

Fritz Kleiner

IT Service Management



Inhaltsverzeichnis

	Geleitwort von Ruedi Noser, Präsident ICTswitzerland (zur ersten Auflage 978-3-658-00180-3)	5
	Geleitwort von Jürgen Dierlamm, Geschäftsführer itSMF Deutschland e.V. (zur zweiten Auflage)	7
	Vorwort (zur ersten Auflage)	9
	Vorwort (zur zweiten Auflage)	11
1	Was beinhaltet IT Service Management?	13
1.1	Hauptdienstleistungselemente einer Informatik	13
1.2	Hauptelemente für ein erfolgreiches IT Service Management	14
1.2.1	Wissen, was der Leistungsbezieher braucht und erwartet . . .	15
1.2.2	Standardisierung der IT-Dienstleistungen	16
1.2.3	Etablieren der nötigen IT-Prozesse inklusive der Rollen . . .	24
1.2.4	Messen und Auswerten der erbrachten Dienstleistung . . .	32
1.2.5	Optimieren der vereinbarten Dienstleistung	34
2	Einführung eines IT Service Managements (ITSM)	41
2.1	Modell zur Einführung von ITSM-Prozessen	41
2.2	Bereich: Dokumentation	43
2.3	Bereich: IT-Prozesse	44
2.3.1	Entwickeln der Prozess-Management-Struktur	47
2.4	Bereich: Tools und Hilfsmittel	48
2.5	Bereich: Organisation	49
2.6	Verankerung des IT Service Managements in der Führungsebene	50
2.7	Führung und Leitung des Vorhabens	51
3	IT Service Management Umsetzungsbeispiele	55
3.1	Aufbau einer Prozess-Management-Organisation	56
3.1.1	Aufgaben des IT Process Owners	57

3.1.2	Aufgaben des IT Process Managers	57
3.1.3	Aufgaben des Head of IT Process Managers	59
3.2	Bildung von Business IT Services und IT Services	60
3.2.1	Business IT Services	60
3.2.2	IT Services	63
3.3	Etablieren der Prozesse des IT Service Managements	69
3.3.1	Service Level Management (Design)	69
3.3.2	Change Management (Transition)	95
3.3.3	Service Asset and Configuration Management (Transition)	108
3.3.4	Incident Management (Operation)	122
3.3.5	Problem Management (Operation)	136
3.3.6	Request Fulfillment (Operation)	143
3.3.7	Requirement Management (Strategy)	155
3.3.8	Financial Management for Services (Strategy)	163
3.3.9	Release Management (Transition)	177
3.3.10	Information Security Management (Design)	186
3.3.11	Service Continuity Management (Design)	195
3.3.12	Service Catalog Management (Design)	210
3.3.13	Availability Management (Design)	217
3.3.14	Capacity and Performance Management (Design)	223
3.3.15	Event Management (Operation)	229
3.3.16	Access Management (Operation)	234
3.3.17	Risk Management (Supporting)	240
3.3.18	Business Relationship Management (Strategy)	247
3.3.19	Service Portfolio Management (Strategy)	250
3.3.20	Demand Management (Strategy)	256
3.3.21	Supplier Management (Design)	258
3.3.22	Transition Planning and Support (Transition)	264
3.3.23	Service Validation and Testing (Transition)	271
3.3.24	Deployment Management (Transition)	283
3.3.25	Knowledge Management (Transition)	286
3.3.26	Continual Improvement (Supporting)	290
A	Abkürzungen und Begriffe	295
	Stichwortverzeichnis	299