

## 8 ITSM-Zertifizierungen

In diesem Kapitel stelle ich Ihnen im Rahmen des ITIL-Zertifizierungsschemas die unterschiedlichen Angebote der ITIL-Personenzertifizierungen vor. Dazu präsentiere ich in Abschnitt 8.1 zuerst Zahlen zur Verbreitung von ITIL und den ITIL-Zertifizierungen und erläutere, warum eine ITIL-Zertifizierung als Qualifizierungsmaßnahme attraktiv für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im IT Service Management ist. AXELOS als Lizenzgeber von ITIL (siehe Abschnitt 8.2) verantwortet die ITIL-Personenzertifizierungen. Es gibt dabei verschiedene Möglichkeiten, die Sie sukzessive zur Weiterbildung im IT Service Management nach ITIL nutzen können. Das ITIL-Zertifizierungsschema und die formalen Details sowie Empfehlungen zur Foundation-Zertifizierungsprüfung stelle ich Ihnen darüber hinaus ebenfalls in Abschnitt 8.3 vor.

Themas des Abschnitts 8.4 ist die ISO/IEC 20000. Diese Norm stellt die Zertifizierungsmöglichkeit von Organisationen für IT Service Management dar.

### 8.1 Verbreitung von ITIL und den ITIL-Personenzertifizierungen

Aktuelle Zahlen zur Verbreitung von ITIL und auch zur Anzahl der Personenzertifizierungen sind nicht einfach zu finden. In früheren Jahren gab es aus unterschiedlichen Quellen Angaben zum Verbreitungsgrad.

Über 50.000 Experten in mehr als 30 Ländern weltweit haben sich bis zum Jahr 2005 im IT Service Management nach ITIL zertifizieren lassen. Laut einer Studie der APMG gab es in den Jahren zwischen 2000 und 2010 eine jährliche Steigerung der Teilnehmerzahlen um 30 %<sup>1</sup>. ITIL-Foundation-Schulungen machten davon den größten Teil aus.

---

1. laut [http://www.best-management-practice.com/gempdf/Review\\_ITIL\\_Studies\\_White\\_Paper\\_Nov11.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/Review_ITIL_Studies_White_Paper_Nov11.pdf), aufgerufen 2014

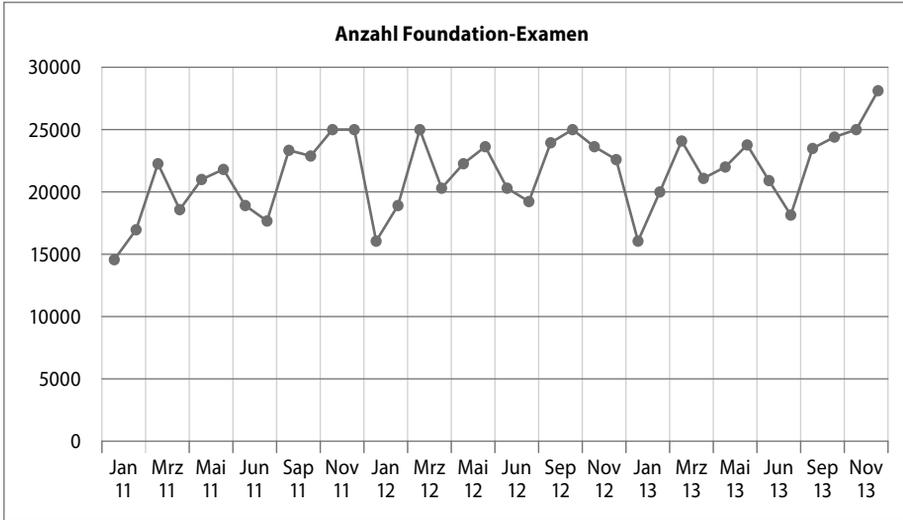


Abb. 8-1 Anzahl der ITIL-Foundation-Zertifizierungen in den Jahren 2011 bis 2013<sup>2</sup>

Der damalige Trend zeigte, dass ITIL-Zertifizierungen und vor allem die Foundation-Examen gefragt waren und eine breite Akzeptanz als Baustein der beruflichen Weiterbildung und Qualifizierung erfuhren. Im Jahre 2013 haben knapp 27.000 Personen ein ITIL-Foundation-Examen gemeistert; im Jahre 2012 waren dies über 26.000 Personen, und 2011 gab es knapp 25.000 erfolgreiche Absolventen eines ITIL-Foundation-Examens (siehe Abb. 8-1). Allerdings zeigte eine Studie von PINK ELEPHANT aus dem Jahre 2013 (<https://pinkelephant.co.uk/is-getting-to-til-expert-level-worth-it/>), dass 90% der Personen, die eine Foundation-Zertifizierung erfolgreich absolviert haben, keine weitere ITIL-Prüfung ablegen.

Eine Quelle für die aktuelle Anzahl der absolvierten ITIL-Examen ist das Successful Candidates Register (SCR) von Axelos. Personen, die eine der ITIL-Zertifizierungsprüfungen erfolgreich absolviert haben, können sich dort optional auflisten lassen (siehe Auswertung der Zahlen in Abb. 8-2). Aktuell scheint dies die einzige Quelle zu den ITIL-Personenzertifizierungen zu sein, die durchaus kritisch betrachtet werden kann.

Mitarbeiter mit einer ITIL-Foundation-Zertifizierung verfügen mindestens über das Grundlagenwissen hinsichtlich ITIL. Dies umfasst den Nutzen durch ITIL, die grundlegenden Konzepte und Elemente der Best-Practice-Sammlung, Practices und Prozesse, Rollen sowie die zentralen Begriffe dieses De-facto-Standards.

2. laut <http://www.itsm-officialsite.com/News/ExamStats.aspx>, aufgerufen 2014



**Abb. 8-2** Anzahl der ITIL-Zertifizierungen in den Jahren 2009 bis 2017  
(Quelle: <https://www.linkedin.com/pulse/how-big-itil-dragos-malihin>)

Die Schulung und der Wissensaufbau der IT-Mitarbeiter ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für eine effektive Einführung und Umsetzung des Service Management. Falls die IT-Mitarbeiter nur unzureichend bzw. gar nicht geschult werden, kann dies zur Folge haben, dass ihnen das notwendige Fachwissen für die Realisierung fehlt und dass die Inhalte des Framework nicht oder nur unzureichend umgesetzt werden können. Das Know-how der Mitarbeiter aufzubauen ist ein wichtiger Schritt zu einer erfolgreichen Einführung des Service Management. Für einen langfristigen Erfolg ist eine einheitliche Sprache im Unternehmen unverzichtbar, auch als Ausgangsbasis für besser aufeinander abgestimmte und effizientere Kommunikation in Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Kunden und Zulieferern. In einer Organisation, in der sich ITIL bereits etabliert hat, gilt es die Prozesse und Praktiken zu überwachen und kontinuierlich zu verbessern.

ITIL-Zertifizierungen sind auch für diejenigen von Bedeutung, die unternehmensintern oder -extern einen Rollen- oder Stellenwechsel anstreben. In Stellenausschreibungen spielt ITIL eine Rolle; Kandidaten werden Kenntnisse und Erfahrung als notwendige Voraussetzung oder Pluspunkt zugeschrieben (siehe Abb. 8-3).

