

IT Service Management

Aus der Praxis für die Praxis

DAS INHALTS- VERZEICHNIS



» Hier geht's
direkt
zum Buch

Inhaltsverzeichnis

	Geleitwort von Ruedi Noser, Präsident ICTswitzerland (Auflage 1 2013 Springer Vieweg)	9
	Geleitwort von Jürgen Dierlamm, Geschäftsführer itSMF Deutschland e.V.	11
	Vorwort (Auflage 1)	13
	Vorwort (Auflage 2)	15
	Vorwort (Auflage 3)	16
	Vorwort (Auflage 4)	17
	Vorwort (Auflage 5)	18
1	Was beinhaltet IT Service Management?	19
1.1	Dienstleistungsarten einer Informatik	19
1.2	Das »ITSM 5E-Lifecycle-Modell«	20
1.2.1	Ermitteln, was der Leistungsbezieher braucht und erwartet	21
1.2.2	Etablieren von standardisierten IT-Dienstleistungen	22
1.2.3	Einführen der nötigen IT-Prozesse & Tools inkl. der Automatisierung	32
1.2.4	Evaluiert der erbrachten IT-Dienstleistungen	42
1.2.5	Effizienz der vereinbarten IT-Dienstleistungen optimieren.	44
2	Einführung eines IT Service Managements (ITSM)	51
2.1	ITSM-Einführungsmodell.	51
2.1.1	ITSM-Prinzipien.	51
2.1.2	Bereiche einer ITSM-Einführung	53
2.1.3	Bereich: Prozess-Governance	54
2.1.4	Bereich: IT-Prozesse.	55

2.1.5	Bereich: Tools und Hilfsmittel	60
2.1.6	Bereich: Organisation.....	62
2.2	Begleitung des Vorhabens mittels Organizational Change Management (OCM)	64
3	Praxisorientierte Umsetzung von IT Service Management	69
3.1	Aufbau einer IT Process Governance-Organisation	70
3.1.1	Aufgaben des IT Process Owners	72
3.1.2	Aufgaben des IT Process Managers	73
3.1.3	Aufgaben des Head of IT Process Management	74
3.2	Bildung von Business IT Services und IT Services	75
3.2.1	Grundlagen	75
3.2.2	Business IT Services (BITS).....	76
3.2.3	IT Services (ITS)	80
3.3	Etablieren der Prozesse des IT Service Managements	95
3.3.1	Business Relationship Management (Business & Value Management)	95
3.3.2	IT Financial Management (Business & Value Management)	100
3.3.3	Portfolio Management (Business & Value Management)	117
3.3.4	Requirement Management (Business & Value Management)	124
3.3.5	Strategy Management (Business & Value Management)	133
3.3.6	Supplier Management (Business & Value Management)	145
3.3.7	Architecture Management for IT (Service Design & Engineering).....	151
3.3.8	Availability Management (Service Design & Engineering).....	157
3.3.9	Capacity and Performance Management (Service Design & Engineering).....	164
3.3.10	Catalog Management (Service Design & Engineering)	170
3.3.11	Information Security Management (Service Design & Engineering).....	177
3.3.12	Service Continuity Management (Service Design & Engineering).....	186
3.3.13	Service Level Management (Service Design & Engineering).....	201
3.3.14	Change Management (Change & Delivery Management)	232
3.3.15	Deployment Management (Change & Delivery Management)	246

3.3.16	Project Management (Change & Delivery Management)	251
3.3.17	Release Management (Change & Delivery Management)	258
3.3.18	Service Validation and Testing (Change & Delivery Management)	268
3.3.19	Identity and Access Management (Service Operations)	280
3.3.20	Incident Management (Service Operations).....	288
3.3.21	Monitoring and Event Management (Service Operations)	306
3.3.22	Problem Management (Service Operations)	316
3.3.23	Service Request Management (Service Operations)	324
3.3.24	Continual Improvement (Service Assurance & Resilience)	337
3.3.25	Risk Management (Service Assurance & Resilience)	342
3.3.26	Configuration Management (Configuration, Asset & Knowledge).....	350
3.3.27	IT Asset Management (Configuration, Asset & Knowledge).....	369
3.3.28	Knowledge Management (Configuration, Asset & Knowledge).....	379
A	Abkürzungen und Begriffe	385
	Stichwortverzeichnis	391