

ITIL

Basis-Zertifizierung

Grundlagenwissen und Zertifizierungsvorbereitung
für die ITIL Foundation-Prüfung



eBook

Die nicht autorisierte Weitergabe dieses eBooks
an Dritte ist eine Verletzung des Urheberrechts!



ADDISON-WESLEY

ACT®

3 Die ITIL Foundation-Zertifizierung

Über 30.000 Experten in mehr als 30 Ländern weltweit haben sich bereits im IT Service Management nach ITIL zertifizieren lassen. So können Unternehmen gezielt nach Mitarbeitern mit einer solchen Qualifikation suchen, um entsprechendes (Basis-)Know-how ins Unternehmen zu holen. Sie sollten allerdings nicht vergessen, dass dies nicht unbedingt konform ist mit dem gerühmten hohen Standard der Office of Government Commerce (OGC, früher CCTA), der in England und Holland stärker als im übrigen Europa verbreitet ist. Mitarbeiter mit einer ITIL-Basis-Zertifizierung verfügen jedoch mindestens über das Grundlagenwissen hinsichtlich ITIL, was die Prozesse, Begriffe und den Hintergrund dieses De-facto-Standards angeht.

Schließlich ist das Know-how der Mitarbeiter der erste und wichtigste Schritt zu einer erfolgreichen Einführung von IT Service Management. Steht nicht nur der kurzfristige Erfolg an erster Stelle, so ist eine einheitliche Sprache im Unternehmen unverzichtbar, auch als Ausgangsbasis für besser aufeinander abgestimmte und effizientere Prozesse im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Kunden und Zulieferern. In einer Organisation, in der sich ITIL bereits etabliert hat, besteht die Aufgabe der Abteilungen und der Mitarbeiter in der Überwachung, Qualitätssicherung und Verbesserung der Prozesse. Dies bezieht sich nicht nur auf die vorhandenen Mitarbeiter einer Organisation. Auch in Stellenausschreibungen wird ITIL zukünftig eine Rolle spielen; Kandidaten werden Kenntnisse und Erfahrung als Pluspunkt zugeschrieben.

Da ITIL ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagements ist, gehören auch Qualifizierungsmaßnahmen und Zertifizierungen dazu, um bestimmte Qualitätsstandards zu erreichen. Das klassische ITIL-Curriculum umfasst dabei die Grundlagenschulung in Form der ITIL Foundation sowie die weiterführende Ausbildung zum IT Service Manager. Diese bezieht sich auf das Management bzw. die Practitioner-Weiterbildung für den operativen Bereich. So werden sowohl horizontal als auch vertikal in der Organisationsstruktur die notwendigen Kenntnisse aufgebaut, um ITIL einzuführen, voranzutreiben, zu verstehen und zu leben.

3.1 ITIL-Zertifizierungen

Nach internationalen Expertenmeinungen werden die ITIL-Ansätze in den nächsten Jahren Normcharakter erreichen. So heißt es in einem Artikel der Computerwoche online vom 16.04.2004: *„Von 125 Unternehmen, die ITIL einsetzen, erklären demnach rund 70 Prozent, das Framework biete einen strukturierten Ansatz zur Bereitstellung von Services und lohne den Aufwand durchaus. Die Studie, die Ende des Monats von*

Hornbill Systems veröffentlicht wird, ergab außerdem, dass 50 Prozent der ITIL-Anwender höhere Kundenzufriedenheit und/oder Kompetenz der IT-Abteilung erzielten ...“

Zur Qualifizierung der IT-Verantwortlichen werden die international anerkannten ITIL-Zertifikate vergeben. Wie in vielen anderen Bereichen gibt es auch in Bezug auf ITIL eine Reihe von Zertifizierungen, die nach Schwierigkeits- und Erfahrungsgrad gestaffelt sind (siehe Abbildung 3.1).

