




























## Inhaltsübersicht










	Stand	
<b>01</b>	<b>IT-Governance – Strategische Unternehmensziele durch IT-Compliance optimal unterstützen</b>	
01210 	IT-Compliance und IT-Sicherheit	26
01290	Die ISO 37301:2021 – Interpretation der Anforderungen	44
01310 	Verstöße gegen IT-Sicherheitsvorgaben – Wofür haftet die Unternehmensführung?	39
01411 	Kanban in der IT	13
01415 	Geschäftsprozessmodellierung – Werkzeug für ITSM	4
01417 	Prozesse im Unternehmen – Strukturierung und Darstellung	11
01420	IT Business Service Monitoring – Geschäftsprozessüberwachung leicht gemacht	GW
01421 	Security Event Management – Monitoring Referenzmodell	17
01445 	IT-Outsourcing-Projektmanagement mit dem OMIT-Referenzmodell	6
01447 	ITSM-Projekte mit PRINCE2 managen	20
01455 	Compliance beim Management von IT-Projekten	1
01460 	Das V-Modell XT – Grundlagen	8
01461 	Anwendung des V-Modell XT in der Praxis	11
01462 	V-Modell XT – der Projektstatusbericht	15
01601	Datenschutz-Informations-Managementsystem – Wie geht das zusammen?	44
01606 	DSGVO und BDSG – Überblick, Kontext und Erläuterungen für die Praxis	31
01610 	Datenschutz-Informations-Managementsystem – Wie geht das zusammen?	44
01615 	Datenschutz – zentrale Vorgaben an die IT	29


 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.



















		Stand
01620 	Das neue Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten – Ein Mittel zur „Selbsterkenntnis“ – allgemeine Anforderungen	32
01621	Das neue Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten – Ein Mittel zur „Selbsterkenntnis“ – praktische Umsetzung	33
01630	Data Center Compliance – DSGVO im Rechenzentrum	40
01638	Das betriebliche Löschkonzept für personenbezogene und buchhalterische Daten	41
01650	Revisionssichere elektronische Archivierung	32
01680 	Umgang mit Software	27
01706	Interne Kontrollsysteme (IKS) – Ausgelagerte Prozesse nach IDW PS 951 n. F. prüfen	40
01711	Business Continuity Management – Überblick grundlegende Standards	36
01714 	Die Schnittstellen zwischen Business Continuity und IT Service Continuity Management	18
01715 	Tests und Übungen im BCM und ITSCM	11
01720 	Controlling der IT-Notfallvorsorge	16
01730 	Facility Service Continuity Management (FSCM)	18
01750	Sicherheit im Rechenzentrum – Grundlagen und Anforderungen	35
01790 	BSI IT-Grundschutz	34
01810 	Risikomanagement und Interne Kontrollsysteme in der Praxis	GW
01850 	Systemsoftware für Risikomanagementsysteme	21
01851 	Verfahrenssoftware für Risikomanagementsysteme	23
01910	Wie Sie Anforderungen des Fachbereichs prozessorientiert ableiten	26


 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

<b>02</b>	<b>ITSM nach ISO/IEC 20000 – Komplexität erkennen, reduzieren, managen, zertifizieren</b>	
02110 	Das ITSM-Einführungsprojekt	GW 7
02125 	ITSM erfolgreich einführen mit IPMG	23
02250	Prozessoptimierung – Reifegradmessung nach ISO/IEC 20000	2
02310	ISO-20000-Zertifizierung – Praxisbericht: Worauf es wirklich ankommt	41
02550	Entwicklung eines Reifegradmodells nach ISO/IEC TS 33060	42
02551	Entwicklung eines Reifegradmodells – Umsetzung in Excel	
<b>03</b>	<b>ITSM erfolgreich umsetzen – IT Prozesse implementieren, steuern und verbessern</b>	
03010 	ITIL 4 – das Framework in Zeiten der Digitalisierung und agiler Organisationen	35
03020	Was ist neu an ITIL 4?	38
03095	Fragen zur Vorbereitung auf die Prüfung „ITIL 4 Foundation“	38
	<b>Service Strategy</b>	
03110	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Strategy	GW 7
03115 	Strategy Management for IT Services	GW
03120 	Marktanalyse und Serviceentwicklung	GW
03130 	Financial Management für IT Services	1
03140 	Service Portfolio Management	1
03150 	Demand Management	8
03160 	Business Relationship Management	
	<b>Service Design</b>	
03210	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Design	GW

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.





















