

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>IX</b>
<b>Geleitwort</b>	<b>XIII</b>
<b>1 IT-Service Management</b>	<b>1</b>
1.1 Die Welt des IT-Service Management	1
1.2 Prozessorientierung und Reifegrad	3
1.3 Generische Prozessmodelle	7
1.4 Business Alignment	9
<b>2 IT Infrastructure Library (ITIL®)</b>	<b>11</b>
2.1 Herausforderungen für ITIL® in der Praxis	11
2.2 ITIL® Version 3 im Überblick	12
2.2.1 Zielsetzung – Was will ITIL®?	12
2.2.2 Warum eine neue Version?	13
2.2.3 Die Struktur der IT Infrastructure Library Version 3	14
2.2.4 Die Prozesse im Überblick	15
2.3 Der Service Lifecycle	16
2.3.1 Die Kernelemente des Service Lifecycle im Überblick	16
2.3.2 Struktur des Lifecycle und der Prozesse	17
2.3.3 Rollen im Lifecycle	20
<b>3 ITIL® 3 – Governance-Prozesse</b>	<b>23</b>
3.1 Service Strategy	23
3.1.1 Einführung	23
3.1.2 Begriffe und Grundlagen	24
3.1.3 Prozesse und Aktivitäten im Überblick	28
3.1.4 Wichtige Aktivitäten	28
3.1.5 Wirtschaftliche Services	35
3.2 Continual Service Improvement	41
3.2.1 Überblick	41
3.2.2 Ziele, Aufgaben und Nutzen	41
3.2.3 Begriffe und Grundlagen	42

3.2.4	CSI-Improvement-Prozess.....	44
3.2.5	Service Reporting .....	49
<b>4</b>	<b>ITIL® 3 – Operational-Prozesse.....</b>	<b>53</b>
4.1	Service Design .....	53
4.1.1	Überblick.....	53
4.1.2	Ziele, Aufgaben und Nutzen.....	54
4.1.3	Begriffe und Grundlagen .....	55
4.1.4	Service Level Management .....	59
4.1.5	Service Catalogue Management .....	67
4.1.6	Capacity Management .....	70
4.1.7	Availability Management .....	73
4.1.8	IT-Service Continuity Management .....	78
4.1.9	Information Security Management .....	83
4.1.10	Supplier Management .....	88
4.2	Service Transition .....	91
4.2.1	Überblick.....	91
4.2.2	Ziele, Aufgaben und Nutzen.....	92
4.2.3	Begriffe und Grundlagen .....	93
4.2.4	Transition Planning and Support .....	93
4.2.5	Change Management.....	97
4.2.6	Service Asset and Configuration Management.....	103
4.2.7	Release and Deployment Management.....	110
4.2.8	Service Validation and Testing.....	118
4.2.9	Evaluation.....	123
4.2.10	Knowledge Management.....	125
4.3	Service Operation.....	130
4.3.1	Überblick.....	130
4.3.2	Ziele, Aufgaben und Nutzen.....	131
4.3.3	Begriffe und Grundlagen .....	131
4.3.4	Event Management .....	136
4.3.5	Incident Management .....	141
4.3.6	Request Fulfilment .....	151
4.3.7	Problem Management.....	154
4.3.8	Access Management.....	160
4.3.9	Funktionen.....	163
4.3.10	Standardaktivitäten in Service Operation .....	170
<b>5</b>	<b>Leistung und Qualität messen .....</b>	<b>175</b>
5.1	IT-Kennzahlen.....	175
5.1.1	Grundlegendes zu Kennzahlen .....	177
5.1.2	Anwendungsgebiete von IT-Kennzahlen.....	180
5.1.3	IT-Kennzahlen gestalten.....	183
5.2	Balanced Scorecard – Strategie operationalisieren.....	192
5.2.1	Von der Kennzahl zur Balanced Scorecard (BSC) .....	192
5.2.2	Grundlagen der Balanced Scorecard nach Kaplan/Norton.....	193
5.3	CMMI & Co – Prozessreife bestimmen .....	198

5.3.1	Warum CMMI? .....	198
5.3.2	ITIL® – Process Maturity Framework (PMF) .....	200
5.3.3	IT-Service CMM .....	203
5.3.4	IT-CMF (IT Capability Maturity Framework) .....	205
<b>6</b>	<b>Normen und Richtlinien .....</b>	<b>209</b>
6.1	ISO/IEC 20000 .....	209
6.1.1	Warum IT-Service-Prozesse auditieren und zertifizieren? .....	209
6.1.2	Grundlegendes zur ISO/IEC 20000 .....	210
6.1.3	Die Struktur der ISO/IEC 20000 .....	212
6.1.4	Die ITSM Prozesse in der ISO/IEC 20000 (Abschnitt 6-10) .....	216
6.1.5	Zertifizierung .....	224
6.1.6	ISO 20000 und ITIL® .....	225
6.2	COBIT .....	225
6.2.1	Grundlegendes zu COBIT .....	225
6.2.2	Die COBIT-Struktur .....	226
6.2.3	Fazit .....	232
<b>7</b>	<b>ITSM und Projektmanagement .....</b>	<b>233</b>
7.1	Prozessveränderungen steuern .....	233
7.2	Prozessveränderungen sind Projekte .....	236
7.3	PRINCE2®:2005 im Überblick .....	238
7.3.1	Die Prozesse .....	239
7.3.2	Die Komponenten .....	245
7.3.3	Techniken .....	249
7.4	PRINCE2®:2009 im Überblick .....	254
7.4.1	Was ist neu in PRINCE2®:2009? .....	255
7.5	Andere Projektmanagement-Methoden .....	268
7.5.1	Project Management Body of Knowledge (PMBok) .....	268
7.5.2	Fazit .....	272
<b>8</b>	<b>Praxisbeispiel .....</b>	<b>273</b>
8.1	Die Mischung macht's .....	273
8.2	Die Ausgangssituation .....	273
8.2.1	Die Bankenservice AG .....	273
8.3	Das Projekt .....	276
8.3.1	Projektsetup .....	276
8.3.2	Ziele definieren .....	281
8.3.3	Analyse und Identifizierung .....	291
8.3.4	Ausbildung der Beteiligten .....	301
8.3.5	Prozesse definieren und dokumentieren .....	302
8.3.6	Prozesse etablieren .....	317
8.3.7	Erfolg prüfen .....	321
	<b>Literatur .....</b>	<b>325</b>
	<b>Register .....</b>	<b>327</b>