

Vorwort	XI
Geleitwort	XV
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® 4	41
3.1 Grundlegende Konzepte und Begriffe	42
3.2 ITIL® Practices (Praktiken)	43
3.2.1 Allgemeine Praktiken	46
3.2.1.1 Architecture Management	46
3.2.1.2 Continual Improvement	52
3.2.1.3 Information Security Management	56
3.2.1.4 Knowledge Management	62

3.2.1.5	Measurement & reporting	69
3.2.1.6	Organizational Change Management (OCM)	73
3.2.1.7	Portfolio Management	77
3.2.1.8	Project Management	81
3.2.1.9	Relationship Management	82
3.2.1.10	Risk Management	87
3.2.1.11	Service financial management	92
3.2.1.12	Strategy management	92
3.2.1.13	Supplier management	93
3.2.1.14	Workforce and talent management	99
3.2.2	Service-Management-Praktiken	100
3.2.2.1	Availability Management	100
3.2.2.2	Business Analysis	103
3.2.2.3	Capacity and performance management	107
3.2.2.4	Change enablement	110
3.2.2.5	Incident management	114
3.2.2.6	IT asset management (ITAM)	117
3.2.2.7	Monitoring and event management	122
3.2.2.8	Problem Management	126
3.2.2.9	Release management	129
3.2.2.10	Service catalogue management	132
3.2.2.11	Service configuration management	135
3.2.2.12	Service continuity management	137
3.2.2.13	Service design	141
3.2.2.14	Service desk	144
3.2.2.15	Service level management	148
3.2.2.16	Service request management	151
3.2.2.17	Service validation and testing	154
3.2.3	Technische Praktiken im Kurzüberblick	156
3.2.3.1	Deployment Management	156
3.2.3.2	Infrastructure and platform management	157
3.2.3.3	Software development and management	159
3.3	Vier Dimensionen des Service Managements	160
3.3.1	Organisationen und Menschen (organizations and people)	160
3.3.2	Informationen und Technologie (information and technology)	161
3.3.3	Partner und Lieferanten (partners and suppliers)	161
3.3.4	Wertströme und Prozesse (value streams and processes)	162
3.3.5	Äußere Einflussfaktoren	163
3.4	Service Value System	163
3.4.1	Sieben ITIL®-Grundprinzipien (guiding principles)	164
3.4.2	Service Value Chain	165
3.4.3	Continual Improvement	167
3.4.4	Die Komponenten des SVS im Zusammenspiel	169

4	ITIL® Edition 2011	171
4.1	Service Strategy	171
4.1.1	Begriffe und Grundlagen	172
4.1.2	Strategy Management for IT Services	176
4.1.3	Service-Portfolio Management	186
4.1.4	Financial Management for IT Services	190
4.1.5	Demand Management	193
4.1.6	Business Relationship Management	195
4.2	Continual Service Improvement	198
4.2.1	Überblick	198
4.2.2	Ziele, Aufgaben und Nutzen	198
4.2.3	Begriffe und Grundlagen	198
4.2.4	7-Step-Improvement-Prozess	200
4.3	Service Design	204
4.3.1	Ziele, Aufgaben und Nutzen	205
4.3.2	Begriffe und Grundlagen	205
4.3.3	Design Coordination	210
4.3.4	Service Level Management	212
4.3.5	Service Catalogue Management	217
4.3.6	Capacity Management	219
4.3.7	Availability Management	220
4.3.8	IT-Service Continuity Management	224
4.3.9	Information Security Management	228
4.3.10	Supplier Management	231
4.4	Service Transition	234
4.4.1	Überblick	234
4.4.2	Interne und externe Sicht	235
4.4.3	Transition Planning and Support	235
4.4.4	Change Management	238
4.4.5	Service Asset and Configuration Management	245
4.4.6	Release and Deployment Management	251
4.4.7	Service Validation and Testing	257
4.4.8	Change Evaluation	261
4.4.9	Knowledge Management	263
4.5	Service Operation	267
4.5.1	Ziele, Aufgaben und Nutzen	267
4.5.2	Begriffe und Grundlagen	267
4.5.3	Event Management	270
4.5.4	Incident Management	275
4.5.5	Request Fulfilment	284
4.5.6	Problem Management	287
4.5.7	Access Management	293
4.5.8	Funktionen	295

