

Inhalt

Vorwort	IX
Geleitwort	XII
1 IT-Service-Management	1
1.1 Die Welt des IT-Service-Managements	1
1.2 Service, Prozesse und Menschen	4
1.2.1 Generische Prozessmodelle	8
1.2.2 Orientierung am geschäftlichen Nutzen	10
1.3 Die neue Rolle der IT	11
1.3.1 Service Strategie	12
1.3.2 Service Design	13
1.3.3 Service Transition	14
1.3.4 Service Operation	15
1.4 ITSM und DevOps	16
1.5 Service als Prinzip	19
1.5.1 Sieben Serviceprinzipien	20
2 IT Infrastructure Library (ITIL®)	23
2.1 Herausforderungen für ITIL® in der Praxis	23
2.2 ITIL® im Überblick	24
2.3 ITIL®-Versionen in diesem Buch	25
2.3.1 ITIL® Edition 2011	25
2.3.2 ITIL® 4	32
2.3.3 Virtuelle Zuordnung der Praktiken zum Service Lifecycle	39
3 ITIL® Edition 2011	41
3.1 Service Strategy	41
3.1.1 Begriffe und Grundlagen	42
3.1.2 Strategy Management for IT Services	46
3.1.3 Service-Portfolio Management	56
3.1.4 Financial Management for IT Services	60
3.1.5 Demand Management	63
3.1.6 Business Relationship Management	65

- 3.2 Continual Service Improvement 68
 - 3.2.1 Überblick..... 68
 - 3.2.2 Ziele, Aufgaben und Nutzen 68
 - 3.2.3 Begriffe und Grundlagen..... 68
 - 3.2.4 7-Step-Improvement-Prozess..... 70
- 3.3 Service Design..... 74
 - 3.3.1 Ziele, Aufgaben und Nutzen 75
 - 3.3.2 Begriffe und Grundlagen..... 75
 - 3.3.3 Design Coordination..... 80
 - 3.3.4 Service Level Management 82
 - 3.3.5 Service Catalogue Management 87
 - 3.3.6 Capacity Management 89
 - 3.3.7 Availability Management..... 90
 - 3.3.8 IT-Service Continuity Management 94
 - 3.3.9 Information Security Management..... 98
 - 3.3.10 Supplier Management 101
- 3.4 Service Transition..... 104
 - 3.4.1 Überblick..... 104
 - 3.4.2 Interne und externe Sicht 105
 - 3.4.3 Transition Planning and Support 105
 - 3.4.4 Change Management 108
 - 3.4.5 Service Asset and Configuration Management..... 115
 - 3.4.6 Release and Deployment Management 121
 - 3.4.7 Service Validation and Testing 127
 - 3.4.8 Change Evaluation 131
 - 3.4.9 Knowledge Management 133
- 3.5 Service Operation 137
 - 3.5.1 Ziele, Aufgaben und Nutzen 137
 - 3.5.2 Begriffe und Grundlagen..... 137
 - 3.5.3 Event Management..... 140
 - 3.5.4 Incident Management 145
 - 3.5.5 Request Fulfilment..... 154
 - 3.5.6 Problem Management 157
 - 3.5.7 Access Management..... 163
 - 3.5.8 Funktionen 165
 - 3.5.9 Standardaktivitäten in Service Operation 170
- 4 ITIL® 4 173**
 - 4.1 Grundlegende Konzepte und Begriffe..... 174
 - 4.2 ITIL® Practices (Praktiken) 175
 - 4.2.1 Allgemeine Praktiken..... 178
 - 4.2.2 Service-Management-Praktiken 240
 - 4.2.3 Technische Praktiken im Kurzüberblick 298

4.3	Vier Dimensionen des Service Managements	302
4.3.1	Organisationen und Menschen (organizations and people)	302
4.3.2	Informationen und Technologie (information and technology)	303
4.3.3	Partner und Lieferanten (partners and suppliers)	303
4.3.4	Wertströme und Prozesse (value streams and processes)	304
4.3.5	Äußere Einflussfaktoren	305
4.4	Service Value System	305
4.4.1	Sieben ITIL®-Grundprinzipien (guiding principles)	306
4.4.2	Service Value Chain	307
4.4.3	Continual Improvement	309
4.4.4	Die Komponenten des SVS im Zusammenspiel	311
5	Leistung und Qualität messen	313
5.1	IT-Kennzahlen	313
5.1.1	Grundlegendes zu Kennzahlen	315
5.1.2	Anwendungsgebiete von IT-Kennzahlen	317
5.1.3	IT-Kennzahlen gestalten	321
5.2	Balanced Scorecard – Strategie operationalisieren	329
5.2.1	Von der Kennzahl zur Balanced Scorecard (BSC)	329
5.2.2	Grundlagen der Balanced Scorecard nach Kaplan/Norton	330
5.3	CMMI & Co – Prozessreife bestimmen	335
5.3.1	Warum CMMI?	335
5.3.2	ITIL® – Process Maturity Framework (PMF)	336
5.3.3	IT-CMF (IT Capability Maturity Framework)	340
6	Normen und Richtlinien	345
6.1	ISO/IEC 20000	345
6.1.1	Warum IT-Service-Prozesse auditieren und zertifizieren?	345
6.1.2	Grundlegendes zur ISO/IEC 20000	346
6.1.3	Die Struktur der ISO/IEC 20000	347
6.1.4	Zertifizierung	358
6.1.5	ISO 20000 und ITIL®	358
6.2	COBIT® 2019	359
6.2.1	Der Hintergrund von COBIT®	359
6.2.2	Was ist COBIT® und was ist es nicht?	363
6.2.3	Komponenten	364
6.2.4	Designfaktoren	364
6.2.5	Stakeholder	365
6.2.6	Die COBIT®-Produktfamilie	366
6.2.7	Strukturen der einzelnen Publikationen	370
6.2.8	COBIT®-Prinzipien	374
6.2.9	Komponenten eines Governance-Systems nach COBIT®	376
6.2.10	Designfaktoren	378

6.2.11	Zielkaskade	381
6.2.12	Ein kurzer Überblick über Governance- und Managementziele	385
6.2.13	Design des „eigenen“ Governance-Systems	401
6.2.14	Implementierung	403
6.2.15	Fazit	405
6.2.16	Liste der Normen und Richtlinien, die ISACA bei der Entwicklung von COBIT® 2019 verwendet hat	405
6.3	BPMN 2.0	407
6.3.1	Hintergrund – Business Process Management	409
6.3.2	Hintergrund – BPMN	410
6.3.3	Warum BPMN 2.0 in Ihrem Unternehmen?	410
6.3.4	Verwendung von BPMN 2.0	412
6.3.5	Die Elemente von BPMN 2.0	413
6.3.6	Ein Beispielprozess	415
6.3.7	Definition einer passenden Teilmenge für den Einsatz in Ihrem Unternehmen	426
6.3.8	Literaturempfehlung	436
6.3.9	Fazit	437
7	Praxisbeispiel	439
7.1	Die Mischung macht's	439
7.2	Die Ausgangssituation	439
7.2.1	Die Bankenservice AG	439
7.3	Das Projekt	442
7.3.1	Projektsetup	442
7.3.2	Ziele definieren	446
7.3.3	Analyse und Identifizierung	456
7.3.4	Ausbildung der Beteiligten	465
7.3.5	Prozesse definieren und dokumentieren	466
7.3.6	Prozesse etablieren	480
7.3.7	Value Streams integrieren	484
7.3.8	Erfolg prüfen	485
7.3.9	Fazit	487
	Literaturverzeichnis	489
	Stichwortverzeichnis	491