

# ITIL Edition 2011 vs. ITIL4. Eine Analyse der ITSM-Prozesse

Studiengang :

Die digitale Transformation erfordert vernetztes Denken und kontinuierliche Weiterentwicklung, was die Rolle und Kernprozesse des ISCeco im WBF beeinflusst. Aufgrund steigender Kundenanforderungen müssen die IT-Service-Management-Dienstleistungen neu überdacht werden, wobei ITIL4 zunehmend an Bedeutung gewinnen könnte. Das Operation Control Center (OCC) spielt als erste Anlaufstelle bei Störungen der WBF-Fachanwendungen dabei eine zentrale Rolle.

## Problemstellung

Seit der Gründung des OCC im Jahr 2018 wird das ITIL Edition 2011 Framework als Grundlage für die ITSM-Kernprozesse verwendet. Dieses Framework wurde über die Jahre weitgehend unverändert beibehalten. Angesichts der strategischen Ziele des ISCeco stellt sich die Frage, ob ITIL Edition 2011 weiterhin den Anforderungen der Kundinnen und Kunden gerecht wird. Die Notwendigkeit, sich den Veränderungen der Arbeitswelt zu stellen und den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden, ohne dabei die strategischen Ziele aus den Augen zu verlieren, treiben diese Überlegungen voran.

## Zielsetzung

Die Zielsetzung der Arbeit ist das Aufzeigen der Vor- und Nachteile die ITIL4 auf die Kundenbedürfnisse und strategischen Ziele des ISCeco hat. Für die Zielerreichung wurde ein Prozess analysiert und ein Fokus-Kunden definiert. Die explorative Arbeit dient als Entscheidungsgrundlage und liefert die notwendigen Grundlagen für die Entscheidungsfindung, falls Bestrebungen bestehen, ITIL4 als neues Framework einzusetzen.

## Methodik

Um die Zielsetzung zu erreichen wurde stellvertretend der Hauptbetriebsprozess des ISCeco herangezogen. Die Dokumentenanalyse diente der Erstellung einer Prozesslandschaft und zur Bestimmung der Kern- sowie Betriebsprozesse des ISCeco, einschliesslich des Hauptbetriebsprozesses. Die Service-Level-Report-Analyse aus dem Tool BMC Remedy wurde genutzt, um den Fokus-Kunden zu identifizieren. Mit diesem Kunden wurde anschliessend eine Umfrage sowie eine Service Journey durchgeführt, um die Kundenzufriedenheit zu erfassen. Die Service Journey umfasste die Erstellung eines Business Use Cases zur Bestimmung der Stakeholder und die Dokumentation des aktuellen Prozessablaufs. Dieser Prozessablauf diente dazu, die Disziplinen von ITIL Edition 2011

und ITIL4 sichtbar zu machen und einen Vergleich der beiden Frameworks zu ermöglichen. Durch die Contextual Inquiry wurden die Bedürfnisse und Verbesserungsvorschläge des Fokus-Kunden an den Prozess aufgenommen. Abschliessend führten die Auswertungen der Umfrage und der Service Journey zur Erarbeitung der Vor- und Nachteilen, die als Grundlage für die Empfehlung dienten.

## Ergebnisse

Die Integration der **Continual Improvement** Praktik, unter Berücksichtigung der **Guiding Principles** (Feedback-Loops), bietet dem ISCeco die Möglichkeit, seine Vision und Ziele noch stärker in den Vordergrund zu rücken. Zudem wird die Einführung der Rolle des **Service Owners** zu klareren Verantwortlichkeiten führen, da diese Position eine End-to-End-Verantwortung für den Service übernimmt – eine klare Zuordnung, die bisher fehlt. Auch die Rolle des **Business Analysten** muss intern genauer definiert und kommuniziert werden, um sicherzustellen, dass die damit verbundenen Aufgaben und Ziele den Kundenbedürfnissen und Zielen des ISCeco gerecht werden. Die Rolle des **Asset Managers** erfordert eine Neupositionierung um Synergien mit dem Architecture Management optimal zu nutzen und das **Knowledge Management** effektiver zu gestalten.

## Empfehlung

Die Implementierung neuer Rollen und Praktiken würde die Kundenbedürfnisse und strategischen Ziele des ISCeco nur dann verbessern, wenn die in den Ergebnissen identifizierten Rollen und Praktiken korrekt umgesetzt werden. Die grösste Herausforderung liegt aber im organisatorischen Wandel und der Gewinnung der Mitarbeitenden. Es ist wichtig, die Vorteile von ITIL4 sowohl für den Kunden als auch für die Organisation deutlich zu vermitteln. Das ISCeco muss sich angesichts der erarbeiteten Ergebnisse ernsthaft die Frage stellen, wie stark der Wille zur Veränderung ist.



Samuel Faustor  
MAS Information Technology  
samuel.faustor@gmx.ch