	Stand
03215 	7
03220 	1
03221	GW
	IT-Servicekatalog – IT Services kundenverständlich beschreiben
03222 	GW
	Service Katalog Management – von der Theorie zur Praxis
03223	22
	Schnell und pragmatisch zum IT-Servicekatalog – in drei einfachen Schritten und ohne ein großes Projekt
03230 	1
	Service Level Management
03240 	GW
	Information Security Management
03250 	3
	Availability Management
03260 	4
	IT Service Continuity Management
03270 	4
	Capacity Management
03280 	4
	Supplier Management
<b>Service Transition</b>	
03310 	GW
	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Transition
03315 	8
	Transition Planning and Support
03320 	GW
	Service Asset and Configuration Management
03325 	8
	Change Management
03326	20
	Change Management optimieren
03327 	12
	Was war zuerst: Die CMDB oder das Change Management?
03330 	2
	Release and Deployment Management
03340 	3
	Service Validation and Testing
03341	19
	Maintenance-Testing – der vergessene Lebenszyklusabschnitt
03350 	8
	Change Evaluation
03360 	10
	Knowledge Management
03361	27
	Knowledge-Centered Service – Agiles Wissensmanagement im IT Service
03362	39
	Intelligent Swarming


 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand













	<b>Service Operation</b>	
03410	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Operation	GW
03420	Event Management	1
03430	Incident Management	3
03431	Incident Management optimieren	18
03440	Request Fulfilment	3
03441	Service Request Management und Automatisierung in der Praxis	12
03450	Problem Management	4
03451	Problem Management optimieren	19
03460	Access Management	4
03470	Funktionen	4
03480	Der IT Service Desk mit ITIL – von der Idee zur praktischen Arbeit	GW
03485	IT Service Desk – Service trotz Wachstums	37
03486	IT Service Desk – Service trotz Wachstums – Kommunikationskultur	38
03487	IT Service Desk – Service trotz Wachstums – Outsourcing des SPoC	40
	<b>Continual Service Improvement</b>	
03520	Der siebenstufige Verbesserungsprozess	GW
03530	Service Measurement und Service Reporting	4
03540	Return on Investment for CSI	4
03750	Service als Prinzip – die Zukunft des ITSM	42
03810	ITSM in Zeiten von Agilität	36
03820	IT4IT ein neues Rahmenwerk – Die Kunst für die Kunst?	43
<b>04</b>	<b>Wertbeitrag und Kosten kontrollieren – Transparenz herstellen</b>	
04050	Was der IT Service Manager über Kennzahlen wissen sollte	9


 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.











		Stand
04051	Kennzahlensystemsteckbriefe und Kennzahlensteckbriefe – Eine Auswahl für das IT Service Management	10
04105 	Investitionsentscheidungen und Business Cases	17
04110 	Methoden zur Berechnung des IT-Wertbeitrags	6
04115	Wie Sie den Wertbeitrag aus IT-Projekten sichtbar machen: Das ValueBoard®	27
04120 	Kostenrechnungsmethoden in der IT	2
04130 	Kosten- und Leistungsrechnung für IT Services	GW
04135	Leistungsverrechnung in der IT	21
04160 	IT-Kosten steuern: Kosten ermitteln, Einnahmen zuweisen und Preise dynamisch bilden	5
04479	Turtle-Diagramm	30
04480 	Meilensteintrendanalyse	16
04481 	Kiviatdiagramm	17
04482 	Matrixdiagramm	18
04483 	Kano-Modell	18
04484 	Mind-Map	19
04485 	Prozessentscheidungsdiagramm	19
04486	SWOT-Analyse	23
04487	RACI-Matrix	24
04488	Portfolio	28
04490 	Grafiken und Kurven	13
04491	8D-Methode	25
04492 	Baumdiagramm	13
04493 	Beziehungsdiagramm	12
04494 	Ursache-Wirkungs-Diagramm	11
04495 	Pareto-Diagramm	11
04496 	Sieben einfache Qualitätswerkzeuge für das IT-Servicemanagement	8
04497 	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA)	12
04498 	Netzplan	15
04499 	Affinitätsdiagramm	16