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Aufgabengebiet</b>   IT-Administrator m/w/d gesucht  |  | <b>IT-Architektin / IT-Architekt und<br/>Providermanagerin / Providermanager</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikation, Beschreibung und Umsetzung der Prozesse für die Ausrichtung der Prozesse nach ITIL (Incident Management / Configuration Management)</li> <li>• Kontinuierliche Verbesserung von Effizienz, Qualität und Wirtschaftlichkeit</li> <li>• Geschäftsprozessanalyse, Prozessoptimierung</li> <li>• Erstellung von Reports</li> </ul>   |  | <b>Ihre Aufgaben</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition von globalen IT-Prozessen</li> <li>• Überwachung, Steuerung und Optimierung</li> </ul>   |  |
| <b>Manager IT-Application Operations (m/f)</b>  |  | <b>IT Teamleiter (m/w/divers)</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossenes Studium der Informatik</li> <li>• Alternativ eine vergleichbare Ausbildung</li> <li>• Berufserfahrung im Service Management</li> <li>• Technisches Know-how und Erfahrung in der IT</li> <li>• ITIL-Zertifizierung</li> <li>• Sehr gute analytische und kommunikative Fähigkeiten</li> </ul>   |  | <b>Ihre Aufgabenschwerpunkte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganzheitliche Planung, Steuerung und Umsetzung von IT-Projekten</li> <li>• Analyse der Anforderungen und Beratung der Kunden</li> <li>• Planung und Steuerung der Projekte hinsichtlich Zeit, Kosten und Qualität</li> <li>• Zusammenstellen und fachliches Führen der Projektteams</li> <li>• Durchführen von regelmäßigen Reportings, Projektsitzungen</li> </ul>  |  |
| <b>Your profile</b>   |  | <b>IT Security Expert (m/w/d)</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• University degree in IT, Business Administration or related field</li> <li>• Significant years of professional service management and project management experience</li> <li>• Several years' experience handling complex IT projects</li> <li>• Deep knowledge of ERP Applications</li> <li>• Deep knowledge of ITIL/ITSM processes</li> <li>• Appropriate service management and/or project management certifications a plus</li> <li>• Very strong communication, moderation, and presentation skills</li> <li>• High level of spoken and written English and German; any other additional language is an advantage</li> <li>• Analytische Fähigkeiten</li> </ul> |  | <b>Ihr Profil</b><br>Systems Engineer (w/m/d) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studium Informatik, Wirtschaftsinformatik oder Betriebswirtschaftslehre</li> <li>• Sehr gute Kenntnisse relevanter IT-Prozesse (z.B. Service Design, Incident Management, Problem Management)</li> <li>• Erfahrung in den Bereichen Prozessdesign und Projektmanagement</li> <li>• Analytische und kreative Denkweise</li> <li>• Sehr gute Kommunikationsfähigkeit</li> <li>• Reisebereitschaft sowie sehr gute Englischkenntnisse</li> </ul> |  |
| <b>Projektmanager (m/w/d) IT mit Schwerpunkt Netzwerk und Telefonie</b>   |  | <b>Cloud Infrastruktur Architekt (m/w/d)</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossenes Studium der Wirtschaftsinformatik</li> <li>• Praktische Erfahrung in der Abwicklung von Kundenprojekten</li> <li>• Gefestigte Kenntnisse in Projektmanagement nach ITIL</li> <li>• Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung sowie Kommunikationsfähigkeiten</li> <li>• Sehr gute Deutsch und idealerweise gute Englischkenntnisse</li> </ul>  |  | <b>Was Sie auszeichnet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossenes Studium der Wirtschaftsinformatik</li> <li>• Praktische Erfahrung in der Abwicklung von Kundenprojekten</li> <li>• Gefestigte Kenntnisse in Projektmanagement nach ITIL</li> <li>• Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung sowie Kommunikationsfähigkeiten</li> <li>• Sehr gute Deutsch und idealerweise gute Englischkenntnisse</li> </ul>  |  |

**Abb. 8-3** Auswahl an Stellenanzeigen für unterschiedliche Hierarchieebenen und funktionale Bereiche, in denen ITIL-Kenntnisse und -Zertifizierungen als Anforderungen genannt sind

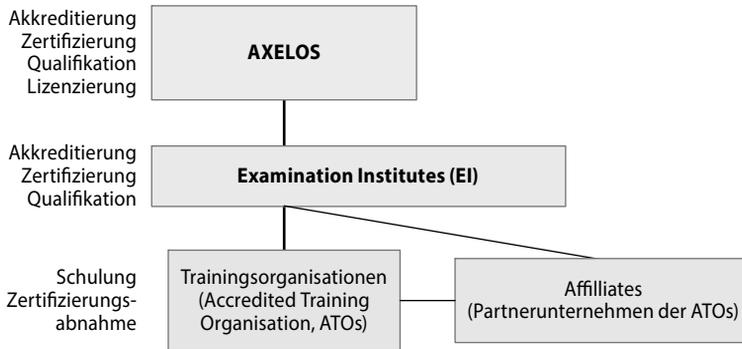
Das ITIL-Curriculum für die Mitarbeiterqualifikation umfasst die Grundlagenschulung ITIL Foundation sowie weiterführende Ausbildungsmöglichkeiten bis hin zum sogenannten ITIL Master. Qualifizierungsmaßnahmen und Zertifizierungen gehören zu ITIL, um bestimmte Wissens- und Kompetenzlevel aufbauen und nachweisen zu können.

### 8.2 ITIL-Ausbildungsorganisationen

Die ITIL-Ausbildungsstandards werden vom ITIL Certification Management Board (ICMB) gesteuert. AXELOS und das itSMF International sind Bestandteil dieser Gruppe. AXELOS ist kommerzieller offizieller Akkreditierungspartner für die ITIL-Zertifizierung und die Ausbildungsinhalte der ITIL-Zertifizierungsangebote. Zur Abwicklung von ITIL-Zertifizierungsprüfungen wurde mit PEOPLECERT seit dem 01.01.2018 eine vertragliche Vereinbarung getroffen, die PEOPLECERT als einziges Examination Institute (EI) positioniert.

Eis akkreditieren autorisierte Trainingsorganisationen (ATOs) sowie sogenannte Affiliates nehmen im Namen von AXELOS ITIL-Prüfungen ab (siehe Abb. 8-4). Unternehmen, die offiziell Schulungen und Prüfungen für ITIL anbieten wollen, lassen sich (unter hohem finanziellen und organisatorischen Aufwand)

als ATO akkreditieren. Nur sie sind offiziell berechtigt, Zertifizierungsprüfungen abzunehmen und Schulungen zu realisieren.



**Abb. 8-4** Die Dachorganisationshierarchie für ITIL

Neben den formalrechtlichen Organen von ITIL und ihrer Rechtewahrung existiert das bereits erwähnte Information Technology Service Management Forum (itSMF) als eine weltweit aktive und international anerkannte Organisation für IT Service Management.

Das itSMF hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nicht kommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT-Managements zu fördern und bekannt zu machen. Zu den Zielen des Vereins gehören insbesondere die Verbesserung und Weiterentwicklung des De-facto-Standards ITIL, um Unternehmen die Anwendung und Umsetzung eines professionellen IT Service Management zu ermöglichen. Das itSMF bietet, von Unternehmen für Unternehmen, eine Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen. 1991 wurde das IT Service Management Forum in England gegründet. Zehn Jahre später, 2001, entstand das itSMF Deutschland. Der Verein will für IT-Unternehmen und Anwenderorganisationen ein unabhängiger, kompetenter und vertrauenswürdiger Ansprechpartner in Bezug auf IT Service Management sein.

### 8.3 ITIL-4-Personenzertifizierungen

IT-Mitarbeiter können die international anerkannten ITIL-Prüfungen absolvieren und die entsprechenden Zertifikate zum Nachweis ihrer Qualifikation nutzen. Wie in vielen anderen Bereichen gibt es auch bei ITIL eine Reihe von Zertifizierungen, die nach Schwierigkeits- und Erfahrungsgrad gestaffelt sind. Die Hoheit dieser Zertifizierungsprüfungen liegt bei der AXELOS (siehe Abschnitt 8.2).

