

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort von Ruedi Noser, Präsident ICTswitzerland (zur ersten Auflage)	7
Geleitwort von Jürgen Dierlamm, Geschäftsführer itSMF Deutschland e.V. (zur zweiten Auflage).	9
Vorwort (zur ersten Auflage)	11
Vorwort (zur zweiten Auflage)	13
Vorwort (zur dritten Auflage)	14
1 Was beinhaltet IT Service Management?	15
1.1 Hauptdienstleistungselemente einer Informatik	15
1.2 Hauptelemente für ein erfolgreiches IT Service Management	16
1.2.1 Wissen, was der Leistungsbezieher braucht und erwartet	17
1.2.2 Standardisierung der IT-Dienstleistungen	18
1.2.3 Etablieren der nötigen IT-Prozesse inklusive der Rollen	27
1.2.4 Messen und Auswerten der erbrachten Dienstleistung	35
1.2.5 Optimieren der vereinbarten Dienstleistung	37
2 Einführung eines IT Service Managements (ITSM).	45
2.1 Modell zur Einführung von ITSM-Prozessen	45
2.2 Bereich: Dokumentation	47
2.3 Bereich: IT-Prozesse	48
2.3.1 Entwickeln der Prozess-Management-Struktur	51
2.4 Bereich: Tools und Hilfsmittel	52
2.5 Bereich: Organisation	53
2.6 Verankerung des IT Service Managements in der Führungsebene	54
2.7 Führung und Leitung des Vorhabens	55
3 IT Service Management-Umsetzungsbeispiele.	59
3.1 Aufbau einer Prozess-Management-Organisation	60
3.1.1 Aufgaben des IT Process Owners	61
3.1.2 Aufgaben des IT Process Managers	61
3.1.3 Aufgaben des Head of IT Process Managers	63

3.2	Bildung von Business IT Services und IT Services	64
3.2.1	Grundlagen	64
3.2.2	Business IT Services	65
3.2.3	IT Services	68
3.3	Etablieren der Prozesse des IT Service Managements	81
3.3.1	Service Level Management (Design)	81
3.3.2	Umsetzungsart 1: Pro BITS gibt es ein SLA je Leistungsbeziehergruppe	82
3.3.3	Umsetzungsart 2: Pro Leistungsbeziehergruppe gibt es ein SLA	83
3.3.4	Change Management (Transition)	110
3.3.5	Service Asset and Configuration Management (Transition)	124
3.3.6	Incident Management (Operation)	140
3.3.7	Problem Management (Operation)	155
3.3.8	Service Request Management (Operation)	162
3.3.9	Requirement Management (Strategy)	174
3.3.10	IT Financial Management (Strategy)	182
3.3.11	Release Management (Transition)	198
3.3.12	Information Security Management (Design)	208
3.3.13	Service Continuity Management (Design)	217
3.3.14	Service Catalog Management (Design)	232
3.3.15	Availability Management (Design)	240
3.3.16	Capacity and Performance Management (Design)	246
3.3.17	Event Management (Operation)	252
3.3.18	Access Management (Operation)	258
3.3.19	Risk Management (Supporting)	263
3.3.20	Business Relationship Management (Strategy)	270
3.3.21	Service Portfolio Management (Strategy)	274
3.3.22	IT Architecture Management (Strategy)	280
3.3.23	Supplier Management (Design)	285
3.3.24	Transition Planning and Support (Transition)	291
3.3.25	Service Validation and Testing (Transition)	297
3.3.26	Deployment Management (Transition)	310
3.3.27	Knowledge Management (Transition)	314
3.3.28	Continual Improvement (Supporting)	317
A	Abkürzungen und Begriffe	323
	Stichwortverzeichnis	327