

Inhaltsverzeichnis

1	Qualitätssichernde Prozesse	1
1.1	Was war die alte ISO 9000:1994?	3
1.2	ISO 9000:2000	4
1.3	ITIL und ISO 9000:2000	10
1.4	Six Sigma (6σ)	12
1.4.1	Fachbegriffe unter Six Sigma	17
1.4.2	Rollen und Verantwortlichkeiten unter Six Sigma	20
2	ITIL (IT Infrastructure Library) Einführung	23
2.1	ITIL Basics	27
2.1.1	Was ist ein Prozess?	29
2.1.2	Was ist ein Service?	30
2.1.3	Rollen (Service Functions) unter ITIL	31
2.1.4	Was ist „Best practice“?	34
2.1.5	Metriken, Key Performance Indicators (KPI) und Benchmarking unter ITIL	35
2.2	Die ITIL-Struktur (Die sieben Hauptbereiche von ITIL im Überblick)	37
2.2.1	Business Perspective	39
2.2.2	Planning to Implement Service Management ...	39
2.2.3	Applications Management	40
2.2.4	ICT Infrastructure Management	40
2.2.5	Security Management	40
2.2.6	ITIL-Service-Management (Service Delivery, Service Support) im Überblick	41
2.2.7	Service Support	42
2.2.8	Service Delivery	47
3	Service Support	53
3.1	Einleitung	53



3.2	Configuration Management	55
3.2.1	Fachbegriffe unter dem Configuration Management unter ITIL	61
3.2.2	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Configuration Management	65
3.2.3	Zugeordnete Rollen zum Configuration Management	67
3.3	User Help Desk (First-, Second- und Third-Level Support)	68
3.4	Incident Management	72
3.4.1	Hilfsmittel des Incident Managements	78
3.4.2	Zugeordnete Rollen zum Incident Management	79
3.4.3	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Incident Management	81
3.5	Problem Management	83
3.5.1	Unterschied zwischen Incident- und Problem Management	91
3.5.2	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Problem Management	92
3.5.3	Zugeordnete Rollen zum Problem Management	93
3.6	Change Management	95
3.6.1	Fachbegriffe unter dem Change Management unter ITIL	97
3.6.2	Zugeordnete Rollen zum Change Management	100
3.6.3	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Change Management	101
3.6.4	Unterschied zwischen Change Management und Release Management	102
3.7	Release Management (Software control and distribution)	103
3.7.1	Fachbegriffe unter dem Release Management unter ITIL	107
3.7.2	Zugeordnete Rollen zum Release Management	109
3.7.3	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Release Management	110
4	Service Delivery	111
4.1	Einleitung	111
4.2	Availability Management	113
4.2.1	Key Performance Indicators (KPI) zum Availability Management	116

4.2.2	Zugeordnete Rollen zum Availability Management.....	117
4.2.3	Kosten einer vernünftig hohen Availability oder Verfügbarkeit	118
4.2.4	Design eines DV-Verfahrens mit hoher Verfügbarkeit	122
4.2.5	Organisatorische verfügbarkeitssteigernde Methoden	131
4.3	Continuity Management	132
4.3.1	Fachbegriffe unter dem Continuity Management unter ITIL	135
4.3.2	Zugeordnete Rollen zum Continuity Management	138
4.3.3	Key Performance Indicators (KPI) zum Continuity Management	139
4.3.4	Gründe für ein Continuity Management.....	140
4.3.5	Durchführen von Schwachstellenanalysen, Riskmanagement, technischen Hochverfügbar- keitsuntersuchungen, Due Diligence, Audits und Reviews.....	146
4.4	Capacity Management	160
4.4.1	Fachbegriffe unter dem Capacity Management unter ITIL.....	167
4.4.2	Zugeordnete Rollen zum Capacity Management	170
4.4.3	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Capacity Management	171
4.4.4	Bedarfsrechnung genutzter Ressourcen beim Capacity Management	172
4.4.5	Strategien zur optimalen Ausnutzung von eingesetzten Ressourcen	174
4.5	Financial Management (Kosten Management für IT-Dienstleistungen)	178
4.5.1	Fachbegriffe unter dem Financial Management unter ITIL.....	183
4.5.2	Zugeordnete Rollen zum Financial Management	187
4.5.3	Kostenverteilung der IT einer Firma sowie kostenreduzierende Einflüsse.....	188
4.5.4	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Financial Management	191
4.6	Service Management und Service Level Management (SLM)	192
4.6.1	Fachbegriffe unter dem Service Level Management unter ITIL	195

4.6.2	Unterschied zwischen SLA (Service Level Agreement), OLA (Operation Level Agreement) und UC (Underpinning Contract)	198
4.6.3	Zugeordnete Rollen zum Service Level Management	200
4.6.4	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Service Level Management	201
5	Security Management	203
5.1	Fachbegriffe unter dem Security Management unter ITIL	207
5.2	Security Policy.....	209
5.3	Datenschutz versus Datensicherheit.....	210
5.4	IT-Grundschutz nach BSI	211
5.5	ISO/IEC 17799 (BS 7799)	213
5.6	Erstellen von Sicherheitskonzepten.....	213
5.7	Zugeordnete Rollen zum Security Management sowie Datenschutz.....	216
5.7.1	Security Officer oder Chief Security Officer	216
5.7.2	Datenschutzbeauftragter	216
5.8	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) des Security Managements	217
6	ICT Infrastructure Management (ICTIM)	219
6.1	ICT-Design and Planning Process.....	222
6.2	ICT-Deployment Process.....	223
6.3	ICT-Operations Process	225
6.4	ICT-Technical Support Process.....	226
6.5	Zugeordnete Rollen zum Technical Support	227
6.5.1	Technical Support Manager	227
6.5.2	Technical Support Specialist	228
6.5.3	Technical Planner	228
6.5.4	Technical Support Analyst.....	229
6.6	Fachbegriffe unter dem ICT Infrastructure Management unter ITIL	229
6.6.1	In-Band- oder Out-of-Band Management	229
6.6.2	IuK	230
6.6.3	OSS (Operations Support Systems)	230
6.6.4	BSS (Business Support Systems).....	231
7	Applications Management	233
7.1	Einführung eines neuen IT-Verfahrens	234

7.2	Entwicklung eines neuen DV-Verfahrens mit Projektmanagement-Frameworks	239
7.2.1	PRINCE 2	239
8	Business Perspective (Die geschäftliche Perspektive)	259
8.1	Begriffe des strategischen IT-Managements	261
8.1.1	IT-Alignment	261
8.1.2	IT-Governance	261
8.1.3	CIO (Chief Information Officer)	262
8.1.4	Programmmanagement	262
8.1.5	Business Case	263
8.1.6	Asset Management	263
8.1.7	IT-On-Demand (On Demand Computing, Utility Computing oder Business Flexibility)....	264
8.1.8	Business Process Reengineering	265
8.1.9	Business Process Optimization	267
8.1.10	Capability-Maturity-Modell (CMM)	267
8.2	Insourcing/Outsourcing	270
8.2.1	Arten des Outsourcings	275
8.2.2	Offshoring	280
8.2.3	Insourcing	281
8.2.4	Service Level Agreements versus Service Value Agreements	282
8.2.5	Customer Advocacy Center	283
8.2.6	Gebührenmodelle beim Outsourcing	284
8.3	Gesetze, Verordnungen, Normierungen und Grundsätze mit Einfluss auf das IT-Servicemanagement	286
8.3.1	Anforderungen und Normierungen der Sachversicherer mit Einfluss auf die IT- Infrastruktur sowie Organisationsstruktur eines Unternehmens	288
8.3.2	Gesetze mit Einfluss auf die elektronische Buchführung eines Unternehmens	290
8.3.3	KonTraG und AktG	291
8.3.4	Basel II	294
8.3.5	Sarbanes-Oxley-Act	296
9	Planning to Implement Service Management	299
9.1	Einführen von ITIL in eine Firma bzw. Fremdvergabe des IT-Service an einen IT-Dienstleister	301
9.1.1	ITIL und BS 15000	301
9.1.2	ITIL und PD0005:1998	302

9.1.3	ITIL und PD0015:2000	302
9.1.4	Implementierung von ITIL in kleineren IT-Abteilungen mit wenig Personal.....	303
9.2	Betriebskonzept.....	304
9.2.1	Inhaltliche Ziele des Betriebskonzepts	307
9.2.2	Mengengerüst	310
9.2.3	Zuständigkeitsmatrix	312
9.2.4	Erreichbarkeit, Wartungsfenster sowie Eskalationsvorgang bei Störungen	313
9.2.5	Havarie- und Backupkonzept.....	315
9.2.6	Kennparameter bzw. Schwachstellenanalyse eines neuen DV-Verfahrens	318
10	Ausbildungen im Riskmanagement bzw. IT-Controlling sowie ITIL-Zertifizierung, Schulungen und Vereine	321
10.1	CIA	321
10.2	CISA	323
10.3	COBIT	324
10.4	ITIL-Zertifizierung, Schulungen zur Förderung des ITIL-Standards.....	325
10.5	Weitere Vereine zur Förderung des ITIL-Standards	326
Anhang		329
Sachverzeichnis		337