Das Akkreditierungsverfahren sowie das Zertifizierungsschema inklusive der Lehrpläne fallen in den Verantwortungsbereich von AXELOS. Die lizenziert das Examination Institute (EI), PEOPLECERT. EIs wiederum prüfen und auditieren

Schulungsunternehmen (z. B. Materna Informations & Communications SE) und vergeben den ATO-Status (Accredited Training Organisation) nach einem umfangreichen Akkreditierungsprozess. Die ATOs schulen die Teilnehmer und werden von AXELOS Ltd. auf der Webseite geführt (siehe <https://www.axelos.com/certifications/itil-certifications>). Bereits für die Durchführung von Foundation-Trainings ist eine Akkreditierung erforderlich.

### 8.3.1 ITIL-4-Zertifizierungsschema

Der Ausbildungsweg für das Service Management ist in drei Stufen und vier Qualifizierungsmöglichkeiten aufgeteilt (siehe Abb. 8–5). Im Rahmen der Vorbereitung auf die Foundation-Zertifizierungsprüfung geht es auf der ersten Stufe darum, grundlegende Kenntnisse und ein Verständnis der ITIL-Terminologie und -Konzepte zu erwerben.

Auf der nächsten Ebene geht es um die Qualifizierung des Managing Professional (ITIL MP) und Strategic Leader (ITIL SL), die in zwei sogenannte Streams aufgeteilt sind. Insgesamt sind auf dieser Stufe fünf Aufbaukurse bzw. Module möglich. Absolviert ein Prüfling alle Kurse eines Streams und vorab die Foundation-Prüfung erfolgreich, kann er den entsprechenden Titel tragen. Das Modul Direct, Plan & Improve ist für beide Streams vorgesehen. Details zu dieser Zertifizierungsstufe wurden Ende des Jahres 2019 veröffentlicht.

Für Kandidaten, die bereits ITIL-V3-Zertifizierungen besitzen, ist eine Transition-Option für den ITIL Managing Professional vorgesehen. Dieser Quereinstieg heißt »Transition-Training« und ist dann möglich, wenn der Kandidat durch erfolgreich bestandene V3-Zertifizierungsprüfungen 17 Credits vorweisen kann. Möchte ein Prüfling darüber hinaus ITIL Strategic Leader werden, muss er dann noch das Modul ITIL Leader Digital & IT Strategy absolvieren und die dazugehörige Zertifizierungsprüfung bestehen.

Als höchste Ausbildungsstufe gilt der ITIL Master. Voraussetzungen im ITIL-Zertifizierungsschema sind hierfür die beiden erfolgreich absolvierten Streams des Managing Professional (ITIL MP) und Strategic Leader (ITIL SL). Zudem sind mindestens fünf Jahre Berufserfahrung im IT Service Management in einer führenden Position, im Management oder in der Beratung für das höhere Management notwendig.

Von Axelos wurde eine Übergangsphase (von ITIL V3 Edition 2011 zu ITIL 4) von ca. 18 Monaten genannt. Die ITIL-V3-Zertifizierungen behalten ihre Gültigkeit.

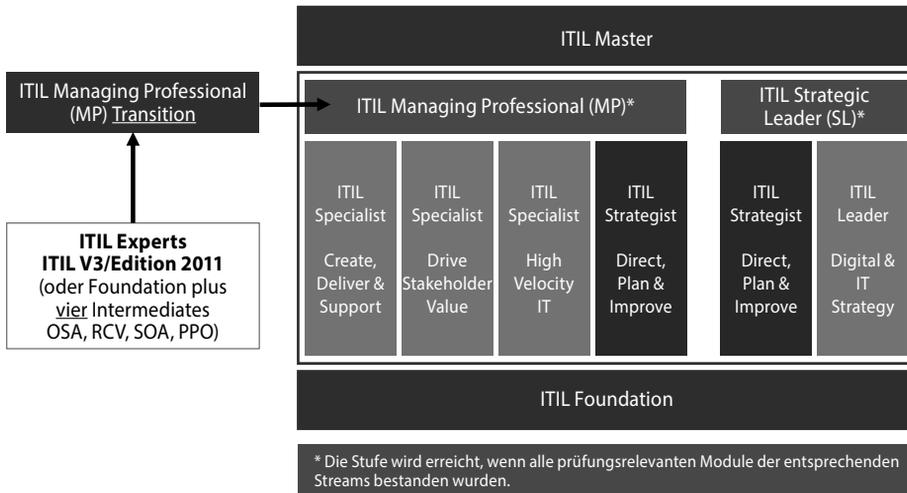


Abb. 8-5 ITIL-Zertifizierungsschema

Zur Spezifizierung der unterschiedlichen Prüfungsinhalte und -anforderungen existiert pro ITIL-Kurs ein sogenannter Syllabus (Lehrplan). Dieser dient zum einen als Checkliste in Bezug auf die jeweils prüfungsrelevanten Inhalte und wird zum anderen von den ATOs als inhaltlicher Leitfaden bei der Kurserstellung genutzt. Die Syllabi finden sich im Internet für die jeweilige Qualifizierungsmöglichkeit: <https://www.axelos.com/certifications/itil-certifications.aspx>.

### 8.3.2 ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung

Der Foundation Level bildet den Grundlagenkurs und damit das Basisniveau für die ITIL-Personenzertifizierungen ab. Die Inhalte einer solchen ITIL-Foundation-Zertifizierung sind ein Fundament für das IT Service Management und belegen, dass sich der Zertifikatsinhaber erfolgreich mit der ITIL-4-Theorie auseinandergesetzt hat und die grundlegenden Begriffe und Kernelemente von ITIL kennt. Es bestehen keine besonderen Voraussetzungen für die Basis-Zertifizierungsprüfung.

In der Schulung geht es darum, die wesentlichen Begriffe, Grundkonzepte, Elemente, Grundprinzipien und Practices von ITIL 4 kennenzulernen. Sie schafft einen Überblick über die Bestandteile als Grundlage für das ITIL Framework und verdeutlicht den Zusammenhang zwischen den einzelnen Elementen wie Service Value System, Service Value Chain, Vier-Dimensionen-Modell und ihren Inhalten.

Die ITIL-4-Foundation-Prüfung besteht aus 40 Fragen und dauert eine Stunde. Sie haben 25 % mehr, also insgesamt 75 Minuten, Zeit, wenn Sie die Prüfung nicht in der eigenen Muttersprache ablegen. Seit Ende Mai 2019 ist die Prüfung auch in deutscher Sprache verfügbar. Um diese Prüfung zu bestehen, sind 26 der 40 Fragen korrekt zu beantworten. Es handelt sich um eine »Closed-Book-Prüfung«, das heißt, es sind keine Materialien und Hilfsmittel während der Prüfung erlaubt. Es ist

keine szenariobasierte Prüfung, sondern eine Prüfung in Multiple-Choice-Form. In der Regel werden für eine Frage vier unterschiedliche Antwortmöglichkeiten angeboten. Von diesen vier vorgegebenen Antwortmöglichkeiten ist nur eine Antwort richtig (»one choice«), die Sie als Prüfling auszuwählen haben. Jede korrekt beantwortete Frage ergibt einen Punkt. Es werden keine Punkte abgezogen, bspw. wenn eine Frage falsch beantwortet wird.

Möchten Sie weitere ITIL-4-Schulungen besuchen, ist das Foundation-Zertifikat die Voraussetzung dafür. Die Teilnahme am ITIL-Foundation-Examen ist auch ohne vorherige Schulung möglich.

Der Besuch eines akkreditierten Trainings ist jedoch anzuraten, v.a. wenn keine theoretischen oder praktischen Vorkenntnisse vorhanden sind. Für alle anderen Zertifikate müssen vorab die entsprechenden Kurse besucht werden. Die ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung kann online über PEOPLECERT gebucht und absolviert werden (siehe Abb. 8–6). In einem Testcenter vor Ort kann die Prüfung über Pearson VUE oder PROMETRIC erfolgen.

WOULD YOU LIKE TO PICK YOUR EXAM SLOT? NOT NOW

Presenting time slots in  ▼

▲ Make sure that the correct timezone for your exam location is selected on the above menu.

