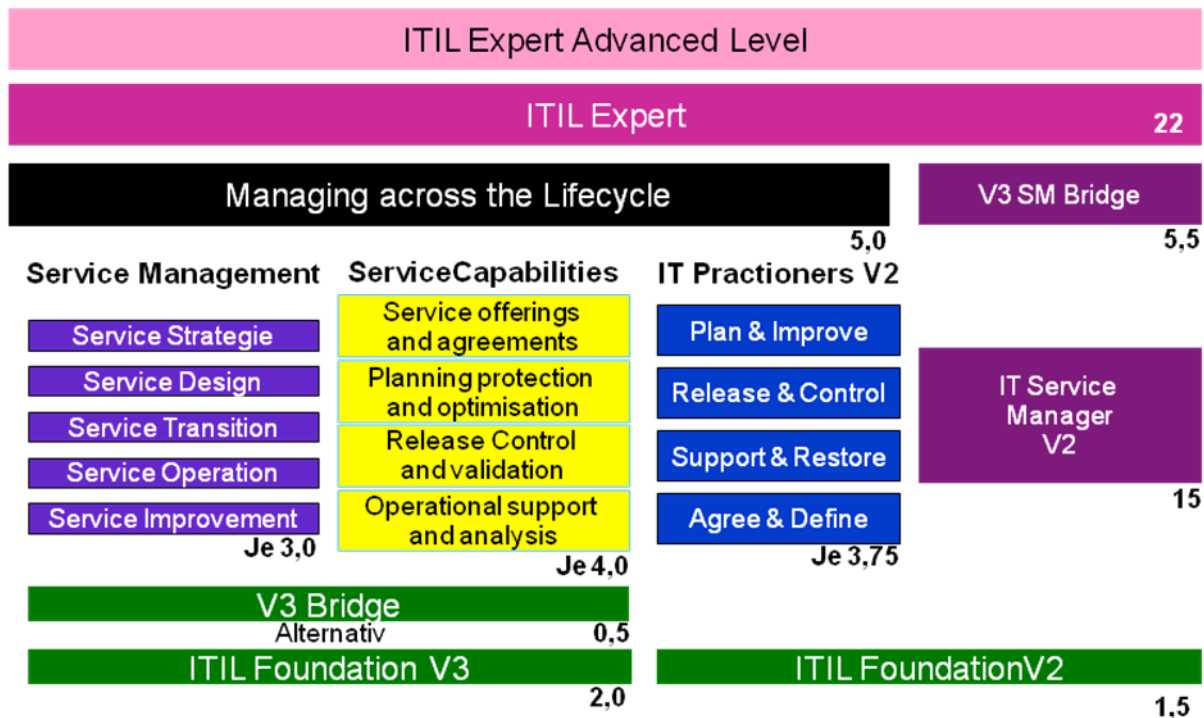
Völlig anders ist dagegen der neue Life Cycle Ansatz der Version 3. Sie beschreibt die Rolle der IT nicht länger aus der operativen Sicht, sondern beschreibt die IT in der heute zeitgemäßen Rolle als Service - Provider und Enabler. Im Vordergrund stehen dabei die Lieferung von Services für das Business und das dafür notwendige Service Management.

Zur Umsetzung dieser Ziele muss sich die IT wettbewerbsorientiert verhalten, das bedeutet, die IT muss permanent den Mehrwert Ihrer Dienstleistung nachweisen, muss sich immer wieder den wechselnden Anforderungen des Kunden stellen und darf dabei nicht die innovativen Veränderungen des Marktes ignorieren.

Um auf genau diese Anforderungen reagieren zu können, wurde das ITIL V3 Service Life Cycle Modell entwickelt. Das Modell wird in 5 Büchern beschrieben, welche die bisherigen ITIL V2 Prozessbeschreibungen wieder mit aufnehmen. Damit ist sichergestellt, dass alles bisherige aus der Version 2 weiterhin seine Gültigkeit behält. Jedoch gibt es eine Fülle von neuen und ergänzenden Best Practise Empfehlungen. So stieg die Zahl der Prozesse auf 26. Daneben werden weitere Funktionen und Aufgaben (ergänzend zum Service Desk) definiert, wie Technical Management, IT-Operations Control, Facilities Management und Application Management. Auch wird eine viel stärkere Gewichtung auf die Faktoren Mensch, Mitarbeitermotivation, Kultur- und Organisationsveränderung gelegt. Themen wie Marktorientierung, Sourcing-Strategie, oder Supplier Management gehen weit über das hinaus, was in der Version beschrieben wurde.

