

# 12 ITIL

„Die IT Infrastructure Library (ITIL) ist eine Sammlung von Dokumenten, die zum Aufbau eines Lebenszyklus-Rahmenwerks für das Management von EDV-Diensten benutzt wird. Es ist mittlerweile der weltweit meistgenutzte Standard für die Gestaltung, Einführung und das Management von (Service)-Steuerungsprozessen in der Informationstechnik. Die Prozesszyklen orientieren sich bei ITIL nicht an der Technik, sondern an dem durch den IT-Betrieb erbrachten betriebswirtschaftlichen Mehrwert. Dazu konzentriert man sich auf die ganzheitliche Betrachtung von der IT für das Unternehmen erbrachten Dienstleistungen, den sogenannten IT-Service-Leistungen. Daher wird ITIL häufig als Grundlage für die effiziente Steuerung und Verwaltung dieser Prozess-Lebenszyklen, das IT-Service-Management genutzt.“ (Zitat Wikipedia).

Da dem IHI bekannt war, dass die BEKO E&I AG in ihrem GF Informatik einen Schwerpunkt auf Software-Lifecycle-Management (SLM) legt und damit auch ein (leider nicht sehr bewusst wahrgenommener) PLM-Bezug vorhanden ist, ist alles, was mit diesem Thema zusammenhängt, für das IHI von mustertheoretischem Interesse. Der Auslöser, sich mit ITIL aus der Sicht der Humaninformatik intensiver zu befassen, kam aus einem anderen Investment der BEKO, der BF, deren CEO nun sehr aggressiv auf PLM im IT-Service-Bereich setzt, indem er massiv in ITIL konformes Service Management investiert. Ein mutiger Schritt, angesichts der noch relativ geringen Akzeptanz von ITIL in der österreichischen SW-Praxis. Hier ist eine ähnliche Problemlage zu beobachten wie beim Thema PLM. ITIL 3.0 ist am 1.6.2007 in Kraft getreten und ist mit der neuen ISO 20 000 eng verzahnt. Grund genug, sich mit den strukturellen Ähnlichkeiten der beiden Lifecycle-Konzepte zu befassen. Immerhin ist die ISO 9000-Zertifizierung seit langem ein wichtiges Thema für BEKO und es ist nur eine Frage der Zeit, dass auch die ISO 20000-Zertifizierung im Raum steht (als Vorbedingung zu Sarbanes Oxley SOX).

Ein erster Zugang ist die auffällige zeitliche Nähe des Auftauchens der beiden Konzepte ITIL und PLM. Ein zweites Kriterium ist die Abstraktheit der Nutzenvermutung sowie die Abhängigkeit der Konzepte von hochentwickelter Standardisierung. Damit ist auch gleich die Hauptgefahrenquelle klargelegt: der wirtschaftliche Erfolg der Befassung mit PLM und ITIL bzw. SLM hängt unmittelbar mit dem Tempo der Normungsakzeptanz in einem bestimmten Marktsegment ab. Ist man zu früh dran, verbrennt man Geld (Beispiel Haitec) und ist vielleicht kurz vor dem Abheben des Marktes wieder ausgestiegen (Beispiel Cenit), ist man zu spät dran, hat man extrem hohe Verdrängungskosten, um in den Markt gegen den Entwicklungsvorsprung der Konkurrenz einzudringen.

Das IHI sucht in den nächsten Quartalen nach Musterphänomenen, die zur Erkennung der richtigen Zeitpunkte für Niveausprünge im Markt führen könnten, um dem Management ein Werkzeug an die Hand zu geben, das lebenswichtige Timing in den operativen Einheiten richtig zu beurteilen und die eigene Portfoliopolitik und Kapitalallokation darauf auszurichten. Die konkrete Frage könnte lauten: Wer ist im Timing am besten positioniert? BEKO E&I, BF oder Haitec. Oder anders ausgedrückt: Wo springt das Geschäft als erstes an? Im SML? Im PLM (CAD/ERP)? Oder im ITIL/SaaS? Von der richtigen Beantwortung der Frage kann viel Geld abhängen.

*23. IHI Bericht, 2007*