

Inhaltsübersicht

	Stand	
01	IT-Governance – Strategische Unternehmensziele durch IT-Compliance optimal unterstützen	
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

02	ITSM nach ISO/IEC 20000 – Komplexität erkennen, reduzieren, managen, zertifizieren	
02110	Das ITSM-Einführungsprojekt	GW
02125	ITSM erfolgreich einführen mit IPMG	7
02250	Prozessoptimierung – Reifegradmessung nach ISO/ IEC 20000	23
02310	ISO-20000-Zertifizierung – Praxisbericht: Worauf es wirklich ankommt	2
02550	Entwicklung eines Reifegradmodells nach ISO/ IEC TS 33060	41
02551	Entwicklung eines Reifegradmodells – Umsetzung in Excel	42
03	ITSM erfolgreich umsetzen – IT Prozesse implementieren, steuern und verbessern	
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
Service Strategy		
03110	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Strategy	GW
03115	Strategy Management for IT Services	7
03120	Marktanalyse und Serviceentwicklung	GW
03130	Financial Management für IT Services	GW
03140	Service Portfolio Management	1
03150	Demand Management	1
03160	Business Relationship Management	8
Service Design		
03210	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Design	GW

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

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

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

	Service Operation	
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
	Continual Service Improvement	
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
04	Wertbeitrag und Kosten kontrollieren – Transparenz herstellen	
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

05	Erfolgsfaktor Mensch – schulen, motivieren und Veränderungen begleiten	
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
06	Industrialisierung und Sourcing-Strategie	
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

07
Gesetze, Normen, Standards und andere Regelwerke – Kurzreferenzen
Gesetze und Verordnungen

07215	█	Kurzhinweise: Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	30
07240	█	Kurzhinweise: GoBD	20
07251	█	Kurzhinweise: IT-SiG	18
07257	█	Kurzhinweise: Verkehrsdaten	24
07290	█	Kurzhinweise: SOX	GW

ISO-Normen, Standards und Regulative Vorgaben

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
Weitere Regelwerke		
07515	█ Kurzhinweise: COSO	4
07525	█ Kurzhinweise: COBIT 2019	36
07560	█ Kurzhinweise: SOA	GW

█ Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
07931	Normungsgrundlagen im IT-Servicemanagement	25
08	Konzepte und Technologien von A-Z	
08 A 01	Agile Konzepte	12
08 A 02	Wie Sie auf agile Software-Entwicklung umstellen – Übersicht	13
08 A 03	Wie Sie auf agile Software-Entwicklung umstellen – Kulturelle Voraussetzungen schaffen	14
08 A 04	Wie Sie auf agile Software-Entwicklung umstellen – Agile Vorgehensweisen	16
08 A 06	Updates für das klassische BPM – Adaptive Case Management	19
08 A 07	Advanced Persistent Threats (APT) – IT-Sicherheit in einer vernetzten Welt	42
08 A 08	Advanced Persistent Threats (APT) – Gekommen, um zu bleiben	43
08 A 09	Advanced Persistent Threats – Prävention, Detektion und Reaktion	44
08 C 01	Heiter bis wolkig – Management von Cloud-Services	17
08 C 02	Prozessreifegradmessung mit CMMI in der Praxis	10
08 F 01	Firewalls – die Türsteher der vernetzten Welt	25
08 K 01	Automation durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz im Service	36
08M01	Managed Security Services	30
08 O 01	IT-Dokumentation und IT Service Management mit Open Source Software	5
08 R 01	Energie sparen im Rechenzentrum – Wie Sie die Klimatisierung optimieren	23
08 S 01	Service Oriented Infrastructure (SOI) = SOA + ITIL	GW
08 S 03	Guideline – ITSM-Software konzernweit upgraden	24
08 S 04	Praxis – ITSM-Software konzernweit upgraden	25
08 T 01	Threat Modelling – Angriffsvektoren in komplexen Systemen sichtbar machen	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
09	Wegweiser	
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.