

Inhalt

Geleitwort	11
Vorwort	13

1 Einleitung 17

1.1 Was ist ITIL?	17
1.1.1 Die Entstehung von ITIL	18
1.1.2 Was leistet ITIL	19
1.1.3 Die Organisationen hinter ITIL	21
1.1.4 Die ITIL-Bücher	21
1.2 Zielsetzung und Aufbau dieses Buches	29
1.2.1 Aus der Praxis für die Praxis	29
1.2.2 Aufbau des Buches	32
1.2.3 Das Beispielprojekt: Die ITIL Vision, Inc.	33

2 Die Entscheidungsfindung 37

2.1 Das Assessment	37
2.1.1 Allgemeines zum Assessment	38
2.1.2 Wahl des richtigen Partners/Beraters	38
2.1.3 Ablauf des Assessments	39
2.2 Der Maßnahmenplan	49
2.2.1 Grundvoraussetzungen	50
2.2.2 Einführen eines Prozesses	50
2.2.3 Einführen von Kennzahlen für jeden Prozess	51
2.2.4 Besonderheiten für jeden Prozess	51
2.2.5 Erkenntnisse aus dem Maßnahmenkatalog	61
2.3 Die Entscheidung für ITIL/BS 15000	62
2.3.1 Pro und Kontra	63
2.3.2 Das Projektteam definieren	63
2.3.3 Der Projektplan	65
2.3.4 Die Prozesslandkarte	66
2.3.5 Die Verfügbarkeit der Information	67
2.3.6 Struktur der Dokumentation	67

3 Die Prozessumsetzung 71

3.1 Management-System (BS 15000)	71
3.1.1 Kurzbeschreibung	71

3.1.2	Zielsetzung	72
3.1.3	Prozess	73
3.1.4	Aufgaben	74
3.1.5	Erforderliche Dokumente und Tools	74
3.1.6	Kennzahlen	81
3.2	KVP und interne Auditierung (BS 15000)	82
3.2.1	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	82
3.2.2	Interne Auditierung	93
3.3	Service Reporting und Lenkung Dokumente (BS 15000)	102
3.3.1	Service Reporting	102
3.3.2	Lenkung von Dokumenten und Daten	107
3.4	Supplier-Management (BS 15000)	113
3.4.1	Zielsetzung	116
3.4.2	Prozess	116
3.4.3	Strategiegespräche	116
3.4.4	Monitoring	117
3.4.5	Schulung – Wissensweitergabe	117
3.4.6	Erforderliche Dokumente und Tools	118
3.4.7	Kennzahlen	119
3.5	Business-Relation-Management (BS 15000)	120
3.5.1	Kurzbeschreibung	120
3.5.2	Zielsetzung	121
3.5.3	Prozess und Aufgaben	121
3.5.4	Erforderliche Dokumente und Tools	123
3.5.5	Kennzahlen	125
3.6	Security-Management (BS 15000)	127
3.6.1	Kurzbeschreibung	127
3.6.2	Zielsetzung	128
3.6.3	Prozess	128
3.6.4	Aufgaben und Dokumente	129
3.6.5	Kennzahlen	138
3.7	Incident-Management (ITIL)	139
3.7.1	Kurzbeschreibung	140
3.7.2	Zielsetzung	141
3.7.3	Prozess	142
3.7.4	Aufgaben	145
3.7.5	Erforderliche Dokumente und Tools	146
3.7.6	Kennzahlen	147
3.8	Problem-Management (ITIL)	152
3.8.1	Kurzbeschreibung	152