### **Das neue ITILV3 Ausbildungskonzept**

Um die bereits absolvierten V2 Zertifikate beim neuen Qualifizierungsschema zu berücksichtigen, wurde ein System eingeführt, das pro ITIL V2 / V3 Trainings/Examen Punkte vergibt. Aus jetziger Sicht ist der >>ITIL Expert<< die höchste Auszeichnung, für die man 22 Punkte zusammengetragen haben muss. Der Titel ITIL Expert löst das ITIL Service Manager Zertifikat aus ITIL v2 als die höchste zu erreichende Zertifizierung ab. Für die Zukunft ist noch der >>ITIL Expert Advanced Level<< geplant. Hier sind jedoch noch keine konkreten Ausbildungskonzepte entwickelt.



Die Basis der Ausbildung bildet weiterhin der sogenannte Foundation Level.

Voraussetzungen zum Besuch dieses Seminars gibt es keine. Umsteigern von der V2 empfiehlt sich die ITIL V3 Foundation Bridge. Das Foundation Level ist fokussiert auf die Vermittlung des grundlegenden Verständnisses der Schlüsselkonzepte, Terminologien und Prozesse in ITIL V3.

Für Personen, die bereits das V2 Service Manager Zertifikat haben, wurde das IT-Service Manager Bridge Seminar entwickelt. Nach bestandener IT-Service Manager Bridge Prüfung erhält der Teilnehmer direkt das ITIL Expert Zertifikat. Diese Seminarkombination wird noch bis 2009 angeboten werden.

Wie in der obigen Grafik ersichtlich, wird für alle anderen Teilnehmer als weiterführende Ausbildung nach der Foundation / Foundation Bridge noch der IT Service Manager V2 angeboten. Dieser Ausbildungsweg wird allerdings nur mehr 2008 angeboten.

Als neuer Ausbildungsweg nach der Foundation / Foundation Bridge wird ab voraussichtlich Herbst 2008 der Intermediate Level angeboten. Dieser besteht aus dem Lifecycle Stream und dem Capability Stream. Der Lifecycle Stream steht für die Perspektive des Lebenszyklus der IT Services. Beim Capability Stream sind die einzelnen Prozesse im Vordergrund. Beide Stream sind noch in der Entwicklung, eine Freigabe ist für den Herbst 2008 geplant.

Im Lifecycle Stream wird jeweils eins der fünf OGC Core Books (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement) behandelt. Für jedes bestandene Examen aus dem Lifecycle Stream erhält der Kandidat drei Punkte.

Der Capability Stream bildet den Rahmen für vier Themen Gruppen (Cluster), wie bei der V2 die Practitioner Ausbildung. Diese Kurse werden die Themen Service Portfolio & Relationship Management, Service Design & Optimisation, Service Monitoring & Control und Service Operation & Support beinhalten. Für jedes bestandene Examen aus dem Capability Stream erhält der Kandidat vier Punkte.

Für den ITIL-Expert Status ist zusätzlich zu den Kursen aus dem Lifecycle und Capability Stream das Training „Managing through the Lifecycle“ notwendig. Bei diesem Training wird der ganzheitliche Ansatz Lifecycle-Modells vermittelt.

CON.ECT Eventmanagement bietet zu diesem Themenschwerpunkt folgende Seminare an:

**ITIL v3 Foundation mit Zertifizierungsprüfung**

Termine: 09.-11. März 2010, 05.-07. Mai 2010, 21.-23. Juli 2010

**ITIL v3 Foundation Bridge mit Zertifizierungsprüfung**

Termine: 08. März 2010, 04. Mai 2010

**Manager's Certificate in IT Service Management**

Termine: 01.-06. März 2010, 03.-08. Mai 2010 in München

**ITIL v3 Service Manager Bridge**

Termin: 13.-16. April 2010, 06.-09. September 2010

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.conect.at> oder auf Anfrage unter 01/522 36 36 36

Kontakt: Mag. Bettina Hainschink [hainschink@conect.at](mailto:hainschink@conect.at)

Peter Lehmann (Lektor der CON.ECT Business Academy), Bettina Hainschink (CON.ECT Eventmanagement)