



Vorwort

Christian Wischki

ITIL®V2, ITIL®V3 und ISO/IEC 20000

Gegenüberstellung und Praxisleitfaden für die Einführung oder den
Umstieg

ISBN: 978-3-446-41977-3

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-41977-3>

sowie im Buchhandel.



Vorwort

ITIL V2 hat sich in den letzten Jahren vielfach in der Praxis bewährt und auch etabliert. Leider gibt es aber auch Praxisbeispiele, bei denen dies nicht der Fall war. Das liegt jedoch nicht an ITIL und den darin beschriebenen Best-Practices selbst, sondern in der Regel an einem nicht wirklich optimalen Vorgehen bei dessen Spezifizierung und Einführung für bzw. in das jeweilige Unternehmen.

Nun ist ITIL V3 als Nachfolgewerk von ITIL V2 erschienen und erhebt den Anspruch, die bekannten Defizite von ITIL V2 auszugleichen und vor allem für die Praxis sinnvolle Erweiterungen zu bieten. Im Grunde parallel zur Entwicklung von ITIL V3 wurde die Norm ISO/IEC 20000 veröffentlicht, die ebenfalls notwendige und praxisrelevante IT-Service-Management-Prozesse sowie die Qualität, die sie sicherstellen müssen, beschreibt und definiert.

In der Praxis ergeben sich aus diesem Nebeneinander von ITIL in zwei Versionen und der ISO/IEC 20000 vor allem folgende Fragestellungen:

- Was beinhalten ITIL V2, ITIL V3 und ISO 20000 eigentlich konkret?
- Was sind die Unterschiede zwischen ITIL V2, ITIL V3 und ISO 20000?
- Was bringen ITIL V3 und ISO20000 wirklich Neues, vor allem welchen Nutzen für die Praxis im Vergleich zu ITIL V2?
- Wie geht man bei einem Umstieg von ITIL V2 auf ITIL V3 oder auf ISO 20000 in der Praxis vor?
- Wie geht man bei einer Neueinführung von ITIL oder ISO 20000 vor?
- Was ist am sinnvollsten – ITIL V2, ITIL V3 oder ISO 20000?

Und genau auf diese Fragen geht das vorliegende Buch ein. Es vermittelt Ihnen die notwendigen Grundlagen und vor allem auch Wissen und Erfahrung aus der Praxis und unterstützt Sie dabei, für Ihre individuelle Situation die richtigen Antworten zu finden. Dabei halte ich mich stets an das Credo „von der IT für die IT, von der IT für das Business und aus der Praxis für die Praxis“. Dieses Buch hat aber verständlicher Weise nicht den Anspruch, die gesamte Originalliteratur zu ITIL und ISO/IEC 20000 zu ersetzen, sondern

greift das für die Praxis Wesentliche heraus. Für detailliertere Informationen empfehle ich Ihnen, die Originalliteratur zu ITIL und ISO/IEC 20000 zu erwerben.

Widmung und Danksagung

Dieses Buch widme ich meinen Eltern Martin und Renate Wischki. Bedanken möchte ich mich an dieser Stelle bei Christine Schmid, Margarete Metzger, Wolfgang Taschner und dem Team des Carl Hanser Verlags, die mich bei der formalen Fertigstellung dieses Buches unterstützt haben, aber auch bei Daniel Liebhart für die gemeinsame Entwicklung des Themas „SOI – Service Oriented Infrastructure“.

Über den Autor



Christian Wischki ist als CIO, Service- und Projektmanager, sowie auch als Referent, Berater und Interims-CIO in der IT tätig und Autor verschiedener Fachartikel und Bücher. Sowohl in den Bereichen des IT-, Business Service-, IT-Service- und Prozessmanagements als auch in der Entwicklung und Architektur von Datenbanken und Datenbank basierenden Applikationen, Lösungen und Services führte er in leitenden Funktionen bereits eine Vielzahl von nationalen und internationalen Projekten erfolgreich durch.

Kontakt: cw@christianwischki.com