

Inhalt

Vorwort	IX
Geleitwort	XIII
1 IT-Service Management	1
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
2 IT Infrastructure Library (ITIL®)	11
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
3 ITIL® 3 – Governance-Prozesse	23
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

Inhalt

3.2.4	CSI-Improvement-Prozess.....	44
3.2.5	Service Reporting	49
4	ITIL® 3 – Operational-Prozesse.....	53
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
5	Leistung und Qualität messen	175
5.1	IT-Kennzahlen.....	175
5.1.1	Grundlegendes zu Kennzahlen	177
5.1.2	Anwendungsbereiche 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
6	Normen und Richtlinien	209
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
7	ITSM und Projektmanagement	233
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
8	Praxisbeispiel.....	273
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
Literatur		325
Register		327