

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis XV

TabellenverzeichnisXVII

1 Was beinhaltet IT Service Management? 1

 1.1 Hauptdienstleistungselemente einer Informatik 1

 1.2 Hauptelemente für ein erfolgreiches IT Service Management 2

 1.2.1 Wissen was der Leistungsbezieher braucht und erwartet 3

 1.2.2 Standardisierung der IT-Dienstleistungen 4

 1.2.3 Etablieren der nötigen IT-Prozesse inklusive der Rollen 12

 1.2.4 Messen und Auswerten der erbrachten Dienstleistung 21

 1.2.5 Optimieren der vereinbarten Dienstleistung 23

2 Einführung eines IT Service Managements (IT SM) 29

 2.1 Modell zur Einführung von IT SM-Prozessen 29

 2.2 Bereich: Dokumentation 31

 2.3 Bereich: Prozesse 32

 2.4 Bereich: Tools und Hilfsmittel 36

 2.5 Bereich: Organisation 36

 2.6 Verankerung des IT Service Managements in der Führungsebene 37

 2.7 Führung und Leitung des Vorhabens 38

3 IT Service Management-Umsetzungsbeispiele 43

 3.1 Aufbau einer Prozess-Management-Organisation 44

 3.2 Bildung von Business IT Services und IT Services 48

 3.2.1 Business IT Services 48

 3.2.2 IT Services 50

 3.3 Etablieren der Kernprozesse des IT Service Managements 58

 3.3.1 Service Level Management (Service Design) 58

 3.3.2 Service Catalog Management (Service Design) 84

 3.3.3 Business Relationship Management (Service Strategy) 92

 3.3.4 Service Portfolio Management (Service Strategy) 98

3.4	Etablieren der Umprozesse des IT Service Managements	104
3.4.1	Financial Management for Services (Service Strategy)	104
3.4.2	Demand Management (Service Strategy)	117
3.4.3	Capacity Management (Service Design)	120
3.4.4	Availability Management (Service Design)	126
3.4.5	Service Continuity Management (Service Design)	131
3.4.6	Information Security Management (Service Design)	146
3.4.7	Supplier Management (Service Design)	155
3.4.8	Transition Planning and Support (Service Transition)	161
3.4.9	Change Management (Service Transition)	167
3.4.10	Service Asset and Configuration Management (Service Transition)	178
3.4.11	Release and Deployment Management (Service Transition)	192
3.4.12	Service Validation and Testing (Service Transition)	199
3.4.13	Knowledge Management (Service Transition)	205
3.4.14	Event Management (Service-Operation)	209
3.4.15	Incident Management (Service Operation)	214
3.4.16	Problem Management (Service Operation)	227
3.4.17	Service Request Fulfillment (Service Operation)	234
3.4.18	Access Management (Service Operation)	244
3.4.19	Continual Service Improvement (CSI)	250