

## ITIL

In der IT-Branche begegnet jeder früher oder später dem Begriff ITIL. Es ist aber nicht einfach zu verstehen, was ITIL ist und was damit bezweckt wird. Mit diesem INFONEWS erhalten Sie einen Überblick und lernen einige Begrifflichkeiten (Buzzwords) kennen. Des Weiteren werden wichtige Schnittstellen zur IT-Sicherheit aufgezeigt und erklärt.

### Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>ITIL</b>	<b>2</b>
1.1	Inhalt	2
1.2	Ursprung	2
1.3	Version	2
1.4	Der Service als Zentrum	2
1.5	Mehrwert als Ziel	2
1.6	Lifecycle-Phasen	3
<b>2</b>	<b>STANDARDS + ZERTIFIZIERUNGEN</b>	<b>4</b>
2.1	ITIL Zertifizierungen	4
2.2	ISO 20000	4
<b>3</b>	<b>SERVICE LIFECYCLE</b>	<b>4</b>
3.1	Service Strategy	4
3.2	Service Design	6
3.3	Service Transition	7
3.4	Service Operation	8
3.5	Continual Service Improvement	9
<b>4</b>	<b>ITIL UND IT-SECURITY</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>QUELLENANGABE</b>	<b>11</b>

## 1 ITIL

### 1.1 Inhalt

Die Abkürzung ITIL steht für Information Technology Infrastructure Library. Ausgesprochen wird es auf Deutsch „itil“ oder englisch als Buchstaben „ITIL“. ITIL ist kein Standard, sondern ein Rahmenwerk (framework) für die Umsetzung resp. den Betrieb eines IT-Service Management (ITSM). ITIL stellt eine Sammlung von Best Practices dar, die in fünf Büchern festgehalten sind. Mit anderen Worten beschreibt ITIL eine erprobte Möglichkeit die IT innerhalb einer Firma oder als IT-Provider serviceorientiert zu organisieren.

### 1.2 Ursprung

ITIL ist Britisch. In den 80er Jahren fand es in der britischen Regierungsbehörde CCTA (Central Computing and Telecommunications Agency) seinen Ursprung. Die Regierungsbehörde erhielt den Auftrag, weil die Regierung mit der Qualität der eingekauften IT-Dienstleistungen unzufrieden war. Aktuell werden die ITIL-Bücher beim Cabinet Office (bis vor kurzem als OGC [Office of Government Commerce]) gepflegt.

### 1.3 Version

Nach der ITIL Version 2 erfuhr das Framework mit der Version 3 (2007) einige grosse Änderungen. Im Jahr 2011 veröffentlichte die OGC die ITIL 2011 Edition. Im Vergleich mit der Version 3 gab es kleinere Änderungen. Deutsche Zertifizierungen (von Personen) über ITIL 2011 Edition können ab 2013 abgelegt werden.

### 1.4 Der Service als Zentrum

Viele Firmen verdienen mit ihrer IT kein Geld. Eine funktionierende IT-Infrastruktur unterstützt die Businessprozesse dahingehend, dass diese in einer bestimmten Form „besser“ funktionieren. Das kann bedeuten, dass diese schneller, konstanter und günstiger, mit weniger Fehlern usw. ablaufen. Die IT ist in den meisten Firmen definitiv nicht unwichtig, aber dennoch nur ein Support-Prozess für die eigentlichen Businessprozesse. ITIL sieht die IT deshalb als Service-Dienstleister für das Business. Das Business vereinbart mit der IT, welche Services, mit welchen Bedingungen und zu welchem Preis angeboten bezogen werden. Dabei soll es das Business nicht interessieren, dass für den Service E-Mail, ein Transport-Server, ein Gateway, mehrere Datenbanken und zwei Storages usw. benötigt werden.

