

Inhaltsverzeichnis

1	Qualitätssichernde Prozesse	1
1.1	Was war die alte ISO 9000:1994?	3
1.2	ISO 9000: 2000	4
1.3	ITIL und ISO 9000: 2000	10
1.4	Six Sigma (6σ)	12
1.4.1	Fachbegriffe unter Six Sigma	17
1.4.2	Rollen und Verantwortlichkeiten unter Six Sigma	20
2	ITIL (IT Infrastructure Library) Einführung	23
2.1	ITIL Basics	27
2.1.1	Was ist ein Prozess?	29
2.1.2	Was ist ein Service?	30
2.1.3	Rollen (Service Functions) unter ITIL	31
2.1.4	Was ist „Best practice“?	34
2.1.5	Metriken, Key Performance Indicators (KPI) und Benchmarking unter ITIL	35
2.2	Die ITIL-Struktur (Die sieben Hauptbereiche von ITIL im Überblick)	37
2.2.1	Business Perspective	39
2.2.2	Planning to Implement Service Management ...	39
2.2.3	Applications Management	40
2.2.4	ICT Infrastructure Management	40
2.2.5	Security Management	40
2.2.6	ITIL-Service-Management (Service Delivery, Service im Überblick)	41
2.2.7	Service Support	42
2.2.8	Service Delivery	47

3	Service Support	53
3.1	Einleitung.....	53
3.2	Configuration Management.....	55
3.2.1	Fachbegriffe unter dem Configuration Management unter ITIL.....	61
3.2.2	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Configuration Management.....	65
3.2.3	Zugeordnete Rollen zum Configuration Management.....	67
3.3	Service Desk (First-, Second- und Third-Level Support)	68
3.4	Incident Management.....	71
3.4.1	Hilfsmittel des Incident Managements.....	78
3.4.2	Zugeordnete Rollen zum Incident Management.....	78
3.4.3	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Incident Management.....	81
3.5	Problem Management	82
3.5.1	Unterschied zwischen Incident- und Problem-Management	90
3.5.2	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Problem Management	91
3.5.3	Zugeordnete Rollen zum Problem Management	93
3.6	Change Management.....	94
3.6.1	Fachbegriffe unter dem Change Management unter ITIL.....	97
3.6.2	Zugeordnete Rollen zum Change Management	100
3.6.3	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Change Management.....	101
3.6.4	Unterschied zwischen Change Management und Release Management	102
3.7	Release Management (Software control and distribution)	102
3.7.1	Fachbegriffe unter dem Release Management unter ITIL.....	106
3.7.2	Zugeordnete Rollen zum Release Management	108
3.7.3	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Release Management.....	109

4	Service Delivery	111
4.1	Einleitung	111
4.2	Availability Management	113
4.2.1	Key Performance Indicators (KPI) zum Availability Management	116
4.2.2	Zugeordnete Rollen zum Availability Management	117
4.2.3	Kosten einer vernünftig hohen Availability oder Verfügbarkeit	118
4.2.4	Fachbegriffe unter dem Availability Management unter ITIL.....	122
4.2.5	Design eines DV-Verfahrens mit hoher Verfügbarkeit	132
4.2.6	Organisatorische verfügbarteitssteigernde Methoden	140
4.3	Continuity Management	142
4.3.1	Fachbegriffe unter dem Continuity Management unter ITIL.....	145
4.3.2	Zugeordnete Rollen zum Continuity Management	147
4.3.3	Key Performance Indicators (KPI) zum Continuity Management	148
4.3.4	Grunde für ein Continuity Management.....	150
4.3.5	Durchführen von Schwachstellenanalysen, Riskmanagement, technischen Hochverfügbarkeitsuntersuchungen, Due Diligence, Audits und Reviews	156
4.4	Capacity Management	171
4.4.1	Fachbegriffe unter dem Capacity Management unter ITIL.....	178
4.4.2	Zugeordnete Rollen zum Capacity Management	181
4.4.3	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Capacity Management	182
4.4.4	Bedarfsrechnung genutzter Ressourcen beim Capacity Management	183
4.4.5	Strategien zur optimalen Ausnutzung von eingesetzten Ressourcen	185
4.5	Financial Management (Kosