



ITIL® 2011 Edition – Das Taschenbuch

Inhalt

Vorwort	5
Danksagungen	6
1 Einführung	13
1.1 Was ist ITIL?	13
1.2 Worauf stützt sich der Erfolg von ITIL?	14
1.3 ITIL-Examen	15
1.4 Aufbau dieses Taschenbuchs	16
1.5 Wie man dieses Taschenbuch nutzt	17
2 Einführung in den Servicelebenszyklus	19
2.1 Definition von Service Management	19
2.2 Interne und externe Kunden	20
2.3 Interne und externe Services	20
2.4 Überblick über den Servicelebenszyklus	20
2.5 Funktionen und Prozesse	23
2.6 Organisationsstruktur	24
2.7 ITIL Lebenszyklus-Cluster	27
2.8 Das Prozessmodell und die Merkmale von Prozessen	30
2.9 Glossar zu den ITIL-Schlüsselkonzepten	31
3 Lebenszyklusphase: Service Strategy	45
3.1 Einführung	45
3.2 Grundlegende Konzepte	45
3.3 Prozesse und andere Aktivitäten	47
3.4 Strategy Management for IT Services	48
3.5 Service Portfolio Management	50
3.6 Financial Management for IT Services	54
3.7 Demand Management	65
3.8 Business Relationship Management	69

3.9	Governance	70
3.10	Organisation	71
3.11	Methoden, Techniken und Tools	73
3.12	Implementierung und Betrieb	74
4	Lebenszyklusphase: Service Design	79
4.1	Einführung	79
4.2	Grundbegriffe	79
4.3	Prozesse und andere Aktivitäten	83
4.4	Design Coordination	84
4.5	Service Catalogue Management	87
4.6	Service Level Management	90
4.7	Availability Management	94
4.8	Capacity Management	98
4.9	IT Service Continuity Management	101
4.10	Information Security Management	104
4.11	Supplier Management	107
4.12	Aktivitäten im Service Design mit Technologiebezug	111
4.13	Organisation	116
4.14	Methoden, Techniken und Tools	117
4.15	Implementierung und Betrieb	117
5	Lebenszyklusphase: Service Transition	121
5.1	Einführung	121
5.2	Grundbegriffe	121
5.3	Prozesse und andere Aktivitäten	122
5.4	Transition Planning and Support	124
5.5	Change Management	126
5.6	Service Asset and Configuration Management	131
5.7	Release and Deployment Management	136
5.8	Service Validation and Testing	139
5.9	Change Evaluation	142

5.10 Knowledge Management	144
5.11 Organisation	147
5.12 Methoden, Techniken und Tools	148
5.13 Implementierung und Betrieb	148
6 Lebenszyklusphase: Service Operation	151
6.1 Einführung	151
6.2 Grundbegriffe	151
6.3 Prozesse und andere Aktivitäten	153
6.4 Event Management	155
6.5 Incident Management	159
6.6 Request Fulfilment	163
6.7 Problem Management	167
6.8 Access Management	171
6.9 Allgemeine Service-Operation-Aktivitäten	174
6.10 Organisation	183
6.11 Methoden, Techniken und Tools	189
6.12 Implementierung und Betrieb	190
7 Lebenszyklusphase: Continual Service Improvement	193
7.1 Einführung	193
7.2 Grundbegriffe	193
7.3 Prozesse und andere Aktivitäten	198
7.4 Seven-Step Improvement Process	199
7.5 Organisation	203
7.6 Methoden, Techniken und Tools	203
7.7 Implementierung und Betrieb	208
Abkürzungen	211
Verweise	215