### 1.5 Mehrwert als Ziel

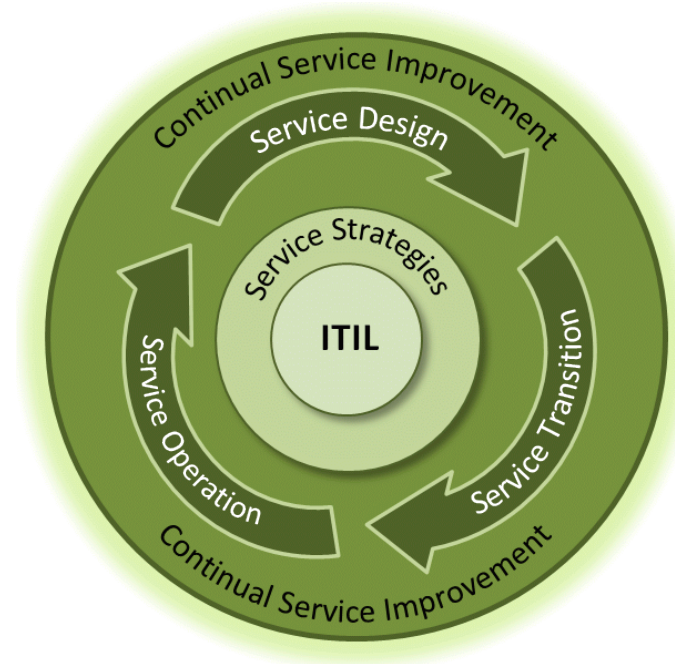
Der Kunde des IT-Service Providers (intern oder extern) kauft einen Service mit einer definierten usability (Nutzen) und einer definierten Warranty (z.B. bezüglich Verfügbarkeit). Dabei soll sich der Kunde (das Business) nicht um die spezifischen Kosten und Risiken für den Betrieb dieses Services kümmern.

Nur schon durch diese Betrachtungsweise ist ein grosser Nutzen von ITIL aufgezeigt. Der Kunde ist nur dann bereit für einen Service zu bezahlen, wenn ihm dieser einen Mehrwert (meist über eine ROI-Berechnung ausgewiesen) bringt.

## 1.6 Lifecycle-Phasen

An dieser Stelle wird nicht vertieft auf den Service Lifecycle eingegangen. Aufgrund der Wichtigkeit wird dem Service Lifecycle ein eigenes Kapitel gewidmet (Kapitel 3). ITIL kennt seit der Version 3, fünf Lifecycle-Phasen:

- Service Strategy
  - o Strategische Ausrichtung des IT-Service-Providers. Welche Services sollen und können angeboten werden?
- Service Design
  - o Die in der Strategie Phase definierten Services (und Änderungen an Services) werden hier sorgfältig geplant und umgesetzt.
- Service Transition
  - o Anschliessend an die Design-Phase findet eine kontrollierte Überführung in die Operation-Phase statt.
- Service Operation
  - o Hier findet die eigentliche Mehrwert-Erbringung gegenüber dem Kunden statt. In dieser Phase werden Services produktiv angeboten.
- Continual Service Improvement (CSI)
  - o Diese Phase ist keine klassische Phase, sondern irgendwo zwischen den anderen Phasen. Die stetige Verbesserung der Services findet während allen anderen Phasen statt. Aufgrund der Wichtigkeit dieser „Qualitätsüberprüfung“ wurde eine separate Phase benannt.



## 2 Standards + Zertifizierungen

### 2.1 ITIL Zertifizierungen

ITIL ist, wie bereits einleitend erwähnt, kein Standard, sondern ein Framework, bestehend aus Best Practices. Eine „ITIL-Zertifizierung“ ist zwar möglich, aber nur für Personen und nicht für Firmen. Für die Zertifizierungen müssen zwingend die entsprechenden Schulungen besucht werden. Es werden folgende Zertifizierungen angeboten:

- ITIL Foundation (Grundwissen und Voraussetzung für die anderen Zertifizierungen)
- ITIL Intermediate Service Strategy
- ITIL Intermediate Service Design
- ITIL Intermediate Service Transition
- ITIL Intermediate Service Operation
- ITIL Intermediate CSI
- ITIL Expert
- ITIL Master

Die Intermediate Zertifikate sind voneinander unabhängig. Die bestandene Foundation Prüfung gilt aber als Voraussetzung für die Intermediate Prüfungen. Verschiedene Schulen (auch in der Schweiz) bieten Schulungen für die Prüfungsabsolvierung an.

