



Bundesanstalt
für Verwaltungsdienstleistungen

ITIL – Was ist denn das?

Expertennetz Prozessmanagement

BAV, Joachim Johannsen, ITIL Expert
München, im DPMA, Dezember 2019

Begriffserklärung

ITIL steht für Information Technology Infrastructure Library

und ist ein Nachschlagewerk und
eine Sammlung von bewährten Vorgehensweisen.

Das IT-Service-Management (ITSM) bezeichnet die Gesamtheit von
Maßnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche
Unterstützung von Geschäftsprozessen (GP) durch die IT-Organisation zu
erreichen.

Historische Entwicklung von ITIL

1980 bis 1990

Die Informationstechnik beginnt ihren Einzug in allen Bereichen. Zwei Spezialisten der „Central Computer and Telecommunication Agency (CCTA)“ entwickeln 1986 ein Projekt mit dem Namen „Government Information Technology Infrastructure Management Method“ kurz „GITTIMM“.

Daraus wurde ITIL. Eine Sammlung von Best-Practices für das IT-Service-Management.

Drei oft genannte Auslöser für ITIL sind:

- Die britische Regierung suchte einen Standard für Audits der öffentlichen IT.
- Die britische Regierung wollte mit ITIL die Prozesse der IT der öffentlichen Verwaltung vereinheitlichen. IBM hatte ein Outsourcing-Angebot abgelehnt.
- Die britische Regierung hat ITIL als Antwort auf IT-Probleme im Falklandkrieg entwickelt.

Historische Entwicklung von ITIL

Damit wurde der Grundstein für die Beschreibung eines gut funktionierenden IT Service Management gesetzt. Die Steuerung und die Koordination der notwendigen Ablauforganisationen für IT Services entstanden.

1989 bis 1995: ITIL V1

Eine erste Buchserie mit über 40 einzelnen Ratgebern mit bis zu 70 Seiten je Ratgeber entstand.

2000 bis 2004: ITIL V2

CCTA überarbeitet die Ratgeber und fasst sie thematisch zusammen, es entstehen 9 Bände und werden von der britischen Behörde „Office of Government Commerce (OGC)“ veröffentlicht.

Historische Entwicklung von ITIL

Die große Bedeutung von ITIL hat mit der Verbreitung und dem hohen Nutzwert der „Best-Practices für IT-Service-Management“ in den Büchern von ITIL V2 begonnen. Leider waren die Beschreibungen nicht konsistent zueinander.

2007 ITIL V3 (ITIL Refresh)

Grundlegende Überarbeitung durch die OGC und Beschreibung des Servicelebenszyklus (ITIL Service Life Cycle)

Fünf Lebenszyklus Phasen:
Insgesamt 1343 Seiten



- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Historische Entwicklung von ITIL

Die OGC hat die Rechte zu Vermarktung von ITIL verstärkt umgesetzt. Auch dieses Mal wurden Inkonsistenzen in die Bücher von ITIL V3 eingebaut.

- 2011 ITIL 2011 Edition
Erneute Überarbeitung der Empfehlungen durch die OGC. Herausgeber ist das Britische Kanzleramt (Die OGC ist Teil dieser Organisation)
Verkauf der ITIL Rechte an die Firma AXELOS als neuer Herausgeber
Die neue Edition umfasst 1959 Seiten „Best Practices“
- 2019 ITIL V4
Weiterentwicklung durch ca. 150 Autoren und Qualitätssicherern
Neuausrichtung auf Nachfrage komplexer digitaler Lösungen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt

Bundesanstalt für Verwaltungsdienstleistungen
Referat I.1
Dienstszitz
Kiellinie 247
24106 Kiel

Ansprechpartner
Joachim Johannsen
Leiter Kompetenzzentrum Geschäftsprozessmanagement

Joachim.Johannsen@bav.bund.de
www.bav.bund.de
Tel. +49 431 3603 212