

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	XI
Abbildungsverzeichnis	XII
Tabellenverzeichnis	XV
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung	3
1.2 Zielsetzung.....	5
1.3 Methodisches Vorgehen und Aufbau der Arbeit	7
2 Shared-Service-Center.....	10
2.1 Merkmale und Abgrenzung	10
2.1.1 Definition und Anwendungsdomänen	10
2.1.2 Zentralbereich	14
2.1.3 Stabsstelle	16
2.1.4 Outsourcing.....	17
2.1.4.1 Eigenfertigung versus Fremdbezug	17
2.1.4.2 Gestaltungsmöglichkeiten für ein Outsourcing	19
2.1.5 Modulare Organisation	21
2.2 Einsatzgründe	24
2.2.1 Wettbewerbsintensivierung	24
2.2.2 Dysfunktionalitäten tradierter Vorgehensweisen	24
2.2.3 Nutzenpotenziale	26
2.3 Charakteristika.....	28
2.3.1 Anzahl Aufgabenbereiche	29
2.3.2 Standort.....	30
2.3.3 Rechtsform.....	32
2.3.4 Wirtschaftliche Selbstständigkeit	33
2.3.5 Verrechnungspreissysteme	36
2.3.6 Definition von Leistungsniveaus	41
2.3.7 Kontrahierungszwang.....	42

VIII

2.4	Eingliederungsmöglichkeiten in Unternehmen	44
2.4.1	Funktional gegliederte Unternehmen	45
2.4.2	Divisionale Aufbauorganisation	47
2.4.3	Unternehmensstrukturierung anhand der Matrix	51
3	Module der IT-Infrastructure-Library	55
3.1	Service-Operation	62
3.1.1	Event-Management	62
3.1.1.1	Funktionsweise eines Systems-Management-Tools	63
3.1.1.2	Event-Management-Prozess	64
3.1.1.3	Verbesserungspotenziale	67
3.1.2	Incident-Management	68
3.1.3	Problem-Management	74
3.2	Service-Transition	78
3.2.1	Configuration-Management	78
3.2.1.1	Konfigurationsidentifizierung	78
3.2.1.2	Konfigurationskontrolle	81
3.2.1.3	Verifizierung und Audit	81
3.2.1.4	Berichtswesen	81
3.2.2	Release-Management	82
3.2.2.1	Release-Klassen	82
3.2.2.2	Release-Entwicklung	83
3.2.3	Change-Management	86
3.2.3.1	Planung und Implementierung	86
3.2.3.2	Normaler Change und Emergency-Change	87
3.2.3.3	Standard-Change	93
3.3	Service-Design	94
3.3.1	Service-Catalogue-Management	94
3.3.2	Service-Level-Management	95
3.3.2.1	Vorbereitende Maßnahmen	96

3.3.2.2	Entwicklung von Leistungsvereinbarungen	98
3.3.2.3	Überwachung und Anpassung	99
3.3.2.4	Verbesserungspotenziale	101
3.3.3	Capacity-Management	102
3.3.3.1	Capacity-Management-Information-System	103
3.3.3.2	Capacity-Management-Subprozesse	105
3.3.3.3	Verbesserungspotenziale	106
3.3.4	Availability-Management	107
3.3.4.1	Proaktive Maßnahmen	109
3.3.4.2	Reaktive Maßnahmen	109
3.3.4.3	Verbesserungspotenziale	111
4	Verbesserung ausgewählter IT-Infrastructure-Library-Module	112
4.1	Service-Level-Management	112
4.2	Capacity-Management	114
4.2.1	Dimensionierung der Kapazität	114
4.2.2	Einrichtung der Kapazitätsüberwachung	116
4.2.3	Durchführung der Kapazitätsüberwachung	117
4.2.4	Kapazitätsverbesserung	120
4.3	Availability-Management	121
4.4	Event-Management	122
4.4.1	Systems-Management-Tool-Installation	123
4.4.2	Event-Bearbeitung	124
5	IT-Infrastructure-Library für kooperierende IT-Shared-Service-Center	128
5.1	Merkmale der Referenzorganisation	128
5.1.1	Strukturorganisation	128
5.1.2	Stellen in den IT-Shared-Service-Einheiten	129
5.1.3	Potenzielle Ausprägungen der IT-Shared-Service-Center	131
5.1.4	Verantwortungsbereiche für Anwendungen	133
5.2	Service-Operation	135
5.2.1	Incident-Management	135

5.2.1.1	Vorbereitende Maßnahmen	139
5.2.1.2	Incident-Bearbeitung	144
5.2.2	Problem-Management	149
5.2.2.1	Vorbereitende Maßnahmen	149
5.2.2.2	Problem-Bearbeitung.....	150
5.2.3	Event-Management	156
5.3	Service-Design	157
5.3.1	Service-Level-Management	157
5.3.1.1	Planung und Implementierung	159
5.3.1.2	Management von Leistungsvereinbarungen.....	162
5.3.2	Service-Catalogue-Management	162
5.3.3	Capacity-Management und Availability-Management	163
5.4	Service-Transition	163
5.4.1	Change-Management.....	163
5.4.2	Release-Management	165
5.4.3	Configuration-Management	167
5.4.3.1	Erfassung der Konfigurationsdaten	169
5.4.3.2	Pflege der Konfigurationsdaten.....	175
5.4.3.3	Ermittlung fehlerbehafteter Konfigurationsdaten	176
6	Fazit.....	178
	Literaturverzeichnis.....	186