

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage und Hintergrund	1
2	Theoretischer Bezugsrahmen	3
2.1	IT Infrastructure Library	4
2.2	Operationalisiertes Modell	5
3	Methodische Anlage	11
4	Fallstudie 1: Kreisverwaltungsreferat der Landeshauptstadt München	19
4.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation	19
4.2	Grundlagen bzw. Strategie zur Service-Erbringung	21
4.3	Implementierung von Service-Prozessen	22
4.3.1	Übersicht zur Durchführung der Prozessimplementierung	22
4.3.2	Information und Dokumentation der Prozessimplementierung	25
4.3.3	Personalmanagement	26
4.3.4	Selbstbewertung der Prozessimplementation	27
4.4	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse	28
4.4.1	Übersicht zum Stand der Prozessimplementierung	28
4.4.2	Service Desk und Incident Management	28
4.4.3	Problem Management	30
4.4.4	Change Management	30
4.4.5	Service Level Management	31
4.4.6	Weitere ITIL Prozesse	31
4.5	Bewertung der Fallstudie	32
5	Fallstudie 2: Hessische Zentrale für Datenverarbeitung	35
5.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation	35
5.1.1	Organisationsstruktur	35
5.1.2	Serviceportfolio	36
5.1.3	IT-Strategie	38

5.2	Implementierung von Service-Prozessen	38
5.2.1	Ausgangssituation und Stand der Prozessimplementierung	38
5.2.2	Vorgehen bei der Prozessimplementierung	39
5.2.3	Information und Dokumentation der Prozessimplementierung	41
5.2.4	Personal	42
5.2.5	Qualitätsmanagement und kontinuierlicher Verbesserungsprozess	43
5.3	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse	45
5.3.1	Übersicht zum Stand der Prozessimplementierung	45
5.3.2	Service Desk und Incident Management	46
5.3.3	Change Management	48
5.3.4	Release Management	51
5.3.5	Configuration Management	54
5.3.6	Service Level Management	55
5.3.7	Financial Management	56
5.4	Bewertung der Fallstudie	57
6	Fallstudie 3: Eidgenössische Technische Hochschule Zürich	61
6.1	Abteilung: Zentrale Informatikdienste der ETH Zürich	64
6.1.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation	64
6.1.2	Service-Strategie	66
6.1.3	Implementierung von Service-Prozessen	69
6.1.4	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse	76
6.1.5	Bewertung der Fallstudie	83
6.2	Departement Informatik – IT Service Group	85
6.2.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation	85
6.2.2	Implementierung von Service-Prozessen	87
6.2.3	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse	91
6.2.4	Bewertung der Fallstudie	96
6.3	Bibliothek der ETH Zürich	97
6.3.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation	97
6.3.2	Implementierung von Service-Prozessen	99
6.3.3	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse	102
6.3.4	Financial Management	106
6.3.5	Bewertung der Fallstudie	106
7	Fallstudie 4: Zentraler IT-Betrieb der niedersächsischen Justiz	109
7.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation	109
7.1.1	Organisationsstruktur	109
7.1.2	Serviceportfolio	110
7.1.3	IT-Strategie	111

7.2	Implementierung von Service-Prozessen	113
7.2.1	Ausgangssituation und Stand der Prozessimplementierung	113
7.2.2	Vorgehen bei der Reifegraduntersuchung	114
7.2.3	Vorgehen bei der Prozessimplementierung	115
7.2.4	Information und Dokumentation der Prozessimplementierung	119
7.2.5	Personal	120
7.2.6	Qualitätsmanagement und kontinuierlicher Verbesserungsprozess	120
7.3	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse	121
7.3.1	Übersicht zum Stand der Prozessimplementierung	121
7.3.2	Service Desk / Störungsbearbeitung	121
7.3.3	Change Management	123
7.3.4	Release Management	123
7.3.5	Configuration Management	124
7.3.6	Financial Management	125
7.4	Bewertung der Fallstudie	125
8	Fallstudie 5: Gemeenschappelijk Dienstencentrum ICT der niederländischen Justiz	129
8.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation	129
8.2	Implementierung von Service-Prozessen	133
8.2.1	Ausgangssituation und Stand der Prozessimplementierung	133
8.2.2	Vorgehen bei der Prozessimplementierung	134
8.2.3	Information und Dokumentation der Prozessimplementierung	135
8.2.4	Personalentwicklung und -ressourcen	136
8.2.5	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	138
8.3	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse	140
8.3.1	Übersicht: Stand der Prozessimplementierung	140
8.3.2	Service Desk und Incident Management	141
8.3.3	Change Management	144
8.3.4	Service-Definition und -Steuerung	145
8.3.5	Security Management	148
8.3.6	Financial Management	149
8.4	Bewertung der Fallstudie	150
9	Vergleichende Analyse	153
9.1	Projektinitiierung und Rahmenbedingungen	153
9.2	Projektumsetzung	160
9.3	Prozessreife	163
10	Fazit	167

Literaturverzeichnis	169
Sachverzeichnis	173