

Inhalt

Vorwort.....	XI
1 Einleitung	1
1.1 ITIL – IT Infrastructure Library.....	1
1.1.1 ITIL V2.....	2
1.1.2 ITIL V3	4
1.1.3 ITIL V3 im Vergleich zu ITIL V2	6
1.2 ISO20000.....	8
1.2.1 ISO20000 und ITIL.....	11
1.3 ITIL und ISO20000 für Oracle Datenbank Services.....	13
2 Der Service Desk.....	15
2.1 Der Service Desk unter ITIL.....	15
2.1.1 Organisationsformen des Service Desks	16
2.2 Der Service Desk unter ISO20000.....	17
2.3 Der Service Desk für Oracle Datenbank Services.....	17
3 Request Fulfillment.....	23
3.1 Das Request Fulfillment unter ITIL.....	23
3.2 Das Request Fulfillment unter ISO20000.....	24
3.3 Das Request Fulfillment für Oracle Datenbank Services.....	24
4 Das Incident Management.....	27
4.1 Das Incident Management unter ITIL.....	27
4.1.1 Der Incident-Management-Prozess	28
4.2 Das Incident Management unter ISO20000	30
4.3 Das Incident Management für Oracle Datenbank Services.....	31
4.3.1 Strukturen des Incident Managements für Oracle Datenbank Services.....	33
5 Event Management	39
5.1 Das Event Management unter ITIL	39

5.2	Das Event Management unter ISO20000	40
5.3	Das Event Management für Oracle Datenbank Services	40
6	Das Problem Management.....	45
6.1	Das Problem Management unter ITIL	45
6.1.1	Der Problem-Management-Prozess	46
6.1.2	Die Knowledge Database.....	46
6.2	Das Problem Management unter ISO20000	47
6.3	Das Problem Management für Oracle Datenbank Services	48
6.3.1	Durchsuchen von Incident Tickets.....	50
6.3.2	Überprüfen der Known-Error-Datenbank	53
6.3.3	Auswertung von Incidents	53
6.3.4	Durchführung und Überprüfung der Einhaltung regelmäßiger Wartungsarbeiten (Maintainance Management)	54
6.3.5	Sicherstellen von aktuellen Oracle-Release-Ständen und deren Patch-Niveaus	54
7	Knowledge Management.....	57
7.1	Das Knowledge Management unter ITIL	57
7.1.1	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2	57
7.2	Das Knowledge Management unter ISO20000.....	57
7.3	Das Knowledge Management für Oracle Datenbank Services	58
8	Technical, Applications und Operation Management	61
8.1	Das Technical, Applications und Operation Management unter ITIL	61
8.1.1	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2	62
8.2	Das Technical, Application und Operation Management unter ISO20000.....	62
8.3	Das Technical, Application und Operation Management für Oracle Datenbank Services.....	62
9	Das Change Management.....	65
9.1	Das Change Management unter ITIL	65
9.1.1	Der Request for Change.....	65
9.1.2	Gremien im Change Management	66
9.1.3	Der Change-Management-Prozess.....	66
9.1.4	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2	68
9.2	Das Change Management unter ISO20000.....	69
9.3	Das Change Management für Oracle Datenbank Services	69
9.3.1	Application Changes.....	70
9.3.2	Infrastructure Changes.....	72
10	Das Configuration Management.....	75
10.1	Das Configuration Management unter ITIL	75
10.1.1	Die Configuration Management Database	75
10.1.2	Der Configuration-Management-Prozess.....	78
10.1.3	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2	79
10.2	Das Configuration Management unter ISO20000.....	82

