

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis	XVII
1 Grundlagen der Untersuchung	1
1.1 Motivation und Problemstellung	1
1.2 Abgrenzungen und Forschungsziele	8
1.3 Wissenschaftliche Methode und Aufbau der Arbeit	9
2 Business-Impact-Management	15
2.1 Zum Begriff „Business-Impact-Management“	15
2.2 Ziele des Business-Impact-Managements	21
2.3 Funktionen des Business-Impact-Managements	25
2.4 Grundlagen der Business-Impact-Management-Implementierungen	29
2.4.1 Verbindung des Systems-Managements mit der Wertschöpfungskette	29
2.4.2 Geschäftsprozesse als primäre Perspektive für das IT-Management	34
2.4.3 Qualitätsanforderungen an das Business-Impact-Management	38
3 Vom Geschäftsprozess zum Service-Level-Management	43
3.1 Grundlagen des Service-Level-Managements	43
3.1.1 Einordnung des Service-Level-Managements in ITIL	43
3.1.2 Vertragliche Grundlagen der SLM-Leistungserbringung	48
3.1.3 Der SLM-Prozess	50
3.1.4 Rollenaufteilung im SLM-Prozess	53
3.2 Motivation für Service-Level-Management	56

3.2.1	Motive für die Anwendung von Service-Level-Management	56
3.2.2	Verhältnis zwischen IT und Fachbereichen	58
3.2.3	Service-Level-Management, Service-Level-Agreement und Business-Impact-Management	59
3.3	Spezifizierung Service-Level-Agreements	60
3.3.1	Anwendungsbereiche von Service-Level-Agreements	60
3.3.2	Nutzen und Ziele von Service-Level-Agreements	61
3.3.3	Elemente eines Service-Level-Agreements	64
3.3.4	Messmethoden von Service-Level-Agreements	66
3.4	Vorgehensbeschreibung bei der Einführung von Service-Level- Agreements	67
4	Vom Service-Level-Management zum Systems-Management	71
4.1	Theoretische Grundlagen des Systems-Management	71
4.1.1	Der Begriff des Systems-Management	71
4.1.2	Notwendigkeit eines Systems-Management	72
4.1.3	Anforderungen an Systems-Management-Systeme	75
4.2	Technische Grundlagen des Systems-Managements	82
4.2.1	Funktionskonzept eines Systems-Management-Systems	82
4.2.2	Das OSI-Management-Framework-Konzept	86
4.2.3	Das „Internet-Management – SNMP“ – Konzept	90
4.3	Marktüberblick Enterprise-Management-Systeme und Einzellösungen	97
4.3.1	Kritische Anmerkungen zu den BIM-Lösungen	97
4.3.2	IBM Tivoli	99
4.3.3	Hewlett-Packard Business Technology Optimization solutions ...	102
4.3.4	CA Technologies	104
4.3.5	BMC-Software	106
4.3.6	Ausgewählte Einzellösungen	108

5 Implementierungsprozess	111
5.1 Systematik und Überblick	111
5.2 Phase I – Business-Impact-Management	118
5.2.1 Fachliche Rahmenbedingungen	118
5.2.2 Organisatorische Rahmenbedingungen.....	124
5.2.3 Technische Rahmenbedingungen	130
5.2.4 Checkliste 1 – BIM-Phase.....	133
5.3 Phase II – Service-Level-Management	135
5.3.1 Fachliche Rahmenbedingungen	135
5.3.2 Organisatorische Rahmenbedingungen.....	141
5.3.4 Technische Rahmenbedingungen	145
5.3.5 Checkliste 2 – SLM-Phase	146
5.4 Phase III – Grundlegendes Systems-Management.....	149
5.4.1 Fachliche Rahmenbedingungen	149
5.4.2 Organisatorische Rahmenbedingungen.....	150
5.4.3 Technische Rahmenbedingungen	156
5.4.4 Checkliste 3 – Systems-Management-Phase.....	160
6 Schlussfolgerungen und Ausblick	163
Literaturverzeichnis	169