

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Inhaltsverzeichnis	7
1 Erfolgreiches IT-Management	11
1.1 Die strategische Ebene	13
1.2 Die operationale Ebene.....	15
1.3 Das IT Service Management als Königsdisziplin des IT Managements	16
2 ITIL – Überblick und Grundlagen	19
2.1 Kurze Einführung in ITIL	19
2.2 Überblick über die ITIL-Module	23
2.2.1 Die zwei Hauptbereiche: Service Support und Service Delivery ..	23
2.2.2 Die Prozesse des Service Support	26
2.2.3 Der Service Desk und seine Beziehung zu den ITIL-Prozessen ...	28
2.2.4 Die Prozesse des Service Delivery	29
2.3 Vorteile einer ITIL-Ausrichtung für den IT-Bereich	31
2.4 ITIL-Module im Detail	32
2.4.1 Service Desk	33
2.4.2 Incident Management.....	34
2.4.3 Problem Management	46
2.4.4 Configuration Management.....	50
2.4.5 Change Management.....	57
2.4.6 Release Management.....	62

2.4.7	Service Level Management.....	71
2.4.8	Capacity Management.....	74
2.4.9	Availability Management.....	79
2.4.10	Continuity Management.....	83
2.4.11	Financial Management.....	87

ITIL-Umsetzung in der Praxis 91

3.1	Implementation Guide.....	91
3.2	IT-Bereiche strategisch aufstellen und ausrichten.....	96
3.2.1	Schritt 1: Das eigene Leistungsportfolio definieren.....	96
3.2.2	Schritt 2: Vertragsbeziehungen mit Kunden erarbeiten.....	107
3.3	IT-Bereiche operational aufstellen und ausrichten.....	116
3.3.1	Schritt 3: Support-Prozesse implementieren.....	118
3.3.2	Schritt 4: IS Controlling-Mechanismen aufsetzen.....	128

Referenzprojekte 137

4.1	Auswahl von Referenzprojekten.....	137
4.2	Erfahrungen mit dem Implementation Guide.....	139
4.2.1	ALLDATA SYSTEMS GmbH.....	139
4.2.2	Klinikum der Universität zu Köln, ZIK.....	146
4.2.3	ScaleOn GmbH & Co. KG.....	154
4.2.4	Victor GmbH.....	162
4.2.5	VOSS Automotive GmbH.....	167
4.3	Methoden und Werkzeuge.....	174
4.3.1	AMB Generali Informatik Services GmbH.....	174
4.3.2	Anwaltssozietät Meyer-Köring, von Danwitz, Privat.....	180
4.3.3	BOC Information Technologies Consulting GmbH.....	184

4.3.4	KESS DV-Beratung	196
4.3.5	msc – mnemon security consulting.....	202
4.3.6	Softlab GmbH	212
4.3.7	Sonderhoff GmbH	217
4.3.8	T-Systems Nova GmbH.....	221
5	Fazit	231
6	Anhang	235
6.1	Literatur	235
6.2	Abkürzungsverzeichnis	240
6.3	Abbildungsverzeichnis	241
6.4	Sachwortverzeichnis	244