

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	Über dieses Buch.....	1
1.2	Über den Autor	3
1.3	Literaturhinweise	4
2	Das Umfeld	5
2.1	Gegenstand: IT als Dienstleistung	6
2.2	Etwas Technik: Cloud und Container	10
2.3	Lieferkette: die beteiligten Parteien.....	13
2.4	Lifecycle: Geschäftsbeziehung und IT	16
2.5	Prozesse und Abläufe: IT-Service-Management (ITSM)	19
2.6	Ausblick: zwei IT-Dienstleister und die Lieferkette.....	24
	Literaturverzeichnis.....	26
3	Das Metasystem	29
3.1	Grundstruktur	29
3.2	Zwei Aufgaben bzw. zweimal drei Aufgaben	31
3.2.1	Standards definieren und umsetzen (Attainment: Übersicht)	32
3.2.2	Kundenanforderungen erfüllen (Fulfillment: Übersicht)	34
3.2.3	Resümee	36
3.3	Attainment.....	37
3.3.1	Standards definieren und pflegen (Details)	37
3.3.2	Kunden informieren können (Übersicht)	41
3.4	Fulfillment.....	43
3.4.1	IT-Services sicher bereitstellen.....	43
3.4.2	IT-Service-Security verbessern.....	49
3.5	Zusammenfassung.....	51
	Literaturverzeichnis.....	53
4	Assurance Management.....	55
4.1	Der Charakter von Dienstleistungen und die Folgen	56
4.2	Die zwei Gesichter der IT-Sicherheit.....	59
4.3	Informationen über die IT-Sicherheit bereitstellen und verwalten.....	61

4.4	Organisation	63
	Literaturverzeichnis	67
5	Taxonomie	69
5.1	Einleitung	70
5.2	Ziele und Grundprinzip	70
5.3	Übersicht	72
5.4	Anwendung	74
5.5	Details	75
	5.5.1 Praktiken	76
	5.5.2 Bestandsverwaltung	83
	5.5.3 Technologien	84
5.6	Zusammenfassung und Ausblick	90
	Literaturverzeichnis	91
6	Dokumenten- und Bibliotheksstruktur	93
6.1	Ziele und Dokumentenbezogene Lösungen	94
6.2	Ziele und Bibliotheksbezogene Lösungen	98
6.3	Weitere Anregungen	102
	Literaturverzeichnis	104
7	Secured by Definition	105
7.1	IT-Sicherheit und das Qualitätsmanagement	106
7.2	IT-Sicherheit und Prozesse	108
7.3	Die Methode	109
7.4	Umsetzung	112
7.5	Vorteile und Schlussbemerkungen	117
	Literaturverzeichnis	119
8	Wahrnehmung, Wissen, Kompetenzen	121
8.1	Wahrnehmung	122
8.2	Wissen und Kompetenzen	125
	Literaturverzeichnis	126
9	Stichwortverzeichnis (Index)	127