 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

<b>05</b>	<b>Erfolgsfaktor Mensch – schulen, motivieren und Veränderungen begleiten</b>	
05110 	Kommunikation zwischen IT und Service-/Projektmanagement	33
05310 	Change Management – Veränderungen richtig begleiten	27
05320 	Beyond Outsourcing – Menschen entscheiden über den Erfolg	32
05325	Kulturelle Friktionen im IT-Outsourcing – eine Lernkurve	41
05410 	ITIL und der Faktor Mensch	GW
05440 	Führungsleitbilder – ein Instrument zur Führung und Qualitätsverbesserung im IT-Bereich	16
05445 	Führende Servicemanager oder Leadership?	34
05450 	Employer Branding in der IT-Branche – Chancen und Möglichkeiten	28
05460	Neuroleadership: Führung mit Köpfchen?	37
05470	Distance Leadership – Herausforderungen und Lösungen für die Führung verteilter Mitarbeiter	39
05511	Business Storytelling – wirksame Erklärstrategie im Projektmarketing	40
05513	Personas – Zielgruppen ein Gesicht geben	43
05520 	Erfolgsfaktor Projektkommunikation: Strategien und Ansätze	7
05523 	Boundary Spanning: Beziehungsmanagement in Projekten	31
05524	Projektmanagement in komplexen Projekten – Der richtige Start bestimmt den Erfolg	37
05525 	Der IT Service Manager als Kommunikator	9
05555 	Agile Transformation	35
05565 	Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen durch professionelle Kommunikation	26


















 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.


	Stand
05740 	„Ich bin dann mal in Digitalien“ – Vom Ab- und Auftauchen im digitalen Stress 21
<b>06</b>	<b>Industrialisierung und Sourcing-Strategie</b>
06110 	IT-Industrialisierung GW
06120	Serviceautomatisierung – Acht kritische Erfolgsfaktoren 44
06300 	IT-Sourcing-Strategien 21
06305 	Management der Servicelieferanten (aus Kundensicht) 22
06310	IT-Outsourcing auf der Basis der DIN ISO 37500 in der Praxis umgesetzt 28
06320	Service Integration and Management im Überblick 29
06340 	IT-Outsourcing in der Praxis – Strategische, rechtliche und wirtschaftliche Fragen 14
06345 	Outsourcing von IT-Dienstleistungen – Verträge richtig gestalten 19
06360 	IT Contract Library (ITCL) – Flexible Vertragswerke gestalten GW
06361 	IT Contract Library – Vertragswerke 1
06362 	IT Contract Library – Vertragsmanagement 3
06363	IT meets Law – rechtliche Handlungsanlässe im Querschnitt 31
06371 	Sicheres IT-Outsourcing am Beispiel des Bankensektors 22
06701	DACH30 – Mindeststandards für Agilität im Unternehmen 37
06750	DevOps – Chance oder Risiko für das IT Service Management? 37






















 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.




