Choose your native language  ▼

← Thu 06 Jun | Fri 07 Jun | Sat 08 Jun | Sun 09 Jun | **Mon 10 Jun** | Tue 11 Jun | Wed 12 Jun →

Selected Date:  
Monday, 10 June 2019

00:00 - 07:59 | **08:00 - 15:59** | 16:00 - 23:59

Your exam will start at:

|       |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 08:00 | 08:10 | 08:20 | 08:30 | 08:40 | 08:50 |
| 09:00 | 09:10 | 09:20 | 09:30 | 09:40 | 09:50 |
| 10:10 | 10:20 | 10:40 | 10:50 | 11:10 | 11:20 |
| 11:30 | 11:40 | 11:50 | 12:20 | 12:30 | 12:40 |

**Abb. 8–6** Oberfläche für die Buchung eines Prüfungstermins bei PEOPLECERT

### 8.3.2.1 Inhalte der ITIL-4-Foundation-Prüfung

Grundlage für die Inhalte der Personenzertifizierung ist der sogenannte Syllabus, der eine Übersicht der ITIL-4-Foundation-Inhalte bietet. Laut AXELOS ist der Syllabus als eine Leitlinie zu verstehen, die sowohl auf das Design, die Gestaltung und die Verwendung von Trainingsunterlagen als auch auf die Durchführung von Seminaren abzielt, um Verständnis und Kompetenz im IT Service Management zu vermitteln. Anwärter des ITIL-Foundation-Zertifikats sollten alle Elemente des Syllabus kennen, um die Prüfung zu bestehen.

Den aktuellen Foundation-Syllabus finden Sie auf der Axelos-Webseite (<https://www.axelos.com/getmedia/9abec3eb-c4e0-4b61-90ca-10bab8f87faa/ITIL-4-candidate-syllabus.aspx>, Stand: 22.12.2019). Dort wird auch beschrieben, in welcher Ausprägung die jeweiligen Inhalte aus den ITIL-Kernpublikationen für das Foundation-Examen prüfungsrelevant sind. Diese Elemente habe ich in diesem Buch berücksichtigt und Ihnen am Ende jedes jeweiligen Kapitels vorgestellt. Dazu gehören:

- Grundkonzepte des Service Management
- Grundprinzipien
- Vier-Dimensionen-Modell
- Service Value System
- Service Value Chain und Value Streams
- Value-Chain-Aktivitäten
- Definitionen und Schlüsselbegriffe zu den ITIL Practices
- 15 ITIL Practices (von insgesamt 34 Practices) hinsichtlich Zweck und Schlüsselbegriffe sowie ihre Einordnung in die Service Value Chain
  - Information Security Management
  - Relationship Management
  - Supplier Management
  - IT Asset Management
  - Monitoring and Event Management
  - Release Management
  - Service Configuration Management
  - Deployment Management
  - Continual Improvement
  - Change Enablement
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Service Request Management
  - Service Desk
  - Service Level Management

Drei der Practices sind laut Syllabus nicht Teil der Foundation-Zertifizierungsprüfung (Availability Management, Capacity and Performance Management sowie Service Continuity Management).

- Folgende sieben Practices werden detaillierter abgefragt
  - Change Enablement
  - Continual Improvement (zusätzlich zum Continual-Improvement-Modell)
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Service Request Management
  - Service Desk
  - Service Level Management

Die Verteilung der ITIL-4-Inhalte auf die vierzig Fragen erfolgt laut Syllabus wie folgt:

- Schlüsselkonzepte: fünf Fragen
- Grundprinzipien: sechs Fragen
- Vier-Dimensionen-Modell: zwei Fragen
- Zweck und Komponenten des Service Value System: eine Frage
- Aktivitäten der Service Value Chain: zwei Fragen
- Zweck und Begriffe der genannten 15 ITIL Practices: sieben Fragen
- Verständnis der genannten sieben ITIL Practices: siebzehn Fragen

Sie finden auf der Axelos-Webseite aktuell eine Beispielprüfung in englischer Sprache, die Sie im Rahmen Ihrer Prüfungsvorbereitung für das Foundation-Examen absolvieren können: <https://www.axelos.com/certifications/itil-certifications/itil-foundation-level> (Stand: 15.10.2019). Um die Beispielfragen und -lösungen abrufen zu können, ist vorab eine Registrierung notwendig.

### 8.3.2.2 Anforderungen der ITIL-4-Foundation-Prüfung

Personen, die sich der Aufgabe widmen, Wissen weiterzugeben, beschäftigen sich auch mit der Frage, welche Ziele sie mit ihren Unterrichtseinheiten oder Seminaren verbinden.

Um in der Lehre vom Leichten zum Schwierigen oder von einfachen zu komplexen Themen zu gehen sowie Inhalte und Aufgaben aufeinander aufbauen zu lassen, bietet sich eine Analyse und Einordnung der Lernziele an. Die Taxonomie kognitiver Lernziele nach dem Psychologen Benjamin Bloom (Bloom'sche Taxonomie) aus dem Jahre 1956 ermöglicht diese Einordnung anhand verschiedener, aufeinander aufbauender Lernstufen.

Diese Taxonomie stellt ein Klassifikationsschema für Lernziele und deren Wissensvermittlung dar. Im kognitiven Bereich werden die Lernziele dabei in sechs Stufen mit steigender Komplexität unterteilt. Eine solche hierarchische Ordnung ermöglicht eine Bestimmung des Niveaus der Lernziele bzw. der entsprechenden Schulungsveranstaltung sowie der zu vermittelnden Inhalte. Auch die Beschreibung der Kompetenzen wird möglich, über die ein Lernender für die Bewältigung einer Aufgabe bzw. für das Verständnis der zu vermittelnden Inhalte bereits verfügen muss.

Der Ansatz nach Bloom geht davon aus, dass ein Lernender beispielsweise ein Konzept nicht verstehen kann, wenn er nicht weiß, wie es funktioniert. So baut eine Stufe auf die andere Stufe auf und beinhaltet sie: Wissen, Verstehen, Anwendung, Analyse, Evaluation und Kreativität. Die Abbildung 8–7 erläutert die einzelnen Stufen der Bloom-Taxonomie und ordnet ihnen eine Auswahl von Verben zu, welche die Lernzielbeschreibungen erleichtern.

|                   |  |          |
|-------------------|--|----------|
| <b>Evaluate</b>   | <p><b>Bloom's Level 6:</b> Evaluation<br/>(Ergebnisse bewerten und Lösungen beurteilen<br/>Aufgabenstellung:<br/>Beurteilen, werten, prüfen, gewichten, widerlegen, argumentieren, vereinfachen usw.)</p>                                | <b>6</b> |
| <b>Create</b>     | <p><b>Bloom's Level 5:</b> Synthese<br/>(Bekannte Informationen kreativ kombinieren und neue Lösungen finden<br/>Aufgabenstellung:<br/>Planen, entwickeln, entwerfen, schreiben, konzipieren, optimieren, konstruieren, usw.)</p>        | <b>5</b> |
| <b>Analyse</b>    | <p><b>Bloom's Level 4:</b> Analyse von Sachverhalten<br/>(Wissen weiterentwickeln und Problemstellungen analysieren<br/>Aufgabenstellung:<br/>Vergleichen, integrieren, strukturieren, klassifizieren, testen, experimentieren usw.)</p> | <b>4</b> |
| <b>Apply</b>      | <p><b>Bloom's Level 3:</b> Anwenden des Wissens<br/>(Wissen praktisch anwenden bei unbekanntem Aufgabenstellung:<br/>Benutzen, implementieren, durchführen, lösen, bearbeiten, beweisen, begründen usw.)</p>                             | <b>3</b> |
| <b>Understand</b> | <p><b>Bloom's Level 2:</b> Verstehen von Zusammenhängen<br/>(Bedeutungen erkennen und Voraussagen treffen<br/>Aufgabenstellung:<br/>Zusammenfassen, darstellen, ableiten, vergleichen, erklären, erläutern usw.)</p>                     | <b>2</b> |
| <b>Remember</b>   | <p><b>Bloom's Level 1:</b> Wissen von Fakten, Methoden, Theorien<br/>(Gelerntes erinnern und Wissen wiedergeben<br/>Aufgabenstellung:<br/>Benennen, finden, definieren, aufzählen, ausführen, zeichnen, vervollständigen usw.)</p>       | <b>1</b> |

