

	Geleitwort von Ruedi Noser, Präsident ICTswitzerland (Auflage 1 2013 Springer Vieweg 978-3-658-00180-3)	9
	Geleitwort von Jürgen Dierlamm, Geschäftsführer itSMF Deutschland e.V.	11
	Vorwort (Auflage 1)	13
	Vorwort (Auflage 2)	15
	Vorwort (Auflage 3)	16
	Vorwort (Auflage 4)	17
1	Was beinhaltet IT Service Management?	19
1.1	Hauptdienstleistungselemente einer Informatik	19
1.2	Hauptelemente für ein erfolgreiches IT Service Management	20
1.2.1	Wissen, was der Leistungsbezieher braucht und erwartet	21
1.2.2	Standardisierung der IT-Dienstleistungen	22
1.2.3	Etablieren der nötigen IT-Prozesse inklusive der Rollen	32
1.2.4	Messen und Auswerten der erbrachten Dienstleistung	40
1.2.5	Optimieren der vereinbarten Dienstleistung	43
2	Einführung eines IT Service Managements (ITSM)	51
2.1	Modell zur Einführung von ITSM-Prozessen	51
2.2	Bereich: Dokumentation	53
2.3	Bereich: IT-Prozesse	54
2.3.1	IT-Prozesse in der Phase 1 (aus meiner Sicht sehr wichtig):	54
2.3.2	IT-Prozesse in der Phase 2 (aus meiner Sicht wichtig):	55
2.3.3	IT-Prozesse in der Phase 3 (aus meiner Sicht empfehlenswert):	55

2.3.4	Level 1: Entwickeln einer Prozessbeschreibung	56
2.3.5	Level 2: Erstellen der Prozessumsetzungsgrundlagen.	56
2.3.6	Level 3: Erstellen der Arbeitsanweisungen (WINS)	56
2.3.7	Entwickeln der Prozess-Management-Struktur	57
2.4	Bereich: Tools und Hilfsmittel	58
2.5	Bereich: Organisation	59
2.6	Verankerung des IT Service Managements in der Führungsebene	60
2.7	Führung des Vorhabens mittels Organizational Change Management	61
3	IT Service Management-Umsetzungsbeispiele	65
3.1	Aufbau einer Prozess-Management-Organisation	66
3.1.1	Aufgaben des IT Process Owners	67
3.1.2	Aufgaben des IT Process Managers	67
3.1.3	Aufgaben des Head of IT Process Managements	69
3.2	Bildung von Business IT Services und IT Services	70
3.2.1	Grundlagen	70
3.2.2	Business IT Services	71
3.2.3	IT Services	74
3.3	Etablieren der Prozesse des IT Service Managements	88
3.3.1	Service Level Management (Design)	88
3.3.2	Umsetzungsart 1: Pro BITS gibt es ein SLA je Leistungs- beziehergruppe	89
3.3.3	Umsetzungsart 2: Pro Leistungsbeziehergruppe gibt es ein SLA	90
3.3.4	Change Management (Transition)	117
3.3.5	IT Asset Management (Transition)	131
3.3.6	Configuration Management (Transition)	140
3.3.7	Incident Management (Operation)	156
3.3.8	Problem Management (Operation)	171
3.3.9	Service Request Management (Operation)	179
3.3.10	Project Management (Transition)	191
3.3.11	Requirement Management (Strategy)	198
3.3.12	IT Financial Management (Strategy)	206
3.3.13	Release Management (Transition)	222
3.3.14	Deployment Management (Transition)	231
3.3.15	Information Security Management (Design)	235
3.3.16	Service Continuity Management (Design)	245
3.3.17	Service Catalog Management (Design)	260

3.3.18	Availability Management (Design)	267
3.3.19	Capacity and Performance Management (Design)	273
3.3.20	Monitoring and Event Management (Operation).	279
3.3.21	Access Management (Operation)	285
3.3.22	Risk Management (Supporting)	290
3.3.23	Strategy Management (Strategy)	297
3.3.24	Business Relationship Management (Strategy)	308
3.3.25	Portfolio Management (Strategy)	311
3.3.26	Supplier Management (Design)	319
3.3.27	Service Validation and Testing (Transition).	325
3.3.28	Knowledge Management (Transition)	337
3.3.29	Architecture Management for IT (Strategy)	340
3.3.30	Continual Improvement (Supporting)	346
	Abkürzungen und Begriffe	353
	Stichwortverzeichnis	357