Inhalte

Kolophon 4
Vorwort 5
Danksagungen 7

1 Einführung 15
1.1 Was ist ITIL? 15
1.2 ITIL Examen 16
1.3 Aufbau dieses Taschenbuchs 17
1.4 Wie man dieses Taschenbuch nutzt 18

2 Einführung in den Servicelebenszyklus 21
2.1 Definition des Service Management 21
2.2 Überblick Servicelebenszyklus 22

3 Lebenszyklus Phase: Service Strategy 25
3.1 Einführung 25
3.2 Grundbegriffe 25
3.3 Prozesse und andere Aktivitäten 27
3.4 Organisation 28
3.5 Methoden, Techniken und Tools 30
3.6 Durchführung und Betrieb 31

4 Lebenszyklus Phase: Service Design 35
4.1 Einführung 35
4.2 Grundbegriffe 35
4.3 Prozesse und andere Aktivitäten 38
4.4 Organisation 40
4.5 Methoden, Techniken und Tools 40
4.6 Durchführung und Betrieb 40

5 Lebenszyklus Phase: Service Transition 43
5.1 Einführung 43
5.2 Grundbegriffe 43
5.3 Prozesse und andere Aktivitäten 44
5.4 Organisation 46
5.5 Methoden, Technologie und Tools 47
5.6 Durchführung und Betrieb 47

6 Lebenszyklus Phase: Service Operation 49
6.1 Einführung 49
6.2 Grundbegriffe 49
6.3 Prozesse und andere Aktivitäten 51
6.4 Organisation 52
6.5 Methoden, Technologie und Tools 54
6.6 Durchführung und Betrieb 54

7 Lebenszyklus Phase: Continual Service Improvement 57
7.1 Einführung 57
7.2 Grundbegriffe 57
7.3 Prozesse und andere Aktivitäten 61
7.4 Organisation 62
7.5 Methoden, Techniken und Tools 62
7.6 Durchführung und Betrieb 63

8 Einführung in Funktionen und Prozesse 67
8.1 ITIL V3 Lebenszyklus Cluster 70

9 Funktionen und Prozesse in Service Strategy 73
9.1 Financial Management 73
9.2 Service Portfolio Management 79
9.3 Demand Management 83

10 Funktionen und Prozesse in Service Design 87
10.1 Service Catalogue Management 87
10.2 Service Level Management 90
10.3 Capacity Management 93
10.5 IT Service Continuity Management 101
10.6 Information Security Management 104
10.7 Supplier Management 108

11 Funktionen und Prozesse in Service Transition 113
11.1 Transition Planning and Support 113
11.2 Change Management 116
11.3 Service Asset and Configuration Management 120
11.4 Release and Deployment Management 124
11.5 Service Validation and Testing 128
11.6 Evaluation 131
11.7 Knowledge Management 134

12 Funktionen und Prozesse in Service Operation 139
12.1 Event Management 139
12.2 Incident Management 144
12.3 Request Fulfillment 148
12.4 Problem Management 150
12.5 Access Management 153
12.6 Monitoring and Control 156
12.7 IT Operations 159
12.8 Service Desk 162

13 Funktionen und Prozesse in Continual Service Improvement **165**
13.1 CSI Improvement Prozess 165
13.2 Service Reporting 169

Acronyms **173**
Referenzen **176**