



ITIL – Information Technologie Infrastructure Library

Was ist ITIL ?

ITIL bietet die Grundlage zur Verbesserung von Einsatz und Wirkung einer operationell eingesetzten IT-Infrastruktur. Es ist ein Regelwerk, das die Prozesse für den Betrieb einer IT-Infrastruktur beschreibt. Die Prozesse orientieren sich bei ITIL dabei nicht an der Technik, sondern an den durch den IT-Betrieb erbrachten Services. ITIL stellt damit einen Leitfaden für das Service Management dar, in dem das „WAS“ beschrieben wird. Das „WIE“ ist mit der Grösse, der internen Kultur und vor allem mit den Anforderungen des eigenen Unternehmens abzustimmen und umzusetzen.

Beispiele für die Anwendung von ITIL in Teilbereichen eines Service Managements:

- + Service Desk - garantiert die Erreichbarkeit der IT-Organisation
- + Problem Management - Ursachenforschung und nachhaltige Beseitigung von Störungen
- + Incident (Störungen) Management - ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des definierten Betriebszustandes
- + Change Management - steuert sämtliche Veränderungen der IT
- + Release Management - verantwortet die Freigabe neuer Hard- und Software anhand der gültigen Richtlinien

ITIL - die IT Infrastructure Library ist also eine Sammlung von Best-Practices für die Planung, Überwachung und Steuerung von IT Services. Es beschreibt, was getan werden muss, um die Leistungsfähigkeit des IT Services Providers, sprich der IT Abteilung, aufrechtzuerhalten und zu steigern. ITIL ist heute der weltweite Standard im Bereich Service Management und beinhaltet eine umfassende und öffentlich verfügbare fachliche Dokumentation zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Serviceleistungen. ITIL ist ein immer wichtiger werdender Leitfaden, wenn es darum geht, die Informationstechnik eines Unternehmens mit all ihren Arbeitsabläufen, dem Personal, der Hard- und Software nach Service orientierten Gesichtspunkten auszurichten.

PerfMan mit ITIL

Das Tool PerfMan optimiert ITIL im Bereich Capacity Management Best Practices. PerfMan verfügt über umfangreiche Möglichkeiten zur Analyse und Erstellung von Berichten für das Performance- und Kapazitäts-Management. Dabei orientiert sich PerfMan stets an den von ITIL vorgegebenen Rahmen und Methoden.