10.3	Das Configuration Management für Oracle Datenbank Services.....	83
10.3.1	Die Configuration Policy für Oracle Datenbank Services	84
10.3.2	Die CMDB bzw. das CMS für Oracle Datenbank Services	85
11	Das Release Management.....	91
11.1	Das Release Management unter ITIL	91
11.1.1	Der Release-Management-Prozess.....	91
11.1.2	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2.....	95
11.2	Das Release Management unter ISO20000.....	96
11.3	Das Release Management für Oracle Datenbank Services	97
11.3.1	Definition von Release und Release-Nummernierungen.....	98
11.3.2	Planung, Entwicklung und Vorbereitung von neuen Releases	98
11.3.3	Konfiguration, Test sowie Abnahme neuer Releases	99
11.3.4	Rollout- und Backout-Planung neuer Releases	100
12	Evaluation und Service Validation	101
12.1	Evaluation und Service Validation unter ITIL	101
12.1.1	Der Evaluation-Prozess.....	101
12.1.2	Der Service-Validation-and-Testing-Prozess	102
12.1.3	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2.....	102
12.2	Evaluation und Service Validation unter ISO 20000	103
12.3	Evaluation und Service Validation für Oracle Datenbank Services	103
12.3.1	Evaluation für Oracle Datenbank Services.....	103
12.3.2	Service Validation für Oracle Datenbank Services	104
13	Das Capacity Management.....	109
13.1	Capacity Management unter ITIL	109
13.1.1	Teilbereiche des Capacity Managements	110
13.1.2	Capacity-Management-Prozess und -Database	110
13.2	Das Capacity Management unter ISO20000	112
13.3	Das Capacity Management für Oracle Datenbank Services	113
13.3.1	Vorgehensmodelle, Methoden und Best Practices	116
13.3.2	Fazit	121
14	Das Availability Management.....	123
14.1	Das Availability Management unter ITIL	123
14.1.1	Verfügbarkeitsbetrachtungen	124
14.1.2	Verfügbarkeitsberechnungen	124
14.1.3	Verfügbarkeitsmessung, -überwachung und -reporting	125
14.1.4	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2.....	126
14.2	Das Availability Management unter ISO20000	127
14.3	Das Availability Management für Oracle Datenbank Services	128
14.3.1	Oracle Real Application Clusters	129
14.3.2	Oracle Data Guard	131
14.3.3	Verfügbarkeit überwachen	132
14.3.4	Fazit	133

15	Das IT Service Continuity Management.....	135
15.1	Das IT Service Continuity Management unter ITIL	135
15.1.1	Der IT-Service-Continuity-Prozess.....	136
15.2	Das IT Service Continuity Management unter ISO20000	137
15.3	Das IT Service Continuity Management für Oracle Datenbank Services	137
15.3.1	Das ITSCM aus technologischer Sicht.....	139
15.3.2	Das ITSCM aus betrieblicher Betrachtung	140
16	Das Security Management bzw. Information Security Management.....	143
16.1	Das Security bzw. Information Security Management unter ITIL	143
16.2	Das Security bzw. Information Security Management unter ISO20000	144
16.3	Das Security bzw. Information Security Management für Oracle Datenbank Services.....	144
16.3.1	Compliance	145
16.3.2	Umsetzung der Informationssicherheits-Gesetze und -Richtlinien für Oracle Datenbank Services.....	147
16.3.3	Fazit	156
17	Access Management	157
17.1	Das Access Management unter ITIL	157
17.1.1	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2	157
17.2	Das Access Management unter ISO20000.....	158
17.3	Das Access Management für Oracle Datenbank Services	158
18	Service Transition and Planning	161
18.1	Das Service Transition and Planning unter ITIL	161
18.1.1	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2	163
18.2	Service Transition and Planning unter ISO 20000.....	164
18.3	Service Transition and Planning für Oracle Datenbank Services	165
19	Continual Service Improvement.....	171
19.1	Das Continual Service Improvement unter ITIL	171
19.1.1	Der Sieben-Stufen-Verbesserungsprozess	172
19.1.2	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2	173
19.2	Das Continual Service Improvement unter ISO20000.....	173
19.3	Das Continual Service Improvement für Oracle Datenbank Services	174
20	Service Level Management.....	187
20.1	Service Level Management unter ITIL.....	187
20.1.1	Demand Management unter ITIL.....	188
20.1.2	Service Reporting unter ITIL.....	188
20.1.3	Der Service-Level-Management-Prozess unter ITIL	189
20.1.4	Service-Verträge bzw. -Vereinbarungen unter ITIL	190
20.1.5	Änderungen und Ergänzungen von ITIL V3 gegenüber V2	191
20.2	Service Level Management unter ISO20000	194
20.2.1	Service Level Management.....	194

20.2.2	Service Reporting.....	195
20.2.3	Business Relationship Management.....	195
20.2.4	Supplier Management	196
20.3	Service Level Management für Oracle Datenbank Services	197
20.3.1	Service Portfolio Management für Oracle Datenbank Services	197
20.3.2	Demand Management für Oracle Datenbank Services.....	199
20.3.3	Service Catalogue Management für Oracle Datenbank Services	201
20.3.4	Supplier Management für Oracle Datenbank Service	203
20.3.5	Business Relationship Management für Oracle Datenbank Services	205
20.3.6	Service Reporting für Oracle Datenbank Services	206
21	Financial Management	209
21.1	Financial Management unter ITIL	209
21.1.1	Kostenmodelle	210
21.1.2	Kostenkategorien	210
21.2	Financial Management unter ISO20000	211
21.3	Financial Management für Oracle Datenbank Services	212
21.3.1	Financial Management aus Kundensicht.....	213
21.3.2	Financial Management aus interner IT-Service-Sicht	214
Literatur.....	225	
Register.....	227	