

# Inhaltsverzeichnis

<b>Motivation .....</b>	<b>1</b>
Und täglich grüßt das Murmeltier.....	1
Übersicht.....	3
Abgrenzung .....	4
<b>Rahmenbedingungen .....</b>	<b>5</b>
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
<b>Modellkonzept und Methodik.....</b>	<b>21</b>
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
<b>ICT Company .....</b>	<b>59</b>
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
<b>Ausgewählte Geschäftsvorfälle .....</b>	<b>75</b>
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
<b>Prozessbereiche und Prozesskategorien .....</b>	<b>99</b>
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
<b>Anhang .....</b>	<b>305</b>
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