

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	<b>IX</b>
<b>Geleitwort</b> .....	<b>XIII</b>
<b>1 IT-Service-Management</b> .....	<b>1</b>
1.1 Die Welt des IT-Service-Managements .....	1
1.2 Prozessorientierung und Reifegrad .....	3
1.3 Generische Prozessmodelle .....	7
1.4 Business Alignment .....	9
<b>2 IT Infrastructure Library (ITIL®)</b> .....	<b>11</b>
2.1 Herausforderungen für ITIL® in der Praxis .....	11
2.2 ITIL® im Überblick .....	12
2.2.1 Zielsetzung – was will ITIL®? .....	12
2.2.2 ITIL® Edition 2011 .....	12
2.2.3 Die Struktur der IT Infrastructure Library .....	15
2.2.4 Die Prozesse im Überblick .....	16
2.3 Der Service Lifecycle .....	17
2.3.1 Die Kernelemente des Service Lifecycle im Überblick .....	17
2.3.2 Struktur des Lifecycle und der Prozesse .....	19
2.3.3 Rollen im Lifecycle .....	21
<b>3 ITIL® – Governance-Prozesse</b> .....	<b>23</b>
3.1 Service Strategy .....	23
3.1.1 Einführung .....	23
3.1.2 Begriffe und Grundlagen .....	24
3.1.3 Service-Strategy-Prozesse .....	31
3.1.4 Strategy Management for IT Services .....	31
3.1.5 Service Portfolio Management .....	42
3.1.6 Financial Management for IT Services .....	47
3.1.7 Demand Management .....	51
3.1.8 Business Relationship Management .....	54
3.1.9 Wichtige Schnittstellen zwischen Service Strategy und den anderen Phasen des Lifecycle .....	56
3.2 Continual Service Improvement .....	58
3.2.1 Überblick .....	58

3.2.2	Ziele, Aufgaben und Nutzen	59
3.2.3	Begriffe und Grundlagen	60
3.2.4	7-Step-Improvement-Prozess	62
3.2.5	Methoden und Techniken	67
<b>4</b>	<b>ITIL® 3 – Operational-Prozesse</b>	<b>69</b>
4.1	Service Design	69
4.1.1	Überblick	69
4.1.2	Ziele, Aufgaben und Nutzen	70
4.1.3	Begriffe und Grundlagen	71
4.1.4	Design Coordination	76
4.1.5	Service Level Management	79
4.1.6	Service Catalogue Management	87
4.1.7	Capacity Management	89
4.1.8	Availability Management	93
4.1.9	IT-Service Continuity Management	98
4.1.10	Information Security Management	103
4.1.11	Supplier Management	107
4.2	Service Transition	111
4.2.1	Überblick	111
4.2.2	Ziele, Aufgaben und Nutzen	111
4.2.3	Begriffe und Grundlagen	112
4.2.4	Transition Planning and Support	112
4.2.5	Change Management	116
4.2.6	Service Asset and Configuration Management	123
4.2.7	Release and Deployment Management	130
4.2.8	Service Validation and Testing	138
4.2.9	Change Evaluation	143
4.2.10	Knowledge Management	146
4.3	Service Operation	150
4.3.1	Überblick	150
4.3.2	Ziele, Aufgaben und Nutzen	151
4.3.3	Begriffe und Grundlagen	152
4.3.4	Event Management	156
4.3.5	Incident Management	162
4.3.6	Request Fulfilment	172
4.3.7	Problem Management	177
4.3.8	Access Management	182
4.3.9	Funktionen	185
4.3.10	Standardaktivitäten in Service Operation	191
<b>5</b>	<b>Leistung und Qualität messen</b>	<b>197</b>
5.1	IT-Kennzahlen	197
5.1.1	Grundlegendes zu Kennzahlen	199
5.1.2	Anwendungsgebiete von IT-Kennzahlen	202
5.1.3	IT-Kennzahlen gestalten	205

