

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	7
E.1 Orientierung an den Unternehmensanforderungen	8
E.2 IT Infrastructure Library®	9
E.3 Über dieses Buch	10
E.3.1 Die Struktur des Buches	10
E.3.2 Die Autorin	11
1 IT Infrastructure Library® (ITIL®)	13
1.1 Sammlung von Best Practices	15
1.2 Die Historie	16
1.3 Services und Service Management	16
1.3.1 Warranty und Utility	17
1.3.2 Beteiligte Personen und Rollen	18
1.4 Grundlegende Konzepte	19
1.4.1 Assets, Ressourcen und Fähigkeiten	19
1.4.2 Prozess	20
1.4.3 Funktion	21
1.4.4 Rollen und Verantwortlichkeiten	21
2 Service Strategy	25
2.1 Die Phase „Service Strategy“	26
2.1.1 Die Strategie, Kunden und Services	26
2.1.2 Service Provider	29
2.1.3 Sourcing-Strategien	30
2.2 Prozesse in der Service Strategy	30
2.2.1 Strategy Management for IT Services	30
2.2.2 Service Portfolio Management	32
2.2.3 Financial Management for IT Services	34
2.2.4 Demand Management	36
2.2.5 Business Relationship Management	38
2.2.6 Exkurs: Risikomanagement	40
3 Service Design	43
3.1 Die Phase „Service Design“	44
3.1.1 Prinzipien im Service Design	45
3.2 Prozesse im Service Design	47
3.2.1 Design Coordination	47
3.2.2 Service Catalogue Management	49
3.2.3 Service Level Management	51
3.2.4 Availability Management	53

3.2.5	Capacity Management	56
3.2.6	IT Service Continuity Management	58
3.2.7	Information Security Management	60
3.2.8	Supplier Management	63
4	Service Transition.	67
4.1	Die Phase „Service Transition“	68
4.2	Prozesse in der Service Transition	69
4.2.1	Transition Planning and Support.	69
4.2.2	Change Management	71
4.2.3	Service Asset and Configuration Management	74
4.2.4	Release and Deployment Management	78
4.2.5	Service Validation and Testing	81
4.2.6	Change Evaluation	84
4.2.7	Knowledge Management.	85
5	Service Operation	89
5.1	Die Phase „Service Operation“	90
5.2	Prozesse in der Phase „Service Operation“	91
5.2.1	Event Management	91
5.2.2	Incident Management	94
5.2.3	Request Fulfilment	98
5.2.4	Problem Management	101
5.2.5	Access Management	105
5.3	Funktionen im IT Service Management	107
5.3.1	Service Desk.	107
5.3.2	Technical Management	108
5.3.3	IT Operations Management	109
5.3.4	Application Management.	110
6	Continual Service Improvement (CSI)	113
6.1	Die Phase „Continual Service Improvement“	113
6.1.1	Der Continual Service Improvement Approach (CSI-Ansatz)	113
6.1.2	Deming-Zyklus (PDCA)	115
6.1.3	Service Measurement	116
6.1.4	Methoden und Techniken im CSI	117
6.1.5	Metriken	117
6.1.6	Service Reporting	118
6.2	Prozess im Continual Service Improvement	119
6.2.1	7-Step-Improvement-Prozess	119
	Stichwortverzeichnis	123