4.5.9	Standardaktivitäten in Service Operation	300
5	Leistung und Qualität messen	303
5.1	IT-Kennzahlen	303
5.1.1	Grundlegendes zu Kennzahlen	305
5.1.2	Anwendungsgebiete von IT-Kennzahlen	307
5.1.3	IT-Kennzahlen gestalten	311
5.2	Balanced Scorecard – Strategie operationalisieren	319
5.2.1	Von der Kennzahl zur Balanced Scorecard (BSC)	319
5.2.2	Grundlagen der Balanced Scorecard nach Kaplan/Norton	320
5.3	CMMI & Co – Prozessreife bestimmen	325
5.3.1	Warum CMMI?	325
5.3.2	ITIL® – Process Maturity Framework (PMF)	326
5.3.3	IT-CMF (IT Capability Maturity Framework)	330
6	Normen und Richtlinien	335
6.1	ISO/IEC 20000	335
6.1.1	Warum IT-Service-Prozesse auditieren und zertifizieren?	335
6.1.2	Grundlegendes zur ISO/IEC 20000	336
6.1.3	Die Struktur der ISO/IEC 20000	337
6.1.4	Zertifizierung	348
6.1.5	ISO 20000 und ITIL®	348
6.2	COBIT® 2019	349
6.2.1	Der Hintergrund von COBIT®	349
6.2.2	Was ist COBIT® und was ist es nicht?	353
6.2.3	Komponenten	354
6.2.4	Designfaktoren	354
6.2.5	Stakeholder	355
6.2.6	Die COBIT®-Produktfamilie	356
6.2.7	Strukturen der einzelnen Publikationen	360
6.2.8	COBIT®-Prinzipien	364
6.2.9	Komponenten eines Governance-Systems nach COBIT®	366
6.2.10	Designfaktoren	368
6.2.11	Zielkaskade	371
6.2.12	Ein kurzer Überblick über Governance- und Managementziele	375
6.2.13	Design des „eigenen“ Governance-Systems	391
6.2.14	Implementierung	393
6.2.15	Fazit	395
6.2.16	Liste der Normen und Richtlinien, die ISACA bei der Entwicklung von COBIT® 2019 verwendet hat	395
6.3	BPMN 2.0	397
6.3.1	Hintergrund – Business Process Management	399
6.3.2	Hintergrund – BPMN	400

6.3.3	Warum BPMN 2.0 in Ihrem Unternehmen?	400
6.3.4	Verwendung von BPMN 2.0	402
6.3.5	Die Elemente von BPMN2.0	403
6.3.6	Ein Beispielprozess	405
6.3.7	Definition einer passenden Teilmenge für den Einsatz in Ihrem Unternehmen	416
6.3.8	Literaturempfehlung	426
6.3.9	Fazit	427
7	Praxisbeispiel	429
7.1	Die Mischung macht's	429
7.2	Die Ausgangssituation	429
7.2.1	Die Bankenservice AG	429
7.3	Das Projekt	432
7.3.1	Projektsetup	432
7.3.2	Ziele definieren	436
7.3.3	Analyse und Identifizierung	446
7.3.4	Ausbildung der Beteiligten	455
7.3.5	Prozesse definieren und dokumentieren	456
7.3.6	Prozesse etablieren	470
7.3.7	Value Streams integrieren	474
7.3.8	Erfolg prüfen	475
7.3.9	Fazit	477
	Literaturverzeichnis	479
	Stichwortverzeichnis	481