5.2	Balanced Scorecard – Strategie operationalisieren . . . . .	213
5.2.1	Von der Kennzahl zur Balanced Scorecard (BSC) . . . . .	213
5.2.2	Grundlagen der Balanced Scorecard nach Kaplan/Norton . . . . .	214
5.3	CMMI & Co – Prozessreife bestimmen . . . . .	219
5.3.1	Warum CMMI? . . . . .	219
5.3.2	ITIL® – Process Maturity Framework (PMF) . . . . .	220
5.3.3	IT-Service CMM . . . . .	224
5.3.4	IT-CMF (IT Capability Maturity Framework) . . . . .	226
<b>6</b>	<b>Normen und Richtlinien. . . . .</b>	<b>229</b>
6.1	ISO/IEC 20000 . . . . .	229
6.1.1	Warum IT-Service-Prozesse auditieren und zertifizieren? . . . . .	229
6.1.2	Grundlegendes zur ISO/IEC 20000 . . . . .	230
6.1.3	Die Struktur der ISO/IEC 20000 . . . . .	232
6.1.4	Die ITSM Prozesse in der ISO/IEC 20000 (Abschnitt 6–9) . . . . .	239
6.1.5	Zertifizierung . . . . .	248
6.1.6	ISO 20000 und ITIL® . . . . .	249
6.2	COBIT® . . . . .	250
6.2.1	Der Hintergrund von COBIT® . . . . .	250
6.2.2	COBIT®-Entwicklung . . . . .	251
6.2.3	Die COBIT®-Produktfamilie . . . . .	253
6.2.4	Bedeutung der IT und Ziele für die IT . . . . .	254
6.2.5	Die fünf COBIT®-Prinzipien . . . . .	254
6.2.6	Fazit . . . . .	273
6.3	BPMN 2.0 . . . . .	273
6.3.1	Hintergrund – Business Process Management . . . . .	275
6.3.2	Hintergrund – BPMN . . . . .	276
6.3.3	Warum BPMN 2.0 in Ihrem Unternehmen? . . . . .	277
6.3.4	Verwendung von BPMN 2.0 . . . . .	278
6.3.5	Die Elemente von BPMN2.0 . . . . .	279
6.3.6	Ein Beispielprozess . . . . .	281
6.3.7	Definition einer passenden Teilmenge für den Einsatz in Ihrem Unternehmen . . . . .	292
6.3.8	Literaturempfehlung . . . . .	302
6.3.9	Fazit . . . . .	303
<b>7</b>	<b>ITSM und Projektmanagement . . . . .</b>	<b>305</b>
7.1	Prozessveränderungen steuern . . . . .	305
7.2	Prozessveränderungen sind Projekte . . . . .	308
7.3	PRINCE2®:2005 im Überblick . . . . .	310
7.3.1	Die Prozesse . . . . .	311
7.3.2	Die Komponenten . . . . .	317
7.3.3	Techniken . . . . .	320
7.4	PRINCE2®:2009 im Überblick . . . . .	325
7.4.1	Was ist neu in PRINCE2®:2009? . . . . .	326
7.5	Andere Projektmanagementmethoden . . . . .	338

7.5.1	Project Management Body of Knowledge (PMBoK) . . . . .	339
7.5.2	Fazit . . . . .	342
<b>8</b>	<b>Praxisbeispiel . . . . .</b>	<b>343</b>
8.1	Die Mischung macht's . . . . .	343
8.2	Die Ausgangssituation . . . . .	343
8.2.1	Die Bankenservice AG . . . . .	343
8.3	Das Projekt . . . . .	346
8.3.1	Projektsetup . . . . .	346
8.3.2	Ziele definieren . . . . .	350
8.3.3	Analyse und Identifizierung . . . . .	360
8.3.4	Ausbildung der Beteiligten . . . . .	369
8.3.5	Prozesse definieren und dokumentieren . . . . .	370
8.3.6	Prozesse etablieren . . . . .	384
8.3.7	Erfolg prüfen . . . . .	388
	<b>Literatur . . . . .</b>	<b>391</b>
	<b>Register . . . . .</b>	<b>393</b>