

# Geleitwort von Martin Bucksteeg und Ralf Engler

## ITIL 4: Moderne trifft auf Tradition – ein gelungener Mix!

ITIL, spätestens seit ITIL V2 vor knapp 20 Jahren weitreichend bekannt, hat nun endlich die lange erwartete, umfassende Aktualisierung erfahren. Dies war zweifelsfrei erforderlich. Der »Big Bang Release« von ITIL V3 liegt über zehn Jahre zurück, und knapp acht Jahre sind vergangen seit der Veröffentlichung der leicht überarbeiteten ITIL Edition 2011. Acht bis zehn Jahre gelten in der IT (zu Recht) als eine halbe Ewigkeit.

Digitalisierung und Automatisierung sind für viele Unternehmen bereits seit langem wesentliche Themen. Allerdings geht es bei Vorhaben wie der Optimierung von Prozessen oder der Einführung von intelligenten Robotersystemen wie beispielsweise RPA, KI oder Chatbots längst nicht mehr nur um IT und IT-Management. Vielmehr ist die Rede von Enterprise Service Management und einem neuen, modernen und innovativen Verständnis von Wertschöpfungsmöglichkeiten. »IT als Enabler des Business« umschreibt treffend die Chance, dass moderne und kreative IT-Lösungen zum einen die bestehenden Geschäftsprozesse unterstützen und zum anderen aber auch ganz neue Geschäftsbereiche und Betätigungsfelder ermöglichen können – eine wahrhaft digitale Transformation in einer schnelllebigen und immer komplexer werdenden Welt.

## Power Update für das Service Management

Die neue Version ITIL 4, die ohne das »vorangestellte V« auskommen möchte, schreibt sich auf die Fahne, agil, lean und kompatibel mit modernen Ansätzen wie DevOps zu sein. Diese Agilität zeigt sich gewissermaßen schon im Release-Vorgehen. ITIL 4 wird im Gegensatz zur vorherigen Version seit Anfang 2019 sukzessive veröffentlicht, beginnend mit dem Foundation-Handbuch, das eine wesentliche fachliche Grundlage dieses Buches darstellt. Weitere ITIL-Kernpublikationen folgen gerade. Bemerkenswert daran ist u.a. die Tatsache, dass die ITIL-Prozesse – die gemeinsam mit anderen fachlichen Themen nun übrigens als Practices bezeichnet und gruppiert werden – nicht mehr den ITIL-Kernpublikationen entstammen, sondern zukünftig über die Axelos Online Subscription MyITIL veröffentlicht werden. Dies soll zukünftig die flexible und fortlaufende Weiterentwicklung der Practices ermöglichen.

Provokant gefragt: Ist mit ITIL 4 nun ein wirklich sensationeller Coup gelungen? Handelt es sich um reines »Buzzword-Bingo«, oder wird tatsächlich ein echter Mehrwert geschaffen?

Nach langjähriger, überwiegend erfolgreicher und zuweilen harter Projektpraxis sowie der Trainingserfahrung aus unseren neuen ITIL-4-Foundation-Kursen steht für uns fest: ITIL 4 hat auf jeden Fall viel Potenzial!

Das neue Grundmodell von ITIL 4, das Service Value System, ordnet die wichtigen Themen des Service Management sinnvoll an. Die Guiding Principles zum Beispiel werden berechtigterweise auf Foundation Level und in diesem Buch ausführlich behandelt. Viele Leser werden sich an eigene Beispiele erinnern, bei denen Projekt-Langläufer, Misserfolge und Blindleistungen in der täglichen Liniendarbeit etc. genau darauf zurückzuführen sind, dass elementar gegen diese sieben eigentlich sehr simplen und logischen Grundprinzipien verstößen wurde.

Die im Value System zentral eingebettete Service Value Chain inklusive der Art und Weise, wie Practices darauf abgebildet werden können, stellt eine wirklich gelungene Weiterentwicklung des aus ITIL V3 bekannten Service Lifecycles dar.

Die Value Streams schließlich orientieren sich an den tatsächlichen Use Cases einer IT-Organisation, beispielsweise bei der Einführung neuer Services und deren Support, und helfen dabei, gerade das zielgerichtete und abgestimmte Zusammenspiel zahlreicher Prozesse bzw. Practices zu erläutern. Das wird jeder zu schätzen wissen, der einmal auf eine IT-Organisation gestoßen ist, die ihre funktionalen Silos einfach durch »Prozess-Silos« abgelöst hat.

Apropos Prozesse: Für die IT-Organisationen, die ihr Service Management schon lange durch die Nutzung von ITIL Best Practices professionalisieren, heißt das: Sie haben alles richtig gemacht. Denn die Prozesse werden mit ITIL 4 zwar wieder evolutionär weiterentwickelt, sind aber im Kern äußerst stabil und zu Recht langjährig bewährte Praxis. Insofern gilt: Werfen Sie einen Blick in die neue Version, finden Sie Ihren Prozess (als entsprechende Practice) und lassen Sie sich zu Verbesserungen inspirieren – ganz im Sinne des Continual Improvement, das seit jeher ein zentrales Prinzip von ITIL darstellt.

Wir sind überzeugt davon: Was zu Beginn noch viele Buzzwords sind, wird sich im Laufe des Lesens dieses gelungenen Buches zu einem sehr stimmigen Gesamtwerk zusammenfügen. Wir wünschen Ihnen viele nützliche Erkenntnisse und – sofern Sie dies anstreben – Erfolg bei Ihrer ITIL-4-Zertifizierungsprüfung.

Das neue ITIL-4-Buch von Nadin Ebel sollte für alle IT-Profis zur Pflichtlektüre werden. Es liefert genau die nützlichen Informationen, um die neue Version gut kennenzulernen.

*Martin Bucksteeg und Ralf Engler*

Martin Bucksteeg leitet ein Team von Service Management Consultants, ist im Projektgeschäft als Projektleiter und Prozessberater im Einsatz und ITIL Lead Trainer der Materna Information & Communications SE.

Ralf Engler ist bei der Materna Information & Communications SE als Führungskraft und Leiter des Competence Centers Business Consulting IT tätig.