



Inhalt

Vorwort	IX
Geleitwort	XIII
1 IT-Service Management	1
1.1 Die Welt des IT-Service Management	1
1.2 Prozessorientierung und Reifegrad	3
1.3 Generische Prozessmodelle	7
1.4 Business Alignment	9
2 IT Infrastructure Library (ITIL®)	11
2.1 Herausforderungen für ITIL® in der Praxis	11
2.2 ITIL® im Überblick	12
2.2.1 Zielsetzung – Was will ITIL®?	12
2.2.2 ITIL Edition 2011	12
2.2.3 Die Struktur der IT Infrastructure Library	13
2.2.4 Die Prozesse im Überblick	14
2.3 Der Service Lifecycle	15
2.3.1 Die Kernelemente des Service Lifecycle im Überblick	16
2.3.2 Struktur des Lifecycle und der Prozesse	17
2.3.3 Rollen im Lifecycle	19
3 ITIL® – Governance-Prozesse	21
3.1 Service Strategy	21
3.1.1 Einführung	21
3.1.2 Kurzübersicht der Veränderungen in der Edition 2011	22
3.1.3 Begriffe und Grundlagen	23
3.1.4 Service-Strategy-Prozesse	29
3.1.5 Strategy Management for IT Services	29
3.1.6 Service Portfolio Management	40
3.1.7 Financial Management for IT Services	45
3.1.8 Demand Management	49
3.1.9 Business Relationship Management	52
3.1.10 Wichtige Schnittstellen zwischen Service Strategy und den anderen Phasen des Lifecycle	54

3.2	Continual Service Improvement	56
3.2.1	Überblick.....	56
3.2.2	Kurzüberblick der Veränderungen in der Edition 2011	56
3.2.3	Ziele, Aufgaben und Nutzen	57
3.2.4	Begriffe und Grundlagen.....	58
3.2.5	7-Step-Improvement-Prozess	60
3.2.6	Methoden und Techniken	65
4	ITIL® 3 – Operational-Prozesse	67
4.1	Service Design.....	67
4.1.1	Überblick.....	67
4.1.2	Kurzübersicht der Veränderungen in der Edition 2011	68
4.1.3	Ziele, Aufgaben und Nutzen	68
4.1.4	Begriffe und Grundlagen.....	69
4.1.5	Design Coordination.....	75
4.1.6	Service Level Management	77
4.1.7	Service Catalogue Management	84
4.1.8	Capacity Management	87
4.1.9	Availability Management.....	90
4.1.10	IT-Service Continuity Management	95
4.1.11	Information Security Management.....	100
4.1.12	Supplier Management	104
4.2	Service Transition.....	108
4.2.1	Überblick.....	108
4.2.2	Kurzübersicht der Veränderungen in der Edition 2011	108
4.2.3	Ziele, Aufgaben und Nutzen	109
4.2.4	Begriffe und Grundlagen.....	109
4.2.5	Transition Planning and Support	110
4.2.6	Change Management	113
4.2.7	Service Asset and Configuration Management.....	120
4.2.8	Release and Deployment Management	127
4.2.9	Service Validation and Testing	135
4.2.10	Change Evaluation	140
4.2.11	Knowledge Management	143
4.3	Service Operation	147
4.3.1	Überblick.....	147
4.3.2	Kurzübersicht der Veränderungen in der Edition 2011	148
4.3.3	Ziele, Aufgaben und Nutzen	149
4.3.4	Begriffe und Grundlagen.....	149
4.3.5	Event Management.....	153
4.3.6	Incident Management	159
4.3.7	Request Fulfilment	169
4.3.8	Problem Management	174
4.3.9	Access Management.....	179
4.3.10	Funktionen	182
4.3.11	Standardaktivitäten in Service Operation	188

5	Leistung und Qualität messen	193
5.1	IT-Kennzahlen	193
5.1.1	Grundlegendes zu Kennzahlen	195
5.1.2	Anwendungsgebiete von IT-Kennzahlen	198
5.1.3	IT-Kennzahlen gestalten	201
5.2	Balanced Scorecard – Strategie operationalisieren	209
5.2.1	Von der Kennzahl zur Balanced Scorecard (BSC)	209
5.2.2	Grundlagen der Balanced Scorecard nach Kaplan/Norton	210
5.3	CMMI & Co – Prozessreife bestimmen	215
5.3.1	Warum CMMI?	215
5.3.2	ITIL® – Process Maturity Framework (PMF)	216
5.3.3	IT-Service CMM	220
5.3.4	IT-CMF (IT Capability Maturity Framework)	222
6	Normen und Richtlinien	225
6.1	ISO/IEC 20000	225
6.1.1	Warum IT-Service-Prozesse auditieren und zertifizieren?	225
6.1.2	Grundlegendes zur ISO/IEC 20000	226
6.1.3	Die Struktur der ISO/IEC 20000	228
6.1.4	Die ITSM Prozesse in der ISO/IEC 20000 (Abschnitt 6–9)	235
6.1.5	Zertifizierung	244
6.1.6	ISO 20000 und ITIL®	245
6.2	COBIT	246
6.2.1	Grundlegendes zu COBIT	246
6.2.2	Die COBIT-Struktur	246
6.2.3	Fazit	252
7	ITSM und Projektmanagement	253
7.1	Prozessveränderungen steuern	253
7.2	Prozessveränderungen sind Projekte	256
7.3	PRINCE2®:2005 im Überblick	258
7.3.1	Die Prozesse	259
7.3.2	Die Komponenten	265
7.3.3	Techniken	268
7.4	PRINCE2®:2009 im Überblick	273
7.4.1	Was ist neu in PRINCE2®:2009?	274
7.5	Andere Projektmanagement-Methoden	286
7.5.1	Project Management Body of Knowledge (PMBoK)	287
7.4.2	Fazit	290
8	Praxisbeispiel	291
8.1	Die Mischung macht's	291
8.2	Die Ausgangssituation	291
8.2.1	Die Bankenservice AG	291
8.3	Das Projekt	294
8.3.1	Projektsetup	294

8.3.2	Ziele definieren.....	298
8.3.3	Analyse und Identifizierung	309
8.3.4	Ausbildung der Beteiligten	318
8.3.5	Prozesse definieren und dokumentieren.....	319
8.3.6	Prozesse etablieren.....	333
8.3.7	Erfolg prüfen.....	337

Literatur	341
------------------------	------------

Register.....	343
----------------------	------------