

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Über dieses Lehrmittel	7
Teil A Grundlagen zur Serviceentwicklung	11
Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	12
1 Service Management nach ITIL	14
1.1 Was ist ein IT-Service?	14
1.2 Was bedeutet und beinhaltet ein Service Management?	14
1.3 IT Infrastructure Library	15
1.4 Was bedeutet und beinhaltet ein Service Management nach ITIL?	17
1.5 Zertifizierungen	18
1.6 Anbieter eines IT-Services	19
1.7 Beschreibung des Fallbeispiels	20
Repetitionsfragen	21
2 Service-Strategien	22
2.1 Outsourcing von IT-Services	22
2.2 Portfolio von IT-Services	25
2.3 Beschreibung eines IT-Services	26
2.4 Zusammenarbeit zwischen Leistungserbringer und -empfänger	28
Repetitionsfragen	32
Teil B Kundenanforderungen evaluieren und Service konzipieren	33
Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	34
3 Service Design: Serviceanforderungen berücksichtigen	36
3.1 Informationen recherchieren	36
3.2 Prozesse und Ressourcen evaluieren	37
3.3 Konzept für die Umsetzung erarbeiten und präsentieren	38
3.4 Zusammenarbeit beim Service Design regeln	38
3.5 Anforderungen ermitteln und IT-Service spezifizieren	41
3.6 Berücksichtigung der 4 P	42
3.7 Spannungsfelder bzw. Zielkonflikte	42
3.8 Service beschreiben und spezifizieren	43
3.9 Supplier für die Umsetzung evaluieren	45
3.10 Service Packages für das Outsourcing festlegen	47
Repetitionsfragen	49
4 Service entwerfen	51
4.1 Anforderungen definieren und Service spezifizieren	51
4.2 Service Catalogue Management	53
4.3 Verfügbarkeit eines Services definieren	57
4.4 Kapazitäten eines Services definieren	60
4.5 Service Continuity Management	62
4.6 Information Security Management	66
Repetitionsfragen	69

Teil C	Service einführen und betreiben	71
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	72
5	Service testen und einführen	74
5.1	Services nach ITIL testen	74
5.2	Testmanager und Testprozess	75
5.3	Statischer und dynamischer Test	76
5.4	Serviceeinführung planen	77
5.5	Change Management	81
5.6	Continual Service Improvement	83
	Repetitionsfragen	85
6	Service betreiben und sicherstellen	86
6.1	Organisation des Service Operation	86
6.2	Prozesse des Service Operation	87
6.3	Service Reporting	90
	Repetitionsfragen	92
Teil D	Anhang	93
	Gesamtzusammenfassung	94
	Antworten zu den Repetitionsfragen	96
	Glossar	101
	Stichwortverzeichnis	105