Stand


<b>07</b>	<b>Gesetze, Normen, Standards und andere Regelwerke – Kurzreferenzen</b>	
	<b>Gesetze und Verordnungen</b>	
07215 	Kurzhinweise: Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	30
07240 	Kurzhinweise: GoBD	20
07251 	Kurzhinweise: IT-SiG	18
07257 	Kurzhinweise: Verkehrsdaten	24
07290 	Kurzhinweise: SOX	GW
	<b>ISO-Normen, Standards und Regulative Vorgaben</b>	
07301	Kurzhinweise: ISO/IEC 20000	38
07302	Kurzhinweise: ISO/IEC 20000-3	38
07304	Kurzhinweise: ISO/IEC TR 20000-5	36
07305	Kurzhinweise: ISO/IEC 20000-6	30
07306	Kurzhinweise: ISO/IEC TR 20000-7	38
07309	Kurzhinweise: ISO/IEC 20000-10	34
07310	Kurzhinweise: ISO/IEC TR 20000-11	23
07315 	Kurzhinweise: ISO/IEC 19770-1	12
07316 	Kurzhinweise: ISO 19011:2011	8
07317 	Kurzhinweise: ISO/IEC 17021-1	23
07318 	Kurzhinweise: ISO/IEC 38500	22
07319 	Kurzhinweise: ISO/IEC 27013	22
07338 	Kurzhinweise: Risikomanagementstandards	20
07339 	Kurzhinweise: ISO/IEC 31010	20
07342	Kurzhinweise: ISO 22301	38
07345	Kurzhinweise: ISO 22313	39
07347 	Kurzhinweise: ISO/TS 22317	26
07348 	Kurzhinweise: ISO/TS 22318	26
07359 	ISO/IEC 27001 und ISO/IEC 27002	15
07360 	Kurzhinweise: ISO/IEC 27000	32
07361 	Kurzhinweise: ISO/IEC 27001	13





 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
07362	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27002	13
07363	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27003	31
07364	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27004	29
07365	Kurzhinweise: ISO/IEC 27005	41
07367	Kurzhinweise: ISO/IEC 27007	39
07368	Kurzhinweise: ISO/IEC TS 27008	36
07370	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27010	24
07371	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27011	29
07374	Kurzhinweise: ISO/IEC 27014	42
07377	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27017	25
07378	Kurzhinweise: ISO/IEC 27018	41
07379	Kurzhinweise: ISO/IEC 27019	35
07380	 Kurzhinweise: COBIT 5	9
07381	Kurzhinweise: ISO/IEC 27021	36
07391	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27031	35
07392	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27032	21
07396	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27033-4	21
07397	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27033-5	22
07398	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27034	36
07399	 Kurzhinweise: ISO/IEC 27040	24
07406	Kurzhinweise: ISO/IEC 27036-1	43
07411	Kurzhinweise: ISO/IEC 27701	41
07428	 Kurzhinweise: DIN ISO 10008	22
07450	 Kurzhinweise: ISO/IEC 17788	22
07451	 Kurzhinweise: ISO/IEC 17789	22
07470	 Kurzhinweise: DIN EN 50600-x	33
07475	Kurzhinweise: DIN 77006	43
07480	 Kurzhinweise: DIN ISO 37500	27
 <b>Weitere Regelwerke</b>		
07515	 Kurzhinweise: COSO	4
07525	 Kurzhinweise: COBIT 2019	36
07560	 Kurzhinweise: SOA	GW


 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
07931 	25
<b>08</b>	
<b>Konzepte und Technologien von A-Z</b>	
08 A 01 	12
08 A 02 	13
08 A 03 	14
08 A 04 	16
08 A 06 	19
08 A 07	42
08 A 08	43
08 A 09	44
08 C 01 	17
08 C 02 	10
08 F 01 	25
08 K 01	36
08M01 	30
08 O 01 	5
08 R 01 	23
08 S 01 	GW
08 S 03 	24
08 S 04 	25
08 T 01 	31

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
08 V 01 	Virtualisierung – mehr als nur eine Technologie	20
08 V 02 	VeriSM	30
08 Z 01 	Das Zero-Outage-Programm der T-Systems – Hochverfügbarkeit für alle Kunden	28
<b>09</b>	<b>Wegweiser</b>	
09110	Stichwortverzeichnis	42
09120	Verzeichnis der Arbeitshilfen	43
09130	Verzeichnis der Autoren	43
09310	Glossar – IT Infrastructure Library	GW
09410 	Pfadfinder Internet	24

---

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.