

---

# Inhaltsverzeichnis

---

- I   **Einführung..... 1**
  - 1.1   ITIL Rahmenstruktur.....5
  - 1.2   Planung zur Implementierung des IT Service Managements .....6
  
- II   **IT Service Management ..... 8**
  - 2.1   Service Support.....13
    - 2.1.1   Service Desk.....14
    - 2.1.2   Incident Management .....23
    - 2.1.3   Problem Management.....34
    - 2.1.4   Change Management .....42
    - 2.1.5   Release Management .....50
    - 2.1.6   Configuration Management.....56
  - 2.2   Service Delivery .....64
    - 2.2.1   Service Level Management.....65
    - 2.2.2   Availability Management .....78
    - 2.2.3   Capacity Management.....92
    - 2.2.4   Finance Management for IT Services.....98
    - 2.2.5   IT Service Continuity Management.....104
  - 2.3   IT Security Management.....111
  
- III   **Best Practice..... 115**
  - 3.1   IST-Stand- und GAP-Analysen .....119
  - 3.2   Organisationsstrukturen und Rollenmodelle .....128
  - 3.3   Qualitätsmechanismen .....136
    - 3.3.1   Metriken und Messungen .....136
    - 3.3.2   Balanced Score Card.....139
    - 3.3.3   Reporting und Eskalation .....148
  - 3.4   Arbeitsmittel.....151

<b>Ausbildung .....</b>	<b>160</b>
4.1 Ausbildungswege.....	160
4.2 Musterfragen .....	162
<b>Anhang .....</b>	<b>186</b>
A ITIL Literatur .....	186
B Nützliche Links und Kontakte im Internet.....	187
C ITIL Spezialisten .....	188
<b>Glossar.....</b>	<b>189</b>
<b>Sachwortverzeichnis .....</b>	<b>197</b>