

# Inhaltsverzeichnis

	<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>Teil A</b>	<b>Grundlagen</b>	<b>7</b>
	<b>Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe</b>	<b>8</b>
<b>1</b>	<b>Der Service – eine grundlegende Betrachtung</b>	<b>10</b>
1.1	Service und Service Management	11
1.2	Utility und Warranty	12
1.3	Ressourcen und Fähigkeiten eines Service Provider	17
1.4	IT-Service-Modell einer Organisation	19
1.5	Servicekatalog	20
<b>2</b>	<b>Wie wird die Erbringung von IT Services sichergestellt?</b>	<b>24</b>
2.1	Organisation beim Service Provider	24
2.2	Organisation beim Serviceempfänger	27
2.3	Sourcing-Modelle	28
2.4	Cloud Computing	30
<b>3</b>	<b>Service Management nach ITIL</b>	<b>35</b>
3.1	Service Lifecycle	35
3.2	Wichtige Prozesse	40
<b>4</b>	<b>Weitere Standards und Best Practices</b>	<b>65</b>
4.1	ISO / IEC 20000	65
4.2	ISO 27000	66
<b>Teil B</b>	<b>Anforderungen analysieren und Services vereinbaren</b>	<b>71</b>
	<b>Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe</b>	<b>72</b>
<b>5</b>	<b>Business-Anforderungen analysieren</b>	<b>75</b>
5.1	Servicebedürfnisse identifizieren	75
5.2	Serviceanforderungen beschreiben	80
<b>6</b>	<b>Von der Serviceidee zur Lösungswahl</b>	<b>89</b>
6.1	Serviceideen analysieren	89
6.2	Business Case erstellen	91
6.3	Angebote vergleichen	95
6.4	Service Portfolio	98
<b>7</b>	<b>IT Service vereinbaren</b>	<b>101</b>
7.1	Erweiterte Aspekte eines SLA	102
7.2	Servicebeschreibung	102
7.3	Service-Level-Ziele definieren	105
7.4	Zusammenarbeit und Verantwortlichkeiten	114
7.5	Serviceverrechnung	117
7.6	SLA Framework aufbauen	118
<b>8</b>	<b>Service Levels sicherstellen</b>	<b>125</b>
8.1	Service Level als Ergebnis der Architektur	125
8.2	Risiko bewerten und Gegenmassnahmen definieren	127
8.3	Technische Architekturen zur Risikoreduktion	129
8.4	OLA und UC zur Sicherstellung unterstützender Services	136

<b>Teil C</b>	<b>Service Management umsetzen, überwachen und verbessern</b>	<b>141</b>
	<b>Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe</b>	<b>142</b>
<b>9</b>	<b>Prozesse der Serviceerbringung etablieren</b>	<b>144</b>
9.1	Incident und Problem Management umsetzen	144
9.2	Request Fulfillment umsetzen	148
9.3	Change Management umsetzen	151
9.4	Release Management umsetzen	157
9.5	Self Service Portal	160
<b>10</b>	<b>Serviceerbringung überwachen und verbessern</b>	<b>165</b>
10.1	Indikatoren für die Leistungsmessung festlegen	166
10.2	Service Reporting aufbauen	167
10.3	Anwenderzufriedenheit feststellen	167
10.4	Kontinuierlichen Verbesserungsprozess aufsetzen	168
<b>Teil D</b>	<b>Anhang</b>	<b>171</b>
	<b>Antworten zu den Repetitionsfragen</b>	<b>172</b>
	<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>184</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>185</b>