3.8.2	Zielsetzung	157
3.8.3	Prozess	157
3.8.4	Aufgaben	159
3.8.5	Erforderliche Dokumente und Tools	159
3.8.6	Kennzahlen	160
3.9	Change-Management (ITIL)	161
3.9.1	Kurzbeschreibung	162
3.9.2	Zielsetzung	164
3.9.3	Prozess – Normal Change	165
3.9.4	Aufgaben	165
3.9.5	Erforderliche Dokumente und Tools	166
3.9.6	Klassifizierungsmatrix	167
3.9.7	Kennzahlen	170
3.10	Release-Management (ITIL)	172
3.10.1	Kurzbeschreibung	172
3.10.2	Zielsetzung	173
3.10.3	Prozess – Normal Release	174
3.10.4	Aufgaben	174
3.10.5	Erforderliche Dokumente und Tools	175
3.10.6	Kennzahlen	178
3.11	Configuration-Management (ITIL)	180
3.11.1	Kurzbeschreibung	180
3.11.2	Zielsetzung	183
3.11.3	Prozess	184
3.11.4	Aufgaben	186
3.11.5	Erforderliche Dokumente und Tools	186
3.11.6	Kennzahlen	186
3.12	Availability-Management (ITIL)	187
3.12.1	Kurzbeschreibung	188
3.12.2	Zielsetzung	189
3.12.3	Prozess	189
3.12.4	Aufgaben	190
3.12.5	Erforderliche Dokumente und Tools	193
3.12.6	Kennzahlen	194
3.13	Capacity-Management (ITIL)	195
3.13.1	Kurzbeschreibung	196
3.13.2	Zielsetzung	196
3.13.3	Prozess Kapazitätsüberwachung	197
3.13.4	Aufgaben	197
3.13.5	Erforderliche Dokumente und Tools	197

3.13.6	Kennzahlen	199
3.14	Continuity-Management (ITIL)	201
3.14.1	Kurzbeschreibung	202
3.14.2	Zielsetzung	203
3.14.3	Prozess – Continuity-Management	205
3.14.4	Aufgaben	205
3.14.5	Erforderliche Dokumente und Tools	207
3.14.6	Kennzahlen	208
3.15	Service-Level-Management (ITIL)	210
3.15.1	Kurzbeschreibung	210
3.15.2	Zielsetzung	215
3.15.3	Prozess	215
3.15.4	Aufgaben	217
3.15.5	Erforderliche Dokumente und Tools	217
3.15.6	Kennzahlen	217
3.16	Financial-Management (ITIL)	220
3.16.1	Kurzbeschreibung	220
3.16.2	Zielsetzung	225
3.16.3	Prozess	226
3.16.4	Aufgaben	226
3.16.5	Erforderliche Dokumente und Tools	227
3.16.6	Kennzahlen	228

4 Die Zertifizierung – vor, während und danach 231

4.1	Internes Audit (vor der Zertifizierung)	231
4.1.1	Kurzbeschreibung	231
4.1.2	Zielsetzung	234
4.1.3	Prozess	234
4.1.4	Aufgaben	234
4.1.5	Erforderliche Dokumente und Tools	234
4.1.6	Kennzahlen	234
4.2	Korrekturmaßnahmen (vor der Zertifizierung)	235
4.2.1	Kurzbeschreibung	236
4.2.2	Zielsetzung	238
4.2.3	Prozess	238
4.2.4	Aufgaben	239
4.2.5	Erforderliche Dokumente und Tools	239
4.2.6	Kennzahlen	239
4.3	Die Zertifizierung	240
4.3.1	Vorbereitung	240

4.3.2	Schulungsmaßnahmen aller betroffenen Mitarbeiter	242
4.3.3	Ablauf des Zertifizierungsaudits	252
4.3.4	Es ist geschafft!	265
4.3.5	Erkenntnisse	266
4.4	Nach der Zertifizierung: Weitere Vorgehensweise	268
4.4.1	Den Erfolg feiern	269
4.4.2	Marketing	269
4.4.3	Die Effizienzsteigerung	270

5 Übersicht und Zusammenfassung der Prozesse 275

5.1	Service-Manager	275
5.2	Management-System	276
5.3	KVP und interne Auditierung	278
5.4	Service Reporting und Lenkung Dokumente	279
5.5	Supplier-Management	280
5.6	Business-Relationship-Management	281
5.7	Service-Level-Management	282
5.8	Change-Management	283
5.9	Release-Management	285
5.10	Configuration-Management	286
5.11	Availability-Management	287
5.12	Capacity-Management	288
5.13	Continuity-Management	290
5.14	Incident-Management	291
5.15	Problem-Management	292
5.16	Security-Management	293
5.17	Financial-Management	294

Anhang 297

A	Glossar	297
B	Schemata	302

Index	317
-------------	-----