

# 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 |
|-------------|-----|