### 2.2 ISO 20000

Im Jahre 2005 wurde der ISO Standard 20000 verabschiedet. Als Basis für den Standard diente der British Standard BS 15000. Behandelt wird im ISO Standard das Service Management. Im Unterschied zu ITIL zertifiziert ISO Firmen und nicht Personen. ISO 20000 und ITIL nehmen sich zwar derselben Thematik an. Dennoch ist es nicht dasselbe. Eine ISO 20000 Zertifizie-

rung ist durchaus möglich, ohne ITIL zu kennen. ISO 20000 verlangt nicht ITIL, sondern IT Service Management (ITSM).

In der Schweiz sind bereits mehrere Firmen nach ISO 20000 zertifiziert. Anfang 2013 waren gemäss SECO (Siehe Kapitel 5) in der Schweiz 24 Firmen nach ISO 20000 zertifiziert. Dazu gehören beispielsweise die Swisscom IT Services, die Helsana Versicherungen, die RUAG Services AG, die Informatikdienste der ETH Zürich oder die Glenfis AG.

## 3 Service Lifecycle

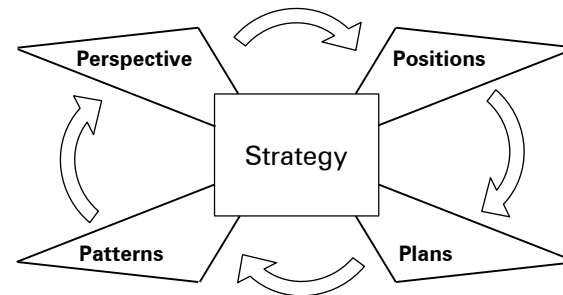
In den einzelnen Lifecycle-Phasen beschreibt ITIL zugehörige Prozesse und Prinzipien. Wichtig für das Verständnis ist, dass ein Prozess häufig nicht nur in einer einzelnen Phase gilt, sondern über mehrere Phasen oder gar den gesamten Lifecycle.

### 3.1 Service Strategy

Innerhalb des Lebenszyklus Service Strategy wird die IT dazu aufgefordert, sich um ihre Kunden zu kümmern. Die zentrale Frage lautet: Wie kann die IT durch die Bereitstellung von IT-Services ihre Kunden optimal dabei unterstützen ihre Ziele zu erreichen. Das setzt voraus, dass die IT auch weiss, was ihre Kunden machen und ihre Prozesse und damit ihre Mehrwertgenerierung (Value Creation) kennen. Darauf ausgerichtet muss die IT eine Strategie erarbeiten und den Weg zur Erreichung der Vision vorbereiten. Als ein zentrales und wichtiges Prinzip innerhalb der Strategie gelten die 4 Ps nach Minzberg:

- **Perspective**
  - o Beschreibt die Vision und die Orientierung und beantwortet Fragen aus Sicht des Stake Holders.

- **Positions**
  - o Beschreibt, welche Haltung einzunehmen ist. Wichtig ist die Beschreibung von Abgrenzungsmerkmalen gegenüber Mitbewerbern.
- **Plans**
  - o Beschreibt das Vorgehen zur Erreichung der Vision (Strategie). Auf die Kunden und untereinander optimal abgestimmte Pläne sind entscheidend für den Erfolg.
- **Patterns**
  - o Beschreiben unverwechselbare Vorgehensweisen und Muster. Durch gute Beschreibung solcher Muster kann gesteuert werden, wie die IT von aussen gesehen und beurteilt wird.



### 3.1.1 Prozesse in Service Strategy

In der 2011 Edition von ITIL werden in der Strategie-Phase fünf Prozesse beschrieben: (Anmerkung: Die Prozessbezeichnung ist meist in Englisch – selbst in

deutscher Literatur – und werden nachfolgend ebenfalls in der englischen Bezeichnung aufgelistet.)

- Service Strategy Generation Process
  - o Haupttätigkeiten sind das Definieren des Markts, Entwickeln von Angeboten, Entwickeln strategischer Assets und vorbereitende Schritte zur Ausführung vorzunehmen.
- Financial Management for IT-Services
  - o In diesem Prozess dreht sich fast alles um den ROI (Return on Investment). Ein Service muss so geplant werden, dass er keine Verluste bringt.
- Service Portfolio Management
  - o Es werden drei Service-Status unterschieden. Ein Service ist entweder in der Service Pipeline (in der Entwicklung), im Service Katalog oder bei den stillgelegten Services. Der Service Katalog enthält alle produktiven Services. Der Kunde kann diese beziehen.
- Demand Management
  - o Im Demand Management wird versucht die Kundenanforderungen zu verstehen und deren Befriedigung zu optimieren. Das Verständnis für (alle) Businessaktivitäten ist hier besonders wichtig.
- Business Relationship Management
  - o Der Business Relationship Manager wird in ITIL-Kreisen manchmal etwas plakativ als „Der mit dem Kunden golft“ bezeichnet. Es geht hier darum, einen engen Kontakt zum Kunden zu pflegen. Das Ziel besteht auch darin, Chancen für den Provider zu erkennen, wie das Business noch besser unterstützt werden könnte.



## 3.2 Service Design

Der Namen dieser Phase ist sehr treffend für deren Haupttätigkeit. Services werden designet. Neben komplett neuen Services fliessen auch Änderungen an Services, üblicherweise über das Service Design. Prominent werden in dieser Phase die fünf Aspekte des Services Designs beschrieben:

- Design von Servicelösungen
- Design von unterstützenden Systemen
- Design von Technologiearchitekturen
- Design von Prozessen
- Design von Messsystemen und Messgrössen

Die „Kunst“ einer guten Service Design Phase ist es neben dem Design von effizienten und effektiven Services den Fokus immer auf die Erbringung des Kunden-Mehrwerts gerichtet zu halten. Eine wichtige Tätigkeit innerhalb der Phase ist die Erstellung der Serviceabnahmekriterien. In der Phase der Service Transition (siehe Kapitel 3.3) muss der umgesetzte Service auf die Erfüllung dieser Kriterien geprüft werden.

Innerhalb der Prinzipien beschreibt der Inhalt des Prinzips der „Design Aktivitäten“ anschaulich und verständlich, was weiter zu berücksichtigen ist:

- Sammlung, Analyse und Engineering von Anforderungen
- Design geeigneter Services, Technologien und Prozesse
- Risikobewertung und Risikomanagement für alle Design Prozesse und Ergebnisse
- Einhaltung aller Strategien und Richtlinien des Unternehmens und der IT

### 3.2.1 Prozesse in Service Design

- Service Catalogue Management
  - o Der Service Katalog ist Teil des Service Portfolios. Inhalt des Prozesses ist die Aufrechterhaltung und Produktion eines Service Katalogs. Darin werden alle produktiven Services beschrieben. Entscheidend sind das Verständnis und die Umsetzung für die verschiedenen Sichten. Den Kunden interessiert nicht, welche Datenbankservices für seinen SAP-Service benötigt werden. Für die Sicht der IT hingegen, ist dies wichtig. Um diesen unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden, unterscheidet ITIL einen technischen und einen Business-Service Katalog.
- Service Level Management
  - o Wenn der Kunde einen Service nutzen möchte, wird ein Service Level Agreement (SLA) zwischen dem Kunden und der IT abgeschlossen. Der Service Level Management Prozess verhandelt und dokumentiert die Vereinbarung, kontrolliert aber auch deren Einhaltung.
- Capacity Management
  - o Die Tätigkeiten werden unterschieden in Business Capacity Management, Service Capacity Management und Component Capacity Management. Proaktiv werden mit dem Business Capacity Management zukünftige Kapazitätsanforderungen festgelegt.
- Availability Management
  - o Availability Management wird in einen proaktiven (Verfügbarkeitsdesign) und einen reaktiven (z.B. Monitoring) Teil unter-

- schieden. Für die sinnvolle Durchführung des Prozesses ist detailliertes Wissen über Businessaktivitäten und Auswirkungen von Downtime notwendig.
- IT Service Continuity Management
    - o Unter dem „Patronat“ des Business Continuity Management (BCM) ist es die Aufgabe dieses Prozesses, dessen Strategie auf der Design-Ebene frühzeitig zu berücksichtigen. Durch proaktives Continuity Management und deren Berücksichtigung im Design der Services können die gesamthaften Kosten für das Business Continuity gesenkt werden.
  - Information Security Management
    - o Das Ziel des Prozesses ist es sicherzustellen, dass in allen Aktivitäten die geforderte Information Security eingehalten werden kann und auf die Einhaltung hin gearbeitet wird. Eine der wichtigsten Tätigkeiten gemäss ITIL ist die Ausarbeitung, Pflege, Umsetzung und Kontrolle einer Information Security Policy.
  - Supplier Management
    - o Kaum eine IT-Abteilung ist aufgrund der gewaltigen Komplexität in der Lage alles selber zu machen. Je nach Sourcing-Strategie müssen mehr oder weniger Services von Lieferanten (Suppliers) bezogen werden. Der Prozess ist für eine formelle Beziehung zu den Lieferanten zuständig. Des Weiteren werden in diesem Prozess Verträge zu den Lieferanten verhandelt, abgeschlossen und überprüft.

### 3.3 Service Transition

In der Praxis ist eine saubere Überführung eines neuen oder geänderten Services häufig nicht optimal gestaltet und auch nicht so vorgesehen. Der neue Service wird dann einfach in die Operation transferiert. ITIL misst einer sauberen Über- und Einführung mit einer eigenen Lifecycle Phase deshalb grosse Wichtigkeit bei. Die Phase bezweckt, dass neue oder geänderte Services systematisch und reibungslos eingeführt werden. Das Wissen aus dem Projektteam muss durch diese Phase geordnet zu den „Betreibern“ übergehen. Der Service wird in der Phase auch gegenüber den in der Design-Phase definierten Service Abnahmekriterien getestet. Ein wichtiges Prinzip dieser Phase lautet daher, dass alle Service Änderungen über die Service Transition Phase umzusetzen sind.

#### 3.3.1 Prozesse in Service Transition

- Service Asset and Configuration Management
  - o Dieser Prozess bereitet Informationen über die Infrastruktur auf und stellt sie zur Verfügung. Dazu wird ein CMS (Configuration Management System) betrieben.
- Change Management
  - o Beim Change Management handelt es sich um einen weitläufig bekannten Prozess. Es ist derjenige Prozess, mit welchem Änderungen jeglicher Art gesteuert werden. Häufig stellt sich die Frage, was denn nun ein Change ist und was nicht. ITIL sieht sehr einfach und definiert mehr oder weniger, dass wirklich jede Änderung per Definition den Change Management Prozess anstösst. Ein Change muss immer autorisiert werden. Standardchanges sind bekannte Änderungen, welche

Regel ein Evaluation Report dar, der es beispielsweise dem CAB (vergleiche Prozess Change Management) ermöglicht einen Entscheid zu fällen oder unterstützend einzugreifen.

### 3.4 Service Operation

Das Business nimmt die IT primär durch diese Phase wahr, denn darin findet die eigentliche Leistungserbringung statt. Wann immer etwas nicht wie gewünscht läuft (Incident) wird der IT-Support kontaktiert. Die Phase ist für ihren Erfolg oder Misserfolg stark von den anderen Phasen abhängig. Wurde ein neuer Service in der Transition Phase nicht richtig getestet und die Performance liegt weit unter der im Service Level vereinbarten Werte, kann die Operation Phase für den betroffenen Service auch mit noch so einer gut organisierten Operation nicht funktionieren. Auch als „the moment of truth“ bezeichnet, wird sich mit dem Beginn der Operation Phase zeigen, ob keine entscheidenden Fehler gemacht wurden. Wichtig ist das Verständnis, dass mit dem Beginn der Operation Phase das Projekt nicht automatisch abgeschlossen ist. Insbesondere bei grösseren Änderungen ist ein angemessener Early Life Support (Unterstützung in der Anlaufzeit) durch das Projektteam wichtig.

Ein wichtiges Prinzip der Service Operation Phase lautet, dass Service Operation in den anderen Phasen (insbesondere Service Design und Service Transition) einbezogen werden muss. Die Mitarbeiter, welche sich im Operation Feld bewegen, müssen einerseits das Know-how für die Services aufbauen und andererseits können Sie wertvollen Input aus ihrer Erfahrung einbringen.

vor-autorisiert werden und nicht für jede einzelne Änderung eine Bewilligung durch das CAB (Change Advisory Board) benötigen. Eines der wichtigsten Ziele ist die Koordination und sinnvolle Planung von Änderungen.

- Knowledge Management
  - o Aus Informationen kann Wissen generiert werden. Der dafür zuständige Prozess heisst in ITIL Knowledge Management. Durch ihn wird sichergestellt, dass die richtige Information rechtzeitig und in brauchbarer Form zur Verfügung steht. Hört sich simpel an, ist es aber nicht unbedingt.
- Transition Planning and Support
  - o Hierbei handelt es sich um den Prozess, der die Transition Phase plant und koordiniert.
- Release and Deployment Management
  - o Das Ziel des Prozesses ist es, Releases sicher in die Produktion ausliefern zu können. Der Prozess ist entsprechend auch verknüpft mit dem nachfolgenden Prozess.
- Service Validation and Testing
  - o In diesem Prozess wird getestet. Die wichtigste Frage, um einen neuen oder geänderten Service zu testen, lautet, ob der Kundenmehrwert wie vereinbart erfüllt oder gar übertroffen werden kann. Im Endeffekt geht es hierbei um die Sicherstellung der Service Qualität.
- Evaluation
  - o Mit diesem Prozess werden Prüfungen durchgeführt. Das Ergebnis stellt in der



### 3.4.1 Prozesse in Service Operation

- Request Fulfilment
  - o Der Prozess stellt einen standardisierten Kanal für Benutzer-Anfragen dar. Klassischerweise handelt es sich um Service-Anfragen („Wir brauchen neu einen Farbdrucker im Büro 408).
- Incident Management
  - o Beim Incident Management Prozess handelt es sich vermutlich um den prominentesten Prozess, der (nicht nur) in ITIL beschrieben wird. Als Incident wird jeglicher Unterbruch einer Service-Erbringung bezeichnet. Häufig werden Incidents von Benutzern gemeldet (z.B. über den Support). Incidents können aber auch von Überwachungstools festgestellt werden. Das Ziel des Prozesses ist es die Service-Leistung so schnell als möglich wieder Kundengerecht anzubieten. Es wird dabei keine Rücksicht darauf genommen, ob die Ursache für den Service-Unterbruch bekannt ist oder nicht. Das ist auch die entscheidende Differenzierung gegenüber dem Problem Management Prozess.
- Problem Management
  - o Während der Incident Management Prozess zum Ziel hat den Service (meist mit einem Workaround) so schnell als möglich wiederherzustellen, ist das Ziel des Problem Managements die Ursache von Störungen zu finden und nachhaltige Lösungen vorzuschlagen. Weiter ist die Pflege einer Known-Error Datenbank eine wichtige Aufgabe des Problem Management Prozesses.
- Access Management
  - o Es handelt sich hierbei eigentlich um einen ausführenden Prozess. Die Umsetzung von Richtlinien, die in Zusammenhang mit Availability und Security erstellt wurden, muss durch diesen Prozess so umgesetzt werden, dass die Benutzer entsprechende Berechtigungen erhalten. Anforderungen für Zugriffe werden durch diesen Prozess validiert und erteilt, resp. verweigert. Ebenfalls wichtig ist die Tätigkeit der proaktiven Überwachung von Zugriffen.
- Event Management
  - o Im Event Management werden Meldungen von Systemen gesammelt, eingestuft (Information, Warning, Exception) und falls nötig beispielsweise der Incident oder direkt der Chance Management Prozess angestossen. Das Event Management ist die Grundlage für die Überwachung und Kontrolle der Operation.

### 3.5 Continual Service Improvement

Die Phase CSI (hat übrigens nichts mit einer amerikanischen Krimiserie zu tun) ist rasch erklärt. ITIL erfindet auch für diese Phase das Rad nicht neu, sondern setzt auf bewährte Methoden zur Qualitätssicherung. ITIL spricht wiederholt von der Ausrichtung der IT-Services nach dem Kundennutzen. Durch die regelmässige Service Verbesserung wird diesem Aspekt im ITIL-Framework der nötige Rückhalt gegeben. Wichtig ist zu verstehen, dass die CSI-Phase und deren Prozesse und Prinzipien nicht als allein-

stehende Phase gelten. Sie wirken in allen Phasen des Service-Lebenszyklus. Das ist gut zu erkennen auf der Übersichtsgraphik in Kapitel 0. CSI benötigt das Service Level Management (Prozess aus Service Design) um die Ausrichtung der Services gemäss den Kundenbedürfnissen auch sinnvoll kontrollieren und umsetzen zu können.

### 3.5.1 Prozesse in CSI

- 7 Step Improvement Process
  - o Der „7 Step Improvement Process“ hat zum Ziel, Qualitätsmessungen durchzuführen und aufgrund der Resultate Verbesserungen vorzunehmen.
- Service Measurement
  - o Das Ziel des Prozesses ist eine Ende zu Ende Messung von IT-Services aus Sicht des Kunden. Das ist zwar einfach gesagt, aber nicht unbedingt einfach zu bewerkstelligen. Grundsätzlich werden sich die Messungen nach wie vor auf Komponenten beschränken. Die „Kunst“ besteht darin, die Messungen so zu gestalten, dass die angesprochene End-to-End Sicht ermöglicht wird. ITIL unterscheidet bei der Messung von ITSM Prozessen zwischen, Compliance (können wir es?), Qualität (Wie gut sind wir?), Performance (Wie schnell sind wir?) und Value (kann ein spürbarer Mehrwert generiert werden?)



- Service Reporting
  - o Der Service Reporting Prozess entspricht mehr oder weniger dem 6. Schritt des „7 Step Improvement Process“ (Präsentation der Informationen). Das Ziel des Prozesses besteht in einer sinnvollen Aufbereitung und Präsentation der Service-Qualität. Selbstverständlich gilt es zu berücksichtigen, dass dieselbe Information für ein unterschiedliches Zielpublikum auch anders aufbereitet werden muss.

## 4 ITIL und IT-Security

Eigentlich sagt das ITIL-Framework nicht viel über IT-Sicherheit resp. Informationssicherheit. Obwohl es durchaus einen (wenn auch kleinen) Platz hat. In der langjährigen Erfahrung der Auditoren und Security-Consultants der Firma GO OUT Production GmbH hat sich immer wieder gezeigt, dass zwischen Organisation und Sicherheit durchaus ein Zusammenhang besteht. Informations-Sicherheit ist im Grunde genommen stark damit verbunden, die eigene Firma gut zu kennen. Die Identifikation von schützenswerten Daten wird dadurch erst möglich. Auch die Verfügbarkeit als wichtiges Thema, kann nur dann sinnvoll implementiert werden, wenn die IT das Business versteht. Die IT muss wissen, welche Prozesse wichtig sind und sie muss wissen, wie diese Prozesse über die IT-Infrastruktur abgebildet sind. Ein sauberes Service Catalogue-Management (Service Design) bildet eine gute Grundlage, um diese Abbildungen zu verstehen und richtig umzusetzen.

Zu behaupten, Security ist automatisch in ausreichendem Masse implementiert, wenn die ITIL-Prozesse

eingeführt und gelebt werden, ist nicht richtig. Eine gute Basis für die sinnvolle Lenkung von mehrwertorientierten Security-Investitionen wird aber geschaffen. Denn auch für die Organisationskultur innerhalb der IT gilt: „security by obscurity“ zeugt nicht von Nachhaltigkeit.

## 5 Quellenangabe

- ITIL  
<http://www.itil-officialsite.com/>
- ISO 20000  
[www.iso.org](http://www.iso.org)
- ISO 2000 zertifizierte Firmen  
<http://www.seco.admin.ch/sas/00229/02210/index.html?lang=de>
- Schulungs-Unterlagen der Glenfis AG