**Abb. 8–7** Übersicht zu den Taxonomiestufen nach Bloom («Bloom-Level«)

Auch die ITIL-4-Personenzertifizierungen orientieren sich an der Ordnung von Lerninhalten nach Bloom. Im Syllabus der ITIL-4-Foundations-Zertifizierungsprüfung ist zu den Lerninhalten die jeweilige Stufe der Bloom-Taxonomie angege-

ben (siehe Abb. 8–8). Im Foundation-Examen werden Fragen nach dem Bloom-Level 1 (Erinnern, Definitionen und Begriffe abfragen) und Bloom-Level 2 (Verständnis abfragen, geht über Bloom-Level 1 hinaus) genutzt.

| Learning Outcome   | Assessment Criteria   | Book References                            | Bloom's Level | No. marks |
|--|---|--|---------------|-----------|
| 1. Understand the key concepts of service management                   | 1.1 Recall the definition of:<br>a) Service<br>b) Utility<br>c) Warranty<br>d) Customer<br>e) User<br>f) Service management<br>g) Sponsor                                   | 2.0, 2.2.2, 2.3.1, 2.5.4                   | BL1           | 2         |
|  | 1.2 Describe the key concepts of creating value with services:<br>a) Cost<br>b) Value<br>c) Organization<br>d) Outcome<br>e) Output<br>f) Risk<br>g) Utility<br>h) Warranty | 2.1, 2.1.1, 2.2 and all subsections of 2.5 | BL2           | 2         |
|  | 1.3 Describe the key concepts of service relationships:<br>a) Service offering<br>b) Service relationship management<br>c) Service provision<br>d) Service consumption      | 2.3.2, 2.4, 2.4.1                          | BL2           | 1         |
| 2. Understand how the ITIL guiding principles can help an organization | 2.1 Describe the nature, use and interaction of the guiding principles  | 4.3, 4.3.8                                 | BL2           | 1         |
|  | 2.2 Explain the use of the guiding principles (4.3):<br>a) Focus on value (4.3.1 - 4.3.1.4)   | 4.3, 4.3.1-4.3.7.3                         | BL2           | 5         |

**Abb. 8–8** Bezug zum Bloom-Level der Foundation-Inhalte im Syllabus

Laut Syllabus decken neun der vierzig Fragen den Bloom-Level 1 (22,5%) und 31 Fragen den Bloom-Level 2 (77,5%) ab.

### 8.3.2.3 Fragetypen der ITIL-4-Foundation-Prüfung

Bei der ITIL-Foundation-Zertifizierungsprüfung handelt es sich um eine Multiple-Choice-Prüfung mit jeweils vier Optionen (a, b, c, d), aus denen eine Option als Antwort auszuwählen ist (Objective Test Questions (OTQs)). Es sind vier Fragetypen vorgesehen.

- Standardfragen oder klassische Fragen mit einer Frage und vier Antwortmöglichkeiten (siehe Abb. 8–9)

|  |  |
|--|--|
| Fragetext: Beantworten Sie die folgende Frage. |  |
| Was ist ein Incident?                          |  |
| 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Option 1</li> <li>b) Option 2</li> <li>c) Option 3</li> <li>d) Option 4</li> </ul> |

**Abb. 8–9** Standardfrage

- Lückentext mit einem Satz, in dem ein Wort fehlt und das fehlende Wort aus einer Liste auszuwählen ist (siehe Abb. 8–10 )

|  |  |
|--|--|
| Fragetext: Identifizieren Sie das fehlende Wort aus dem folgenden Satz.  |  |
| Ein [?] ist eine Person, die die Anforderungen an einen Service definiert und für die Ergebnisse der Service-Nutzung verantwortlich ist. |  |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Option 1</li> <li>b) Option 2</li> <li>c) Option 3</li> <li>d) Option 4</li> </ul> |

**Abb. 8–10** Lückentext-Frage

- Liste mit vier Aussagen, aus denen zwei korrekte Aussagen auszuwählen sind (siehe Abb. 8–11)

|  |  |
|--|--|
| Fragetext: Identifizieren Sie die beiden korrekten Optionen aus der folgenden Liste.                     |  |
| Welche Aussagen in Bezug auf das Incident Management sind korrekt?                                       |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. ABC</li> <li>2. CDE</li> <li>3. FGH</li> <li>4. IJK</li> </ul> |  |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 1 und 2</li> <li>b) 2 und 3</li> <li>c) 2 und 4</li> <li>d) 3 und 4</li> </ul> |

**Abb. 8–11** Listenfrage

Diese Art der Auswahlfragen ist in der Regel nicht negativ formuliert.

- Negative Fragen sind Standardfragen, in denen die Kernaussage verneint wird (KEIN, NICHT etc., siehe Abb. 8–12). Negative Standardfragen werden nicht besonders häufig genutzt und stellen eher die Ausnahme der Fragetypen dar, wenn es darum geht, dass etwas nicht getan werden sollte oder etwas nicht passieren darf.

|   |  |
|---|--|
| Fragetext: Welche Aktivität hinsichtlich eines Change steht NICHT mit etwas in Verbindung, das einen direkten oder indirekten Einfluss auf einen Service hat? |  |
| 2   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Hinzufügen</li> <li>b) Duplizieren</li> <li>c) Ändern</li> <li>d) Entfernen</li> </ul> |

**Abb. 8–12** *Negativ formulierte Frage*

In diesem Beispiel wäre die Option b die korrekte Antwort. Ein Change ist das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen jeglicher Objekte, die direkte oder indirekte Auswirkungen auf einen Service haben können.

### 8.3.2.4 Empfehlungen für die ITIL-4-Foundation-Prüfung

Nutzen Sie den Foundation-Syllabus, um zu überprüfen, ob Sie alle prüfungsrelevanten Inhalte gelernt haben und kennen.

Es werden keine Punkte bei der Beantwortung der Fragen abgezogen. Dies gilt sowohl, wenn Sie eine Frage falsch als auch wenn Sie eine Frage nicht beantwortet haben. Daher sollten Sie alle Fragen beantworten, auch wenn Sie schlechtestenfalls raten, um die Antwort auszuwählen – und falsch liegen.

Lesen Sie die Frage durch und bemühen Sie sich, die Antwort bereits im Kopf zu formulieren, bevor Sie sich die Antwortoptionen anschauen.

Lesen Sie die Prüfungsfragen langsam und sorgfältig bis zum Ende durch. Machen Sie nicht den Fehler, lediglich den Anfang der Frage zu lesen und dann bereits zu den Antwortoptionen zu springen. Lesen Sie die gesamte Frage und alle Optionen. Durch dieses Vorgehen vermeiden Sie es, in die eine oder andere Falle zu tappen.

Markieren Sie die Fragen, die negativ formuliert sind (KEIN, NICHT etc.), explizit, um den Formulierungen besondere Beachtung zu schenken.

Halten Sie sich an den Lernstoff. Die ITIL-Foundation-Prüfung fragt lediglich gelerntes Wissen ab und prüft Ihr Verständnis der grundlegenden ITIL-Inhalte (BL 1 und BL 2). Analysieren und überlegen Sie sich bei der Beantwortung der Fragen nicht, wie dieses oder jenes (in der Organisation, in der Sie arbeiten) in der Praxis umgesetzt wird. Erinnern Sie sich lediglich an das Gelernte.