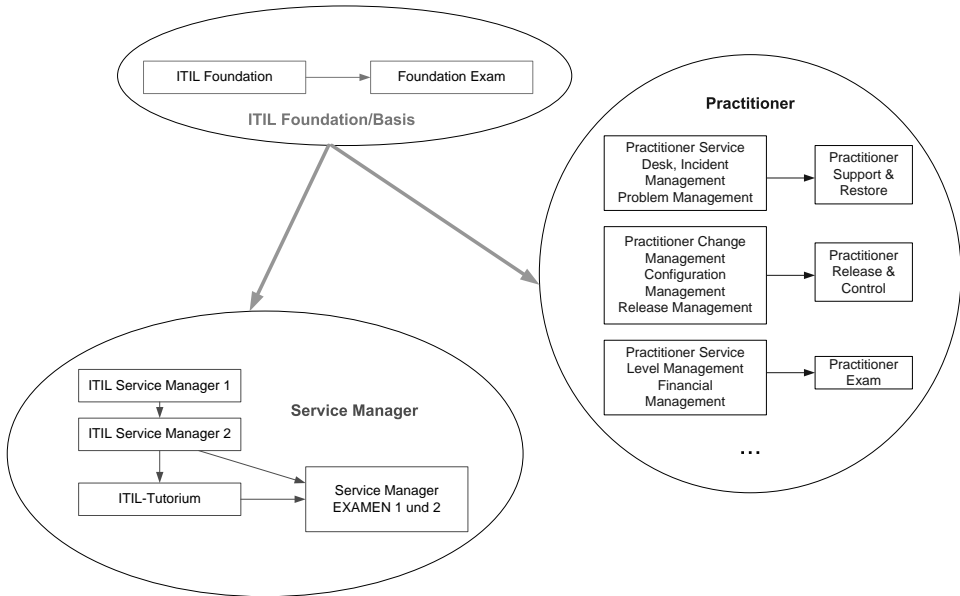


Abbildung 3.1: Das ITIL-Curriculum

Die Hoheit dieser Zertifizierungsprüfungen liegt nicht wie bei vielen anderen Zertifizierungen bei Thompson Prometric oder der OGC bzw. CCTA selbst. Das Office of Government Commerce (OGC) tritt lediglich als Träger von ITIL auf.

Einteilung der vorhandenen ITIL-Zertifikate:

- ◆ ITIL-Foundation: Das Foundation-Zertifikat umfasst nur die Management-Bereiche des IT Service Management (Service Support/Service Delivery/Security Management). Geprüft wird das Fachwissen in diesen Bereichen.
- ◆ ITIL Service Manager: Auch das Service Manager-Zertifikat umfasst nur die Management-Bereiche des IT Service Management, diese jedoch in vertiefter Form mit dem Nachweis eigenständiger Gestaltungskompetenz.
- ◆ ITIL Practitioner: Ergänzend zum Service Manager-Zertifikat wird ein operativer und nach Praxis-Gesichtspunkten ausgerichteter Managementbereich erarbeitet und geprüft.

Die ITIL-Zertifizierungsprüfungen für den angelsächsischen Raum werden von dem Information System Examination Board (ISEB) in englischer Sprache für Großbritannien, Irland und den British Commonwealth abgenommen. EXIN führt alle nicht-englischsprachigen Zertifizierungsprüfungen durch und ist somit auch für die ITIL-Prüfungen im deutschsprachigen Raum zuständig. EXIN ist eine von der holländischen Wirtschaft geförderte Stiftung. So bieten diese beiden Organisationen Examen auf der Grundlage von ITIL an. Beide sind nicht-proprietäre und nicht-profitorientierte Organisationen. Sie organisieren die Examen, bieten aber selbst keine entsprechenden Schulungen an. Sie arbeiten bei der Ausarbeitung der Prüfungen sehr eng zusammen.

