

Inhaltsverzeichnis

Widmung	V
Danksagung	VII
Vorwort	IX
Abkürzungsverzeichnis	XV
1 Einleitung	1
2 Begriffliche Grundlagen	5
2.1 Methodische und generische Begriffe.....	5
2.1.1 Prozess	5
2.1.2 System	8
2.1.3 Vorgehensmodell.....	9
2.2 Technische Begriffe	10
2.2.1 Informationssystem.....	10
2.2.2 IT-Infrastruktur	11
2.2.3 Strukturierte Verkabelung	13
3 Vorgehensmodelle und Rahmenwerke	15
3.1 Verfahrensweisen beim Projektmanagement	15
3.1.1 IT-Projekte	15
3.1.2 PRINCE2	17
3.1.3 Project Management Body of Knowledge (PMBoK)	18
3.2 Modelle zur Softwareentwicklung	19
3.2.1 Wasserfallmodell.....	20
3.2.2 Systems Development Lifecycle (SDLC).....	21
3.2.3 Structured Systems Analysis and Design Methodology (SSADM)	22
3.2.4 V-Modell	24
3.2.5 Spiralmodell.....	25
3.3 Systemanalysemodell.....	26
3.3.1 Die Ist-Analyse	27
3.3.2 Das Soll-Konzept.....	29
3.4 COBIT als IT-Governance-Rahmenwerk	29

3.5	Rahmenwerke zum Servicemanagement	30
3.5.1	ICTIM und ITSM	30
3.5.2	ITIL v2 Infrastrukturmanagement	30
3.5.3	ITIL v3 Infrastrukturmanagement	38
3.6	Herstellerspezifische Rahmenwerke.....	40
3.6.1	Rahmenwerke von Microsoft	40
3.6.2	Der Cisco-Lebenszyklus für Netzwerke	43
4	Prozessqualität	45
4.1	Qualitätsmanagement gemäß ISO 9000ff.....	45
4.2	Reifegradmodelle.....	47
4.2.1	Capability Maturity Model (CMM).....	47
4.2.2	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	48
5	Organisation von Prozessen	49
5.1	Erfassung und Analyse von Prozessen.....	49
5.1.1	Kundenorientierung	50
5.1.2	Die Ist-Aufnahme	51
5.1.3	Die Analyse	53
5.2	Planung von Prozessen	55
5.2.1	Strategische Planung.....	55
5.2.2	Operative Planung	58
5.3	Beschreibung von Prozessen	59
5.3.1	Prozesskonzept	59
5.3.2	Prozessdokumentation	63
5.3.3	Prozessmodellierung.....	63
5.4	Einführung von Prozessen	67
5.5	Steuerung von Prozessen	68
6	Methodik zur Definition und Strukturierung des Infrastrukturerrichtungsprozesses	71
6.1	Projektvarianten.....	71
6.2	Projektmanagement	72
6.3	Pilotnutzer.....	73
7	Infrastrukturerrichtungsprozess: Die Ist-Situation	75
7.1	Der Markt und die Kunden	75
7.2	Die Prozessreife.....	80

8	Infrastrukturerrichtungsprozess: Die Definition	83
8.1	Zweck eines ITI-Projekts.....	83
8.2	Die Ziele	85
8.2.1	Strategische Ziele.....	85
8.3	Operative Ziele	87
8.4	Weitere wesentliche Prozessattribute	89
9	PAPRO-Prozess: Die Struktur	93
9.1	Zusammenstellung der verschiedenen Modelle und Ansätze.....	95
9.1.1	Zyklische Modelle	95
9.1.2	Sequentielle Modelle	96
9.1.3	Management-Rahmenwerke	98
9.1.4	Weitere Ansätze	100
9.2	Teilprozesse	102
9.2.1	TP AN Analyse	102
9.2.2	TP PL Planung	115
9.2.3	TP RE Realisierung.....	127
9.2.4	TP OP Betriebsaufnahme	135
9.2.5	TP PM Projektmanagement	140
9.3	Die Gesamtstruktur	142
10	PAPRO-Prozess: Der Ablauf	145
10.1	Teilprozess PM Projektmanagement.....	146
10.2	Teilprozess AN Analyse.....	146
10.2.1	Prozessschritt PS AN1 Ist-Analyse	147
10.2.2	Prozessschritt PS AN2 Soll-Aufnahme.....	148
10.2.3	Prozessschritt PS AN3 Alternativenbewertung.....	148
10.3	Teilprozess PL Planung.....	148
10.3.1	Prozessschritt PL1 Logisches Design	150
10.3.2	Prozessschritt PL2 Physisches Design	151
10.3.3	Prozessschritt PL3 Sicherheit	152
10.3.4	Prozessschritt PL4 Realisierungsvorbereitung.....	152
10.3.5	Prozessschritt PL5 Betriebsvorbereitung	153
10.4	Teilprozess RE Realisierung.....	153
10.4.1	Prozessschritt RE1 Beschaffung	154
10.4.2	Prozessschritt RE2 Umsetzung	155
10.4.3	Prozessschritt RE3 Integrationstest.....	155
10.4.4	Prozessschritt RE4 Rollout	156
10.5	Teilprozess OP Betriebsaufnahme	157
10.5.1	Prozessschritt OP1 Objektverwaltung	157
10.5.2	Prozessschritt OP2 Überwachung.....	158
10.5.3	Prozessschritt OP3 Steuerung	158

11	PAPRO-Prozess: Die Realisierung	159
11.1	Typische Vorurteile	159
11.2	Typische Fehler.....	160
11.3	Rollenbezogene Aspekte.....	161
11.4	Der Prozessanlauf.....	162
11.4.1	Einfrieren des Prozesses	162
11.4.2	Prozessanalyse.....	162
11.5	PAPRO-Spezifika	164
12	Beispiel für die Planung einer IT-Infrastruktur	167
12.1	Auftraggeber und Auftragnehmer.....	167
12.2	Projektinitiierung	168
12.3	Analyse.....	171
12.3.1	Prozessschritt AN1 Analyse.....	171
12.3.2	Prozessschritt AN2 Soll-Aufnahme	177
12.3.3	Prozessschritt AN3 Alternativenbewertung	181
12.4	Planung.....	184
12.4.1	Sicherheitskonzept.....	185
12.4.2	Betriebsvorbereitung	186
Literatur		189
Index		193