Wenn Sie sich bei einer Frage unsicher sind, arbeiten Sie nach dem Ausschlussprinzip und streichen Sie nacheinander die Optionen weg, die Sie für nicht korrekt halten.

Bei einigen Fragen kann es auf eine bestimmte Reihenfolge ankommen, z.B. bei den Schritten im Continual-Improvement-Modell. Beschäftigen Sie sich bereits im Lernprozess mit der Reihenfolge von Abläufen, damit Sie in der Prüfung nicht raten müssen.

Arbeiten Sie mit den Beispielfragen, die Sie in diesem Buch finden, und nutzen Sie auch die ITIL-4-Beispieltests, die Axelos bereitstellt (siehe Abschnitt 8.3.2.1). So lernen Sie die Frageformen und die wichtigen Schlüsselwörter kennen, die es Ihnen erleichtern, die richtige Antwort zu finden. Bei der Überprüfung der Lösung sollten Sie sich zudem überlegen und ggf. nachlesen, warum die Lösung die korrekte Antwort darstellt.

Wenn Sie die Prüfung online bei PEOPLECERT absolvieren möchten und sich für die Prüfung angemeldet haben, sollten Sie mehr als 48 Stunden vorab prüfen, ob Ihr System, an dem Sie die Prüfung absolvieren möchten, wirklich alle Voraussetzungen erfüllt (siehe Abb. 8–13). Sollten sich bei der Überprüfung Probleme zeigen, können Sie 48 Stunden vor dem Prüfungstermin Ihre Prüfung noch kostenneutral verschieben. So haben Sie genug Zeit, die Störung zu beheben, um entspannt Ihrer Prüfung entgegenzusehen.

### Prerequisites & Preparation

What are the prerequisites for my exam? ▼

---

What are the minimum requirements for an Online exam? ▲

- Photo ID (National photo ID, Passport, Driving License, etc.)
- A quiet room with sufficient light and a clean desk. No other persons are allowed to be present in the room.
- External or integrated Web camera able to rotate 360o
- Primary computer or laptop screen resolution 1024x768 or higher, min. 15"
- Windows® 10, 8.1, 8 or 7 / macOS Yosemite (10.10), El Capitan (10.11) or Sierra (10.12)
- Internet connection  $\geq$  512/512 kbps (up/down)
- Speakers and microphone

How do I provide PeopleCert with proof of the prerequisites? ▼

**Abb. 8–13** Voraussetzungen von PEOPLECERT für das Absolvieren der Online-Prüfungen

### 8.4 Unternehmenszertifizierungen für das IT Service Management

Die ITIL-Best-Practices-Sammlung stellt keinen Standard im Sinne einer Norm dar. ITIL ermöglicht nur Personenzertifizierungen, nicht aber die Zertifizierung von Unternehmen bzw. Organisationen. Diesem Anspruch wird die international gültige Norm ISO/IEC 20000 für das IT Service Management gerecht, die ursprünglich auf dem britischen Standard BS 15000 basiert. Der Standard wurde 2005 veröffentlicht. Er ist in der Ausprägung ISO/IEC 20000:2011 bereits seit 2011 gültig, wurde inzwischen aktualisiert und liegt in der aktuellen Version ISO/IEC 20000:2018 seit September 2018 vor (siehe Abb. 8–14).

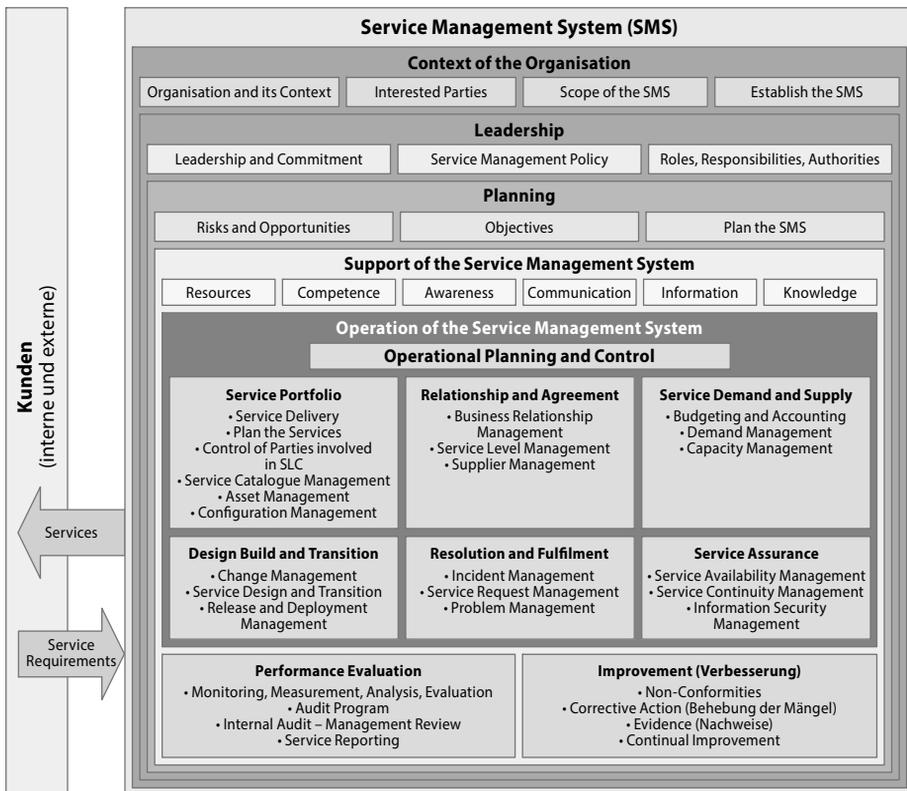


Abb. 8–14 Themenfelder, die im Zuge der ISO-20000-Zertifizierung adressiert werden

Die Norm ist in englischer Sprache verfasst, und es gibt keine offizielle deutsche Übersetzung.

Das Regelwerk legt die Anforderungen an ein zertifizierbares IT Service Management System (SMS) fest und bezieht sich dabei auf Aufbau, Implementierung, Betrieb und Verbesserung des Service-Management-Systems (siehe Abb. 8–14). Die Anforderungen sind an den Beschreibungen von ITIL ausgerichtet. Sie umfassen

Planung, Design, Transition, Lieferung und Verbesserungen von Services, um die Service-Anforderungen zu erfüllen und Mehrwert zu liefern. Mit Hilfe des Konformitätsbelegs einer erfolgreichen ISO-20000-Zertifizierung können Organisationen nachweisen, dass ihre Prozesse internationaler Best Practice entsprechen und dass sie in der Lage sind, anforderungsgerechte IT-Dienstleistungen anzubieten und zu betreiben.