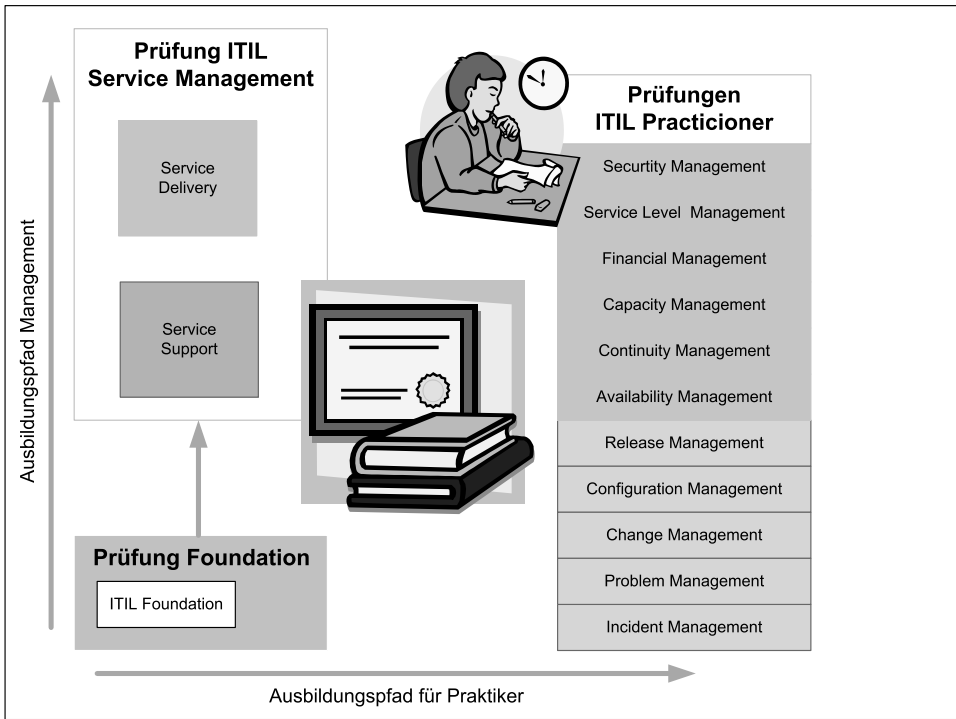


Abbildung 3.2: Ausbildungspfad nach EXIN/ISEB

Analog zu den Zertifizierungsprüfungen und anderen ITIL-Themen werden Schulungen angeboten. Diese unterscheiden sich jedoch sowohl bezüglich der anbietenden Institutionen, Trainer und Preise als auch teilweise der Inhalte erheblich. Veranstaltungen bei einer Dauer von 2 Tagen können durchaus den Betrag von 1.500 Euro übersteigen, während Sie bei anderen Veranstaltern lediglich eine Veranstaltungsgebühr von 150 Euro entrichten. Vor allem IHKs bieten von Zeit zu Zeit diese kostengünstigen Kurse an, die qualitativ nicht schlechter sind als die teure Konkurrenz. Maßgeblich ist stets der jeweilige Trainer. Zu der reinen Kursgebühr müssen Sie die Prüfungsgebühr des TÜV bezahlen – ca. 140 Euro – oder den entsprechenden Tagessatz des TÜV. Dieser hat die Abnahme der ITIL-Zertifizierungen in Deutschland von der EXIN übernommen.

ITIL-Schulungen, -Kurse oder -Seminare

Die ITIL Foundations-Schulung vermittelt die ITIL-Terminologie sowie die theoretischen Grundlagen zu den ITIL-Prozessen und bereitet damit auf die ITIL Foundations-Zertifizierung vor. Bei entsprechender Eigeninitiative, Selbststudium und Durchlauf von Testfragen ist eine entsprechende Schulung nicht unbedingt notwendig.

Das Foundation Zertifikat wiederum ist Voraussetzung für die folgenden Aufbau-Kurse: Die umfangreiche IT Service Manager-Ausbildung vertieft dieses Wissen durch Übungen und ergänzt es durch weitere Aspekte, die strategische und taktische Fragen des IT Service Management betreffen. Diese Schulung kann mit der Zertifizierung zum IT Service Manager abgeschlossen werden.

Die ITIL Practitioner-Ausbildung stellt eine Spezialisierungsmöglichkeit innerhalb der ITIL/ITSM-Ausbildung dar, bei der jeder Prozess einzeln behandelt wird. Mit Vertiefung der Prozesstheorie und entsprechenden Übungen sind diese Kurse vor allem für diejenigen gedacht, die später in diesem Prozess konkrete Rollen bzw. Aufgaben in ihrem Unternehmen übernehmen sollen.

