

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	I
Vorwort	III
Inhaltsverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis	VII
Tabellenverzeichnis	XI
Abkürzungsverzeichnis	XIII
1 Exposition	1
1.1 Ausgangssituation	1
1.2 Zielsetzung	3
1.3 Methodische Grundlagen	5
1.4 Aufbau der Arbeit	9
2 Grundlagen des Managements von IT-Services	12
2.1 Definition von IT-Services	12
2.2 Wertschöpfungstiefe von IT-Services	23
2.3 Anbieter und Abnehmer von IT-Services	27
2.3.1 Beziehungen zwischen Anbieter und Abnehmer von IT-Services	27
2.3.2 IT-Abteilungen und IT-Serviceanbieter	31
2.3.3 Interne und externe IT-Serviceanbieter	33
2.4 Einordnung und Abgrenzung des IT-Servicemanagements in das Informationsmanagement	36
2.4.1 Aufgabenorientierte Konzepte des Informationsmanagements	39
2.4.2 Prozessorientierte Konzepte des Informationsmanagements	42
2.4.3 Festlegung der zu betrachtenden Aufgaben für die Produktion von IT-Services	47
3 Grundlagen der Produktionsplanung und -steuerung	51
3.1 Begriffsdefinition und Einordnung	51
3.2 Grunddaten der Produktionsplanung und -steuerung	60
3.2.1 Teilestammdaten	61
3.2.2 Stücklisten	61
3.2.3 Arbeitspläne	63
3.2.4 Ressourcen	64
3.3 Aufgaben der Produktionsplanung und -steuerung	64
3.3.1 Kundenauftragsbearbeitung	64
3.3.2 Primärbedarfsplanung	64
3.3.3 Materialwirtschaft	65
3.3.4 Kapazitätswirtschaft	69
3.3.5 Auftragsfreigabe	72
3.3.6 Feinsteuerung	73
3.3.7 Betriebsdatenerfassung, Kontrolle und Datenanalyse	78
4 Produktionsplanung und -steuerung für IT-Services	79
4.1 Grunddaten der Produktionsplanung und -steuerung für IT-Services	79
4.1.1 IT-Services	79
4.1.2 IT-Service-Stücklisten	87

4.1.3 IT-Service-Arbeitspläne	91
4.1.3.1 Kennung einrichten	97
4.1.3.2 Berechtigungen ändern	100
4.1.3.3 Nutzerstammdaten ändern	101
4.1.3.4 Passwort zurücksetzen	103
4.1.3.5 Kennung entsperren	104
4.1.3.6 Kennung sperren	105
4.1.3.7 Arbeitsplatzsystem einrichten	106
4.1.3.8 Hardware einrichten	109
4.1.3.9 Software einrichten	110
4.1.3.10 Hardware warten	114
4.1.3.11 Software warten	117
4.1.3.12 Daten sichern	121
4.1.3.13 Daten archivieren	124
4.1.3.14 Daten wiederherstellen	127
4.1.3.15 Daten vernichten	129
4.1.3.16 Job verarbeiten	132
4.1.3.17 Incident annehmen	135
4.1.3.18 Incident beheben	139
4.1.3.19 Problem identifizieren	142
4.1.3.20 Problem beheben	145
4.1.3.21 Second-Level-Support durchführen	147
4.1.3.22 IT-Sicherheitsprüfung durchführen	150
4.1.3.23 IT-Sicherheitsschulung durchführen	154
4.1.4 Ressourcen	156
4.2 Aufgaben der Produktionsplanung und -steuerung für IT-Services	158
4.2.1 Kundenauftragsbearbeitung	158
4.2.2 Primärbedarfsplanung	168
4.2.3 Materialwirtschaft	177
4.2.4 Kapazitätswirtschaft	186
4.2.5 Auftragsfreigabe	201
4.2.6 Feinsteuerung	205
4.2.7 Betriebsdatenerfassung, Kontrolle und Datenanalyse	209
5 Ergebnisse und Forschungsbedarf	223
Literaturverzeichnis	226