#### 8.4.1 Die Bestandteile der ISO/IEC-20000-Norm

Der erste Teil der ISO/IEC-20000-Norm enthält die konkreten Anforderungen zur »Erstellung, Implementierung, Pflege und kontinuierlichen Verbesserung eines Service-Management-Systems (SMS)«. In diesem Teil sind die konkreten Anforderungen auf knapp 30 Seiten beschrieben, die eine Organisation erfüllen muss, um dem Standard ISO 20000 zu genügen. Sie ähnelt in ihrer Struktur nun deutlich stärker anderen Normen wie einer ISO-27001-Norm (entsprechend der Anforderungen der ISO/IEC, Abschnitt 1) und ist in folgende Abschnitte unterteilt:

- Scope
- Normative references
- Terms and definitions
- Context of the organization
- Leadership
- Planning
- Support of the Service Management System
- Operation of the Service Management System
- Performance Evaluation
- Improvement

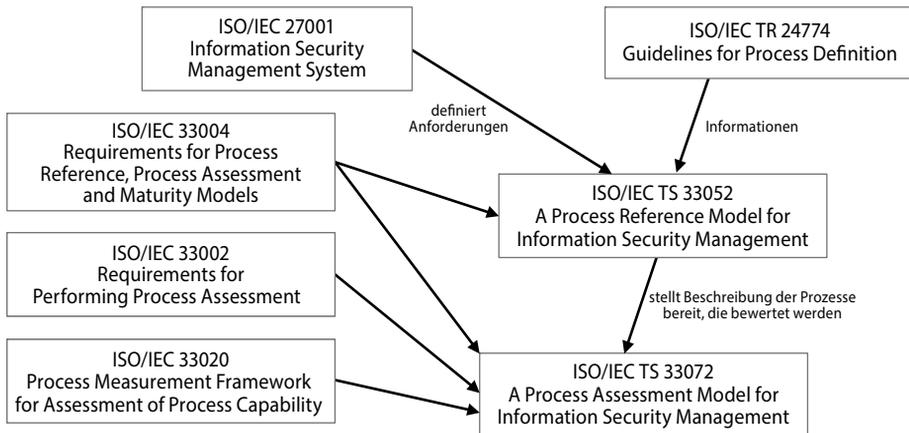
Im zweiten Teil der Norm (Guidance on the application of service management systems, ISO/IEC 20000-2:2018) geht es um die Konkretisierung der Anforderungen aus dem ersten Teil der Norm. Sie enthält die allgemeinen Verfahrensregeln für Service Management. Zugleich liefert dieser Bestandteil Orientierungshilfe zur Implementierung des SMS.

Derzeit wird die ISO/IEC 20000-2 im Hinblick auf den aktualisierten ersten Teil der Norm aus dem Jahre 2018 angepasst. Es ist geplant, dass die Veröffentlichung ab Mitte 2019 erfolgen wird.

Weitere Teile der Norm lauten:

- ISO/IEC 20000-3:  
Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1 (Richtlinie zur Definition des Anwendungsbereichs und Anwendbarkeit der ISO/IEC 20000-1). Auch dieser Teil der Norm wird derzeit überarbeitet.

- Zurückgezogen wurde der Teil ISO/IEC 20000-4: Process assessment model. Stattdessen gibt es Dokumente aus der 33000-Normenreihe (siehe Abb. 8–15), die als Process Reference Model (PRM) und als Process Assessment Model (PAM) basierend auf der ISO/IEC 20000-1:2018 angeboten werden.



**Abb. 8–15** Beispielhafte Beziehungen zwischen einigen Normen der 33000-Normenreihe und verbundene Normen aus dem Security-Bereich

- ISO/IEC 20000-5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1. Dieser beispielhafte Implementierungsplan für einen Service Provider wird derzeit von einer Taskforce überprüft. In diesem Zuge wird die Entscheidung fallen, ob dieser fünfte Teil der Norm aktualisiert wird oder ob dieses Thema über eine andere Form, z. B. ein White Paper oder eine Vorlage Unterstützung bekommt.
- ISO/IEC 20000-6:2017: Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems (Anforderungen an Prüf- und Zertifizierungsstellen von Service-Management-Systemen). Dieser Teil beschreibt die Anforderungen an die Auditierungsstellen (auditing bodies) für die Auditierung der Konformität mit der ISO/IEC 20000-1.
- ISO/IEC 20000-7:2019: Guidance on the Integration and Correlation of ISO/IEC 20000-1:2018 to ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2013. Dieser neue Teil der Norm soll ab der Mitte des Jahres 2019 veröffentlicht werden. Er trägt der aktuellen Entwicklung hin zu einem integrierten Management-System, das die drei Normen ISO/IEC 20000, ISO 9001:2015 und ISO/IEC 27001:2013 berücksichtigt. Die Anleitung soll konkrete praktische Unterstützung für Organisationen bieten, die eine Integration eines Service-Management-Systems auf der Basis der ISO/IEC 20000-1 mit einer der beiden Normen 9001 als Qualitätsmanagement-System oder 27001 als Informationssicherheit-Management-System bzw. beiden anstreben.

Das ISO-Komitee, das für die 27000-Normenreihe verantwortlich ist, hat einer Überarbeitung der Norm ISO/IEC 27013 zugestimmt, die sich mit der Integration der ISO/IEC 27001 und ISO/IEC 20000-1 beschäftigt. Mit einer Veröffentlichung ist allerdings nicht vor 2020 zu rechnen.

■ ISO/IEC 20000-9:

Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to cloud services. Dieser Teil der Norm widmet sich als Anleitung für die Verwendung der ISO/IEC 20000 1:2011 den Service Providern, die Cloud-Dienste anbieten. Er wird zurückgezogen. Stattdessen ist ein neuer ISO Guide geplant, der eine kurze Einführung zur ISO-20000-Reihe beinhaltet sowie Anleitungen, die sich mit der Frage beschäftigen, wie die Norm mit verschiedenen Technologien (Cloud, AI, IoT etc.), unterschiedlichen Managementverfahren und -ansätzen (DevOps, Lean, Agile etc.) sowie Methoden bzw. Frameworks (ITIL, CMMI-SVC, COBIT, VeriSM etc.) zusammenwirkt.

■ ISO/IEC 20000-10:

Concepts and vocabulary (Konzepte und Terminologie). Die technische Regel ISO/IEC TR 20000-10:2018 beschreibt die Kernkonzepte der ISO/IEC 20000, wie die Teile der Normenreihe zusammenwirken und das Zusammenspiel mit anderen internationalen Standards und Technical Reports. Diese Veröffentlichung erklärt zudem die Begriffe, die in der ISO/IEC-20000-Normenreihe genutzt werden.

■ ISO/IEC 20000-11:

Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: ITIL. ISO/IEC TR 20000-11:2015 beschreibt die Beziehung zwischen der Norm ISO/IEC 20000-1:2011 und dem Service Management Framework ITIL. Eine Überarbeitung aufgrund der neuen ITIL-Version ist geplant.

■ ISO/IEC 20000-12:

Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: CMMI-SVC. ISO/IEC TR 20000-12:2016 ist ein Technical Report und widmet sich dem Zusammenwirken der Norm ISO/IEC 20000-1:2011 und dem Service Management Framework CMMI-SVC. Die Überarbeitung des TRs läuft derzeit und die Veröffentlichung ist noch für 2019 geplant.

■ ISO/IEC 20000-13:

Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and service management frameworks: COBIT. ISO/IEC TR 20000-13 ist ebenfalls ein Technical Report, der sich mit dem Zusammenspiel zwischen Norm ISO/IEC 20000-1:2018 und COBIT 2019 beschäftigt. Der TR wird derzeit überarbeitet und soll Ende 2019 oder Anfang 2020 veröffentlicht werden.

Angaben zu aktuellen Entwicklungen gibt es nach den zweimal im Jahr stattfindenden Treffen des internationalen Komitees zur ISO/IEC 20000 unter <https://apmg-international.com/del/product/iso-20000>.

#### **8.4.2 Vorteile einer ISO-20000-Zertifizierung für die Organisation**

Die ISO-20000-Norm enthält konkrete Anforderungen an das Service-Management-System der Organisation. Wenn ein Unternehmen diesen Vorgaben nachkommt, verfügt es nicht nur über ein Steuerungssystem mit einem Zielsystem und Kennzahlen zur Kontrolle der eigenen IT-Prozesse, um angestrebte Verbesserungen der Service-Qualität und den Wertbeitrag der IT für die eigenen Geschäftsprozesse und die der Kunden messbar zu machen.

Zudem können sich durch die Zertifizierung und das erlangte Zertifikat eine ganze Reihe weiterer Vorteile ergeben.

