

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	IT-Service-Management mit ITIL	1
1.2	Begriffliche Grundlagen	5
1.2.1	Funktionen und Prozesse	5
1.2.2	Rolle	6
1.2.3	Geschäftsprozesse	6
1.2.4	IT	7
1.2.5	IT-Infrastruktur	7
1.2.6	Asset	7
1.2.7	IT-Service	8
1.2.8	IT-Service-Management	8
1.2.9	IT-Organisation	8
1.2.10	Serviceauftraggeber/Fachabteilung	9
2	Service Strategy	13
2.1	Business Integration	15
2.2	Service Portfolio Management	19
2.2.1	Service Pipeline	19
2.2.2	Servicekatalog	20
2.2.3	Eingestellte Services	21
2.2.4	Service-Portfolio-Management-Prozess	21
2.3	IT Financial Management	24
2.3.1	Kostenerfassung	24
2.3.2	Effizienzkontrolle	25
2.3.3	Preisbildung	26
2.3.4	Steuerung der Nachfrage	27
2.3.5	Unterstützung des Service Portfolio Managements	27

3	Service Design	29
3.1	Servicekatalog-Management	32
3.1.1	Ziele des Prozesses	33
3.1.2	Prozessaktivitäten	33
3.1.3	Steuerung des Prozesses	35
3.1.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	36
3.2	Service Level Management	37
3.2.1	Ziele des Prozesses	38
3.2.2	Prozessaktivitäten	39
3.2.3	Steuerung des Prozesses	44
3.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	45
3.3	Capacity Management	47
3.3.1	Ziele des Prozesses	47
3.3.2	Prozessaktivitäten	48
3.3.3	Steuerung des Prozesses	51
3.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	52
3.4	Availability Management	53
3.4.1	Ziele des Prozesses	53
3.4.2	Prozessaktivitäten	54
3.4.3	Steuerung des Prozesses	60
3.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	60
3.5	Continuity Management	61
3.5.1	Ziele des Prozesses	62
3.5.2	Prozessaktivitäten	63
3.5.3	Steuerung des Prozesses	67
3.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	67
3.6	Information Security Management	69
3.6.1	Ziele des Prozesses	70
3.6.2	Prozessaktivitäten	71
3.6.3	Steuerung des Prozesses	72
3.6.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	72
3.7	Supplier Management	73
3.7.1	Ziele des Prozesses	74
3.7.2	Prozessaktivitäten	75
3.7.3	Steuerung des Prozesses	78
3.7.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	79

4	Service Transition	81
4.1	Transition Planning and Support	84
4.1.1	Ziele des Prozesses	84
4.1.2	Prozessaktivitäten	85
4.1.3	Steuerung des Prozesses	88
4.1.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	88
4.2	Change Management	89
4.2.1	Ziele des Prozesses	90
4.2.2	Prozessaktivitäten	91
4.2.3	Steuerung des Prozesses	96
4.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	97
4.3	Service Asset und Configuration Management	98
4.3.1	Ziele des Prozesses	101
4.3.2	Prozessaktivitäten	102
4.3.3	Steuerung des Prozesses	107
4.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	107
4.4	Release Management	108
4.4.1	Ziele des Prozesses	109
4.4.2	Prozessaktivitäten	111
4.4.3	Steuerung des Prozesses	118
4.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	119
5	Service Operation	121
5.1	Grundlagen	123
5.1.1	Zielkonflikte	123
5.1.2	Aktivitäten des operativen IT-Betriebs	124
5.1.3	Service-Operation-Organisation	126
5.2	Event Management	129
5.2.1	Ziele des Prozesses	129
5.2.2	Prozessaktivitäten	130
5.2.3	Steuerung des Prozesses	132
5.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	132
5.3	Incident Management	133
5.3.1	Ziele des Prozesses	133
5.3.2	Prozessaktivitäten	134
5.3.3	Steuerung des Prozesses	138
5.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	139

5.4	Request Fulfilment	140
5.4.1	Ziele des Prozesses	140
5.4.2	Prozessaktivitäten	141
5.4.3	Steuerung des Prozesses	143
5.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	144
5.5	Problem Management	145
5.5.1	Ziele des Prozesses	145
5.5.2	Prozessaktivitäten	146
5.5.3	Steuerung des Prozesses	148
5.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	148
5.6	Access Management	149
5.6.1	Ziele des Prozesses	149
5.6.2	Prozessaktivitäten	150
5.6.3	Steuerung des Prozesses	151
5.6.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	152
6	Continual Service Improvement	153
6.1	Der 7-Stufen-Verbesserungsprozess	156
6.2	Prozessbewertung	164
6.3	Institutionalisierung des CSI	167
	Abkürzungsverzeichnis	168
	Glossar	169
	Literaturverzeichnis	177
	Index	179