

Inhaltsverzeichnis

Motivation	1
Und täglich grüßt das Murmeltier.....	1
Übersicht.....	3
Abgrenzung	4
Rahmenbedingungen	5
Der Fluch einer Basistechnologie	5
Der Zwang zur Produktivitätssteigerung.....	7
Die Stellschrauben	10
Der Lösungsansatz: Schwerpunkt Prozessoptimierung.....	14
ITIL	16
... und andere.....	18
BS 15000 / ISO 20000	18
CMMI – Capability Maturity Model Integration	18
CobiT	19
HP IT Service Management	20
MOF Microsoft Operations Framework.....	20
Modellkonzept und Methodik.....	21
Was ist ein Modell?	21
Vielfältige Modelle in der täglichen Praxis.....	22
Abgrenzung: Ist-, Soll- und Referenzmodell.....	24
Anforderungen an ein Prozess-Referenzmodell	29
Das Referenzmodell in der Praxis	31
Das eigene Prozess-Referenzmodell	31
Was ein Referenzmodell ist.....	32
Was ein Referenzmodell nicht ist.....	33
Prozessverständnis.....	34
Prozessdefinition	34
Schachtelung von Prozessen	38
Abgrenzung von Prozessen	39

Ordnungs- und Klassifizierungssystem	42
Gliederungsebenen.....	42
Nummerierungssystem.....	45
Die wichtigsten Prozesselemente.....	46
Grundstrukturen.....	48
Struktur des Top-Levels.....	49
Darstellung von Prozessketten	50
End-to-End-Betrachtung	54
Leseübung Prozess-Referenzmodell	57
Anglizismen im Prozess-Referenzmodell.....	57
ICT Company	59
Fiktives Unternehmen.....	59
Die Leistungen / Produkte der ICT Company.....	60
Struktur der ICT Company	63
Kontext der ICT Company.....	65
Aufbauorganisation	67
Ein schematisches Modell.....	67
Die Aufbauorganisation der ICT Company	69
Begriffswelt der ICT Company.....	71
Weitere Faktoren.....	73
Ausgewählte Geschäftsvorfälle	75
End-to-End-Betrachtung.....	75
Geschäftsvorfall 1: Kunde kauft PC	76
Geschäftsvorfall 2: Betrieb einer ICT-Infrastruktur	81
Geschäftsvorfall 3: Individual-Software-Entwicklung.....	87
Geschäftsvorfall 4: Kunde meldet Störung.....	93
Prozessbereiche und Prozesskategorien	99
Einführung.....	99
Prozessbereich Management	101
ICT Supplier Management.....	102
ICT Program Management.....	110
ICT Marketing	116
ICT Finance & Controlling.....	123
ICT Human Resource Management.....	126
ICT Quality & Risk Management.....	130
Prozessbereich Sales.....	139

ICT Sales Planning & Execution Management.....	143
ICT Customer Contract Management	151
Prozessbereich Project & Development	159
ICT Project Management	164
ICT Consulting & System Development.....	182
ICT Release Management	186
Prozessbereich Support.....	198
ICT Change Management	201
ICT Problem Management	212
ICT Configuration Management	216
Prozessbereich Operations.....	229
ICT Operations Planning.....	233
ICT Operations Control Management.....	241
Prozessbereich Customer Services	248
ICT Customer Services Planning and Monitoring	251
ICT Customer Contact Management.....	254
ICT On-Site Services	267
ICT Customer Education Management.....	274
Prozessbereich Logistics & Infrastructure.....	280
ICT Continuity Management	281
ICT Methodic Development & Knowledge Management	287
ICT Security & Technology Management	292
ICT Logistics & Facility Management.....	298
Anhang	305
Geschäftsvorfall 1: Kunde kauft PC	305
Geschäftsvorfall 2: Betrieb einer ICT-Infrastruktur	307
Geschäftsvorfall 3: Individual-Software-Entwicklung.....	310
Geschäftsvorfall 3: Kunde meldet Störung.....	313
Prozessliste des ICT-Prozess-Referenzmodells.....	315
Prozessbereich 1 Management	315
Prozessbereich 2 Sales	315
Prozessbereich 3 Project & Development	316
Prozessbereich 4 Support	316
Prozessbereich 5 Operations	317
Prozessbereich 6 Customer Services	317
Prozessbereich 7 Logistics & Infrastructure.....	318
Ereignisliste	319
Schnittstellen zum Kontext.....	340

ITIL-Disziplinen im ICT-Prozess-Referenzmodell 342

FAQs..... 344

Literaturhinweise 352

Glossar 358

 Abkürzungen..... 358

 Begriffe 359