Mit einer ISO-20000-Zertifizierung können Unternehmen gegenüber Kunden und Partnern nachweisen, dass sie im Rahmen eines definierten Umfangs (Scope) IT Service Management etabliert haben. Sie stellen damit u. a. ihre Wettbewerbsfähigkeit dar und zeigen den Reifegrad ihrer IT-Organisation. Bei der Zertifizierung werden Umsetzungskontrollen gemacht sowie die Nachhaltigkeit und die Qualität der Ergebnisse aus der Anwendung der Prozesse überprüft. Eine Beschränkung auf ausgewählte IT-Service-Management-Prozesse ist bei der Festlegung des Umfangs nicht möglich, es werden immer alle Prozesse der ISO/IEC 20000-1 betrachtet. Die Prozesse aus ITIL und der ISO/IEC 20000 stimmen zwar zu großen Teilen überein, sind aber nicht deckungsgleich. Auch werden in der ISO/IEC 20000 nicht alle ITSM-Prozesse bzw. Practices in der Form betrachtet, wie sie in den ITIL beschrieben sind.

Die Norm betont die Anforderungen und Grundprinzipien aus ITIL, beispielsweise in Richtung auf stringent ausgerichtete Geschäfts- und IT-Prozesse zur Wertorientierung und den Kundennutzen. Organisationen, die sich zertifizieren lassen wollen, müssen Prozesse und Regelungen zum Thema »Service-Management-System« einführen. Somit fordert die ISO-20000-Norm explizit einen strategischen Planungsprozess für das IT Service Management. Er soll unter anderem kurz- und langfristige Planungen miteinander vereinen. Hier helfen bspw. Halbjahres- oder Quartals-Reviews, die regelmäßig alle strategischen Ziele des Unternehmens mit den operativen Zielen für die IT und die entsprechende Zielerreichung vergleichen. Ebenfalls regelmäßig überprüfen die Verantwortlichen die Ergebnisse der Kennzahlen, mit denen die Qualität der IT-Service-Prozesse wie Reaktions-, Wiederherstell- oder Durchlaufzeiten, Erstelldauer und Anzahl erfolgreicher Angebote sowie termintreue Auftragserfüllung gemessen werden.

Dies trägt auch der Anforderung aus der Norm Rechnung, dass Strukturen und Kennzahlen für die kontinuierliche Verbesserung der Service- und Prozess-

qualität vorzuweisen sind. Dies entspricht dem CSI-Gedanken und unterstützt die kontinuierliche Verbesserung langfristig.

Entscheidend für die Zertifizierung sind Definition, Dokumentation und Nachprüfbarkeit aller Prozesse. Der Auditor schaut sich nicht nur anhand der Dokumentationen, sondern auch durch Stichproben an, auf welche Weise bspw. Störungen erfasst, qualifiziert und weitergegeben werden.

In einem Prozessportal im Intranet können alle Prozesse zentral dokumentiert und die Dokumente können zusammen mit weiteren für das SMS relevanten Informationen (Service-Beschreibungen, SLAs, Handbücher, Vorlagen, Schulungsunterlagen, Kalender etc.) veröffentlicht werden.

In Form von Interviews ermittelt der Prüfer, ob die definierten Prozesse auch tatsächlich gelebt werden. Administratoren, Systemtechniker und Entwickler werden beispielsweise gefragt, ob sie wissen, wie sie einen Request for Change stellen müssen, und können auch dazu aufgefordert werden, dies im ITSM-Tool zu demonstrieren oder aktuelle Vorgänge (»Tickets«) zu erläutern.

Die Erreichung der ISO-20000-Zertifizierung sollte nicht das alleinige Ziel eines Unternehmens sein. Die Triebfeder des Handelns wird vielmehr darin gesehen, Prozesse und Qualität, Effektivität und Effizienz permanent verbessern zu wollen bzw. konsistent an den Anforderungen auszurichten und die richtigen Steuerungsinstrumente einzusetzen, um einen Mehrwert zu erbringen. Weitere Ziele, die eine Professionalisierung der IT und das Anstreben der ISO-20000-Zertifizierung durch ein Service-Management-System unterstützen, sind:

- Ausrichten der IT auf die Geschäftsziele und den Kundennutzen
- Standardisierung der Abläufe innerhalb der gesamten IT-Organisation, v.a. bei internationalen Unternehmen und verteilten Strukturen
- Erzielen eines Wettbewerbsvorteils durch konsistente und effiziente Prozessumsetzung innerhalb der IT
- besserer Zugang zu Kunden, v.a. für die Fälle, bei denen eine erfolgreiche ISO-20000-Zertifizierung Voraussetzung bei Ausschreibungen oder Beauftragungen ist
- Etablieren von Rollen und Verantwortlichkeiten
- Reduzieren von Risiken durch die konsistente Anwendung des Risikomanagements
- Signalwirkung und Reputationserhöhung durch das Zertifikat sowie Abgrenzung von Marktbegleitern
- unabhängige externe Überprüfung eines international anerkannten Standards als Chance für die Organisation
- ganzheitliche Betrachtung der Prozesse und Praktiken als Teil des Service-Management-Systems

sowie weitere Vorteile, die den in Abschnitt 1.3.2 genannten Vorteilen durch die Etablierung von ITSM nach ITIL ähnlich sind.

Der Weg hin zur Zertifizierung und das erfolgreiche Audit sind erste, große und wichtige Schritte. Sie bedeuten eine strategische Investition in die Zukunft der Organisation, die sich mit Unterstützung des Managements mittel- und langfristig in gesteigerter Qualität, Effizienz und Kundenzufriedenheit auswirkt.

Der Gedanke der kontinuierlichen Verbesserung als Teil des Service-Management-Systems und als Bestandteil von ITIL unterstützt die Organisation auf ihrem Weg. Dazu müssen die Ziele des Service-Management-Systems, ausgerichtet auf die Ziele der Organisation, aber auch nach erreichter Zertifizierung überprüft, bei Bedarf angepasst, kommuniziert und verfolgt werden.

## 8.5 Zusammenfassung

In diesem Kapitel habe ich Ihnen die Optionen vorgestellt, die das IT Service Management für die Zertifizierung von Personen und Organisationen bietet.

Axelos Ltd. ist die Organisation, die im Besitz der Rechte des ITIL Framework, auch für die Personenzertifizierungen zuständig, wie in Abschnitt 8.2 erläutert, und für die Verwertung des gesamten Best Management Practice Portfolios (ITIL, PRINCE2 etc.) verantwortlich ist.

Die Personenzertifizierungen, die ich Ihnen in Abschnitt 8.3 für das IT Service Management nach ITIL 4 vorgestellt bzw. angekündigt habe, gliedern sich entsprechend dem ITIL-Curriculum in unterschiedliche Qualifizierungsoptionen. Das ITIL-4-Foundation-Examen bildet die Basis. Haben Sie diese erste Hürde erfolgreich gemeistert, können Sie mit Managing Professional oder Strategic Leader die nächste Stufe in Angriff nehmen. Haben Sie sowohl die Module für den Managing Professional als auch für den Strategic Leader erfolgreich absolviert, können Sie den Status ITIL Master anstreben, sobald Axelos diese Zertifizierungsmöglichkeit wie angekündigt ab der zweiten Jahreshälfte 2020 anbietet.

Die mögliche Zertifizierung einer Organisation für das IT Service Management wird durch die Norm ISO/IEC 20000 abgedeckt, da ITIL nur Personenzertifizierungen, aber keine Zertifizierung von Unternehmen bzw. Organisationen ermöglicht. Dies war Gegenstand des Abschnitts 8.4. Die ISO/IEC 20000 ist ein international anerkannter Standard für Organisationen, der belegt, dass die zertifizierte Organisation in der Lage ist, im Rahmen des definierten Zertifizierungsumfangs (Scope) effektive ITSM-Prozesse bereitzustellen und zu erbringen.

### Syllabus-Referenz

Dieses Kapitel setzt sich nicht mit prüfungsrelevanten Inhalten auseinander. Daher finden sich an dieser Stelle weder Begriffe aus dem Foundation-4-Syllabus noch Beispielfragen zur Vorbereitung auf die ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung.