

ITIL – Kann man das essen?

Was die Führungskraft einer Bank über ITIL wissen muss

ITIL ist ein neues Schlagwort im Management. Was steht dahinter? Und was muss die Führungskraft einer Bank darüber wissen? Bernhard Renner, examinio! AG, ist ITIL-Experte und Trainer. Kurz und pragmatisch bringt er das Wesentliche für Manager auf den Punkt.

Herr Renner, was ist ITIL und warum ist es für Führungskräfte relevant?

ITIL ist eine weltweit offene, jedermann zugängliche Sammlung von Prozessen und Funktionsbeschreibungen die auf dem Prinzip von „Best Practice“ beruht. Dies bedeutet, dass im Gegensatz zu einer starren Norm, jedes Unternehmen bei der Einführung von ITIL dessen Prozesse und Funktionen individuell an die jeweilige Firmenumgebung bzw. Firmenkultur „praktisch“ anpassen kann (und muss).

Um den zukünftigen Anforderungen an die IT- Umgebung innerhalb eines unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten betriebenen Organisation Rechnung zu tragen.

Stichwort: Strategischer Wandel der IT vom Post Center zum Profit Center.

Und was genau muss eine Führungskraft einer Bank über ITIL wissen?

Grundlegend bei ITIL ist die Definition eines SERVICES. Ein Service ist eine klassische Dienstleistung, im Banken Umfeld z.B. eine Transaktion von Geld. Mich als Kunde interessiert im Grunde nur, dass diese funktioniert. Was genau zum funktionieren dieses Services alles benötigt wird: Also Hardware, Software, Menschen Prozesse usw. interessiert den Kunden in der ITIL Philosophie nicht. Um diesen Ansatz praktisch umzusetzen kennt ITIL zwei grosse Prozessgruppen. Die Gruppe Service Support (SS) beinhaltet so zu sagen das „doing“ also die praktische Umsetzung des Services. Service Delivery (SD) deckt als Prozessgruppe das „buisness“ also die wirtschaftliche Seite

des Services ab. Durch diese beiden Prozessgruppen wird in der Geschäftswelt zum ersten Mal die Technik (IT) mit dem Business direkt und sehr eng verzahnt. Dadurch entstehen zwangsläufig Synergieeffekte.

Wenn eine Bank ITIL einführt, wie schnell ist dann der Nutzen sichtbar?

Nutzen ist für mich persönlich nicht nur eine rein wirtschaftliche Sichtweise. Zum ROI oder payback von ITIL-Projekten kann man ganze Bücher füllen. Ich sehe es eher pragmatisch: Wenn es sich nicht rentieren würde, warum macht es denn jeder? Weit wichtiger (für mich) ist jedoch folgendes: Nutzen bedeutet vor allem auch, dass die Mitarbeiter innerhalb einer Organisation sich besser mit ihrer Arbeit sprich den erbrachten Services identifizieren können. Da dann jeder weiss, das auch er einen wichtigen Teil zum Gelingen es Ganzen beiträgt, steigt die Motivation innerhalb der Firma enorm. Und genau diese „weiche Faktoren“ sind es im Grunde, die in einer Dienstleistungsgesellschaft am Ende darüber entscheiden ob man Erfolg hat mit seinem „Service“ oder nicht.

Sie unterrichten ITIL. Wer sitzt da bei Ihnen im Kurs?

Das ist völlig unterschiedlich. Der Range reicht vom IT-Auszubildenden bis zum Geschäftsführer von Grossunternehmen. Gerade aber diese Mischung macht jeden Kurs sehr interessant und einzigartig, da die verschiedenen Sichtweisen „aufeinander prallen“ und somit meist lebhaftere Diskussionen entstehen.

Es gibt verschiedene Zertifikate, braucht es die?

Definitiv ja. Das Thema ITIL ist einfach zu weitläufig um es nur mit einem Kurs abdecken zu können. Auch hier gilt „Best Practice“. Nach einer grundlegenden Ausbildung (Foundation) stehen dem Interessenten zwei grosse Richtungen zur Auswahl. Entweder es spezialisiert sich auf der praktischen/Spezialisten Ebene (SS). Dann sind die verschiedenen Practitioner Exams sinnvoll. Für das Management (SD) gibt es die Möglichkeit so genannte Service Manager Exams abzulegen.

Für wen ist eine ITIL-Foundation-Ausbildung sinnvoll?

Die Foundation Ausbildung stellt wie gesagt die Grundlage oder den Einstieg in die Welt von ITIL dar. Meiner Meinung nach sollte jeder, der beruflich mit ITIL in Berührung kommt, einen Foundation Kurs besuchen. So ist dann gewährleistet, dass in der Organisation die gleiche „IT-Sprache“ gesprochen wird.



Bernhard Renner,

Dipl. Informatiker, MBA International Economic Relations.
Ist seit acht Jahren weltweit als Projektmanager und Trainer tätig. Schwerpunkte: Design und Auditierung von Businessprozessen.

Infobox

www.iti.org.uk	ITIL und IT-Service-Management
www.iti.org	Informationen zu ITIL und ITSM
www.iti-blog.de	Deutscher Blog zu ITIL und ITSM
www.itsmf.ch	ITSM Forum Schweiz
www.itsmf.com	ITSM Forum International
www.afsmi.org	Internationaler ITSM-Verband
www.afsmi.ch	Schweizer Sektion des Verbandes
www.bpx.ch/glossar	IT-Fachbegriffe für Manager
www.bsi-global.com	British Standards Website
www.iso.ch	Bezugsquelle für ISO Standards
www.swissICT.ch	Arbeitsgruppe ITSM der SwissICT

Weiterbildungs-Tipp:

An der Fachhochschule Nordwestschweiz in Basel startet am 22. Januar 2007 der Nachdiplomkurs „IT-Service Management & IT-Controlling“.

www.fhnw.ch

Literatur

IT-Service-Management
Transparente IT-Leistungen & messbare Qualität
Was Manager wissen müssen!
Bernhard Renner, Ulrich Moser, Daniel Schmid
ISBN 3-905413-11-6
Bezugsquelle: www.bpx.ch

Interview:



Martina Dalla Vecchia, Dipl.-Kaufrau, MA

Zeichen: 3445 (ohne Leerzeichen)