Wer die jeweilige Zertifizierung erfolgreich abschließt, erhält ein offizielles Zertifikat von der TÜV Akademie GmbH und eine Anstecknadel (siehe Abbildung 3.3):

- ◆ Grün: Foundation
- ◆ Blau: Practitioner
- ◆ Rot: Service Manager



Abbildung 3.3:
Die ITIL-Zertifizierungsanstecknadeln

Das ITIL-Logo stellt die Form eines Diamanten durch vier kleine Diamanten dar. Im Sinne von EXIN steht der Diamant für die Kohärenz in der IT-Infrastruktur. Die vier kleinen Diamanten symbolisieren die vier Kernbereiche von ITIL: Service Support, Service Delivery, Infrastructure Management und IT Management. Möglich ist aber die Verwendung der Themen, die in den ITIL De-facto-Standard einbezogen wur-

den: die ITIL-Literatur (mit der OGC als Träger und Eigentümer), dem Anwenderkreis (repräsentiert durch das itSMF), das Prüfungsinstitut (wie etwa EXIN) sowie die Trainer und Anbieter von ITIL-Dienstleistungen wie Consulting.

3.1.1 ITIL Foundation-Zertifizierung

Das ITIL Foundation-Zertifikat ist die Basis der ITIL-Zertifizierungen und führt in das prozessorientierte IT Service Management ein. Darauf baut die Ausbildung zum zertifizierten Service Manager nach ITIL auf.

Es bestehen keine besonderen Voraussetzungen für die Zertifizierungsprüfung. Für das Ablegen der Prüfung zum Erwerb dieses Zertifikates ist keine Schulung zwingend erforderlich, allerdings ist der Besuch einer ITIL-Foundation-Schulung oder vergleichbarer Trainings anzuraten, wenn keinerlei praktisches oder theoretisches Vorwissen besteht.

Der Test zur Basis-Zertifizierung besteht aus 40 Fragen in Multiple Choice-Form, die innerhalb von 60 Minuten zu beantworten sind. In der Regel ist von den drei oder vier vorgegebenen Antwortmöglichkeiten nur eine Antwort richtig. Der Teilnehmer erhält den Prüfungsbogen mit den Fragen und Antworten, der vom TÜV-Mitarbeiter wieder eingesammelt wird, und einen Lösungsbogen. Auf diesem Vordruck sind die personenbezogenen Daten des Teilnehmers und die Lösung zu jeder Aufgabe einzutragen. Der ausgefüllte und abgegebene Vordruck wird dann anhand einer Lösungsschablone überprüft. Bestanden hat der Teilnehmer, wenn er von den insgesamt 40 Multiple Choice-Fragen 65 % (26 Fragen) richtig beantworten konnte. Während der Prüfung führt eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter des TÜV Aufsicht. Falls die Prüfung innerhalb einer Schulung stattfindet, hat der Trainer den Raum zu verlassen.

Themen der Prüfung sind:

- ◆ die Grundmotivation und die Zielsetzung der IT Infrastructure Library (ITIL)
- ◆ die Best Practices im IT Service und im Zusammenspiel zwischen IT-ServiceLieferanten und IT-Kunden
- ◆ die ITIL-Terminologie und –Kernprozesse im Überblick
- ◆ das Zusammenspiel der einzelnen IT Service Management-Prozesse
- ◆ die Vorteile von ITIL für die IT Serviceorganisation
- ◆ Vertiefung des Verständnisses für die Prozessabläufe
- ◆ Grundlagenkenntnisse der ITIL-Einführungsstrategie

3.1.2 ITIL Practitioner

Der Practitioner-Bereich der ITIL-Zertifizierung ist für den operativen Bereich und die entsprechenden Mitarbeiter gedacht, die sich tiefer in einzelne Prozesse einarbeiten wollen.

Nach der Prüfung und Zertifizierung für ITIL Foundation und ITIL Service Manager bietet die TÜV Akademie seit 2005 die Prüfung und Zertifizierung für das erste Ausbildungsmodul zum ITIL Practitioner für „IT Service Management Release and Control“, kurz IPRC an. Der Bereich „ITIL – Practitioner Service Level Manage-

ment (SLM)“ wird seit kurzem auch in deutscher Sprache angeboten. Daneben existieren folgende Practitioner-Ausbildungsmöglichkeiten:

- ◆ ITIL Practitioner Support and Restore (Service Desk, Incident Management und Problem Management), kurz IPSR
- ◆ ITIL Practitioner Agree and Define (IPAD)
- ◆ ITIL Practitioner Plan and Improve (IPI)

