

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
	Literatur	5

Teil I Anforderung

2	Anforderungsorientierte IT	9
	2.1 Mit der Zeit ändern sich auch die Anforderungen	10
	2.2 Anforderungen aus der Unternehmensstrategie	10
	2.3 Erfolgskriterien einer anforderungsorientierten IT	11
	2.4 Aufgaben einer anforderungsorientierten IT	11
	2.5 Schritte zur Aufnahme neuer Anforderungen	13
	2.6 Checkliste	15
	Literatur	15
3	Service-Katalog und IT Building Blocks	17
	3.1 Gesamtansicht und Leistungsschau	17
	3.2 Katalog zur vereinfachten Bestellung	19
	3.3 Bausteine für den Katalog	20
	3.4 Checkliste	22
	Literatur	22

Teil II Bestellung

4	Portal und Multi-Provider-Management	25
4.1	Die Kundensicht auf die Services der IT-Fabrik	25
4.2	Das Portal: die Kundenschnittstelle	26
4.3	Das Multi-Provider-Management: Service Brokering	28
4.4	Checkliste	32

Teil III Incident

5	Betrieb und Configuration Management Database	35
5.1	Betrieb	36
5.2	Configuration Management Database (CMDB)	37
5.3	Checkliste	42
6	Shift left	43
6.1	Die Plattformstrategie der IT	43
6.2	Sicherstellung der Service-Qualität auch im Betrieb	44
6.3	Bereitstellung von benötigtem Wissen für den IT-Betrieb	46
6.4	Einbeziehung von Big Data-Technologien	47
6.5	Einsatz von Chat-Robotern	49
6.6	Checkliste	50
	Literatur	51
7	IT-Sicherheit in der IT-Fabrik	53
7.1	Schutzbedarfe und Risiko-Assessments	54
7.2	Informationssicherheits-Management-Systeme (ISMS)	55
7.3	Herausforderung Automatisierung	55
7.4	IT-Services und Building Blocks	57
7.5	Herausforderung Schatten-IT	58
7.6	IT-Service-Management und IT-Sicherheits-Management	59
7.7	Checkliste	59
	Literaturempfehlungen	61