



Vorwort

Christian Wischki, Lutz Fröhlich

ITIL® & ISO/IEC 20000 für Oracle Datenbanken

Praxisleitfaden für die Einführung und den Betrieb

ISBN: 978-3-446-41978-0

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-41978-0>

sowie im Buchhandel.



Vorwort

Inhalt des Buches

ITIL ist ein Framework bzw. der De-facto-Standard für den serviceorientierten Betrieb der IT und ISO/IEC20000 der seit Ende 2005 darauf basierende offizielle ISO-Standard. Jedoch muss der Servicebegriff im modernen IT Service Management stets von zwei Seiten betrachtet werden, der Serviceorientierung gegenüber dem Kunden und der IT-Servicefähigkeit selber.

- Serviceorientierung gegenüber dem Kunden bedeutet, dass ein Kunde im Grunde nur die betriebsunterstützende Funktionalität als dedizierte IT-Services einkaufen kann. Die notwendigen technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen und Hilfsmittel sind integraler Bestandteil einer gesamten Serviceleistung, welche einem geordneten und qualitätsgesicherten Lifecycle unterliegt.
- Servicefähigkeit des IT-Service selber bedeutet, den IT-Betrieb und somit auch jeden einzelne IT-Service-Komponente des Betriebes so zu organisieren, dass vor allem eine transparente, kosteneffiziente, qualitativ hochwertige, modulare und somit auch skalierbare Liefer- und Wartungsfähigkeit (maintainability) gegeben ist, d.h., die verschiedenen IT-Bereiche sollten wiederum ihre dedizierten IT-Leistungen auch als IT-Services modular aufbauen, so dass sie für das Business und auch innerhalb der IT flexibel oder sogar „On Demand“ zusammengestellt werden können. Wenn man nun einen solchen IT-Service gegenüber dem Business betrachtet, kann man ihn beispielsweise in die Ebenen bzw. Schichten Applikationen, Middle-Tiers bzw. Applikationsserver, Datenbanken, Server inklusive deren Betriebssystemen, Stagesysteme bzw. Datenspeicher und Netzwerke, Strom etc. untergliedern.

Services gegenüber dem Business stellen meistens Applikationsservices dar, welche alle oben genannten Bestandteile beinhalten. Diese können und sollten auch selbst als Services definiert und erbracht werden, und zwar in der Form, dass die Applikation den von ihr benötigten Applikationsservice definiert und in der definierten Form beziehen kann, dass der

Applikationsserver-Service wiederum den von ihm benötigten Datenbank-Service definiert und diesen bezieht, etc.

Wenn man eine IT nach diesem Prinzip aufbaut, stellt man sicher, dass einerseits das Business stets die wirklich benötigten Services aus der IT erhält und andererseits die IT ihrerseits Services beziehen kann, d.h. dass die IT selbst servicebasiert, modular und somit auch skalierbar agiert. Der Kunde des IT-Service „Oracle Datenbanken“ (klassischerweise der Applikations- oder Applikationsserver-Service) definiert somit nur noch seine Anforderungen – beispielsweise Verfügbarkeiten, Kapazitäten, Reaktionszeiten etc. – an den Oracle Datenbank Service und kann diesen anschließend konsumieren bzw. auf diesen zugreifen.

Doch wie sollte so ein Oracle Datenbankservice als PaaS (Platform as a Service) basierend auf ITIL und ISO20000 aufgebaut, eingeführt und betrieben werden? Was sind die praxisrelevanten Unterschiede zwischen den verschiedenen ITIL-Versionen und der ISO/IEC20000-Norm, und welche Folgen haben diese für einen Oracle Datenbank Service? Was ist hierfür praxisrelevanter und zielführender – ITIL V2, ITIL V3 oder ISO20000?

Auf diese und weitere Fragen geht das vorliegende Buch ein, um einerseits dem Leser die notwendigen Informationen und vor allem auch entsprechendes Praxiswissen zu vermitteln und ihn andererseits dabei zu unterstützen, die richtigen Antworten auf seine individuellen Fragen zu finden. Dabei halten sich die Autoren stets an das *Credo von der IT für die IT, von der IT für das Business*, und bei allem und jedem *von der Praxis für die Praxis*.

Bemerkung

In diesem Buch werden absichtlich keine unterstützenden Tools erwähnt, beschrieben oder analysiert, da ihre Zahl stetig wächst und diese Informationen somit schon bei Erscheinen des Buches veraltet wären. Wenn Sie diesbezüglich Empfehlung seitens der Autoren wünschen, so können Sie sich gerne direkt per E-Mail an uns wenden. Die E-Mail-Adressen finden Sie weiter unten.

Widmung und Danksagung

Von Christian Wischki

Dieses Buch widme ich Christine Schmid. Bedanken möchte ich mich sowohl bei Margarete Metzger und dem Team des Hanser Verlags, die uns bei der formalen Fertigstellung dieses Buches unterstützten, als auch bei den Mitarbeitern und dem Management des Hotels Princesa Yaiza auf Lanzarote für das schöne Ambiente, den stets guten Service und die sehr angenehme Ruhe, welche zum Erfolg dieses Buchprojektes erheblich beigetragen haben. Ein ganz besonderes Dankeschön geht an dieser Stelle auch an Andreas Richter von der Firma www.autoteile-riwi.de – sowohl für die langjährige Freundschaft, als auch für die Unterstützung und Schaffung meiner zeitlichen Freiräume, die es mir erst ermöglichen, mich diesem Buchprojekt zu widmen.

Von Lutz Fröhlich

Mein Dank gilt allen, die das Erscheinen des Buches ermöglichten, insbesondere Frau Margarete Metzger. Autor und Verlag freuen sich auf Anregungen und Kritik zu diesem Buch von Ihnen, dem Leser.

Angaben und Kontakt zu den Autoren



Christian Wischki

ist in der IT als CIO, Service- und Projektmanager sowie als Referent, Berater und Interims-CIO 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 Datenbanklandschaften und datenbankbasierten Applikationen, Lösungen und Services führte er in leitenden Funktionen bereits eine Vielzahl von nationalen und internationalen Projekten erfolgreich durch.

Kontakt: cw@christianwischki.com



Lutz Fröhlich

ist Diplommathematiker und Oracle Certified Master. Er arbeitet als freiberuflicher Systemarchitekt und Datenbankadministrator und ist spezialisiert auf die Themen „Performance“ und „Hochverfügbarkeit“. Seine praktische Erfahrung basiert auf Consulting-Leistungen für über 40 internationale Unternehmen in den USA und Europa. Lutz Fröhlich arbeitet seit 1993 mit Oracle-Datenbanken; er hält Workshops und Seminare ab und ist Autor einer Reihe von Oracle-Fachbüchern.

Kontakt: lutz@lutzfroehlich.de