Die anderen Practitioner-Teile sind bis zur Freigabe durch den TÜV nur in englischer Sprache verfügbar. Insgesamt bezieht sich diese Zertifizierung auf die folgenden Prüfungen:

- ◆ ITIL Practitioner Configuration Management
- ◆ ITIL Practitioner Incident Management
- ◆ ITIL Practitioner Problem Management
- ◆ ITIL Practitioner Release Management
- ◆ ITIL Practitioner Change Management
- ◆ ITIL Practitioner Service Level Management
- ◆ ITIL Practitioner Financial Management
- ◆ ITIL Practitioner Capacity Management
- ◆ ITIL Practitioner Availability Management

Zertifizierungsprüfungen werden bisher (Stand Juli 2006) für das Modul IPRC, SLM und IPSR angeboten.

3.1.3 ITIL Service Manager

Aktuell setzen viele Unternehmen auf ITIL, um ihre IT-Prozesse in Richtung IT Service Management zu definieren und zu verbessern. Gerade IT-Manager in Schlüsselpositionen werden jetzt zum ITIL Service Manager ausgebildet, so dass sie die IT-Landschaft ihres Unternehmens absichern und zur Steigerung des Geschäftsnutzens ausrichten können.

Diese Zertifizierung richtet sich neben dem IT-Management an Projektleiter, die mit der Implementierung oder Koordination von IT-Management befasst sind. Das Ziel ist die Vermittlung des ITIL-Fachwissens. Dieses Wissen ist die Voraussetzung für die Einführung, den Betrieb und die systematische Weiterentwicklung der Prozesse in Bezug auf das ITIL Service Management. Um an dieser Zertifizierung teilzunehmen, muss der Teilnehmer bereits die ITIL Foundation-Zertifizierung erlangt haben. Aus diesem Grund wird diese Zertifizierungsform als mehrstufig bezeichnet.

Folgende Voraussetzungen für die Prüfungszulassung sind insgesamt zu erfüllen:

- ◆ bestandene ITIL Foundation-Prüfung (auch Voraussetzung für die Teilnahme an der Ausbildung)
- ◆ mindestens zwei Jahre Berufserfahrung/Praxis in den relevanten Themenbereichen
- ◆ Absolvierung der Ausbildung bei einem durch EXIN akkreditierten Schulungsunternehmen

- ◆ Die Ausbildung muss generell von einem akkreditierten Schulungsunternehmen nach den entsprechenden Vorgaben durchgeführt werden. Dazu gehört u.a. die Teilnehmerbewertung während des Seminars durch die Dozenten/Trainer in Form des sogenannten In-Course-Assessment (Gesamtbewertung). Nur wenn diese Beurteilung den Mindestvorgaben durch EXIN entspricht, erhält der Teilnehmer die Prüfungszulassung.

Mindestens 60 Seminarstunden sind vorgeschrieben. Am Ende der Ausbildung, die oft in Blöcken zu zwei-, vier- oder fünftägigen Veranstaltungen angeboten wird, wird die Prüfung abgelegt. Im Gegensatz zur Foundation-Prüfung, die eine geringe Durchfallquote aufweist, wird bei der Service Manager-Prüfung von durchschnittlichen Durchfallquoten berichtet, die bei rund 30 Prozent liegen.

Der Prüfling bearbeitet in jeweils drei Stunden zwei Prüfungskomplexe zu den Prozessen des Service Delivery und Service Support. Die Prüfung beruht auf Fragestellungen zu einer Fallstudie, die dem Prüfling einige Tage vor Prüfungsbeginn zugestellt wird. Die Aufgaben und Fragestellungen werden erst im Rahmen der Prüfung bekannt gegeben. Der generelle Ablauf lässt sich schematisch folgendermaßen darstellen: *Grundlagen des ITSM -> Service Management 1 -> Service Management 2 -> Zertifizierung als IT Service Manager*

Die bestandene Foundation-Zertifizierungsprüfung und ausgewiesene Praxiserfahrung ist Zulassungsvoraussetzung für das Service Manager-Examen. Es wird jeweils in einer schriftlichen, halbtägigen Klausur zu Service Support und Service Delivery abgelegt. Nach Bestehen dieser eintägigen Prüfung erhalten die Kandidaten den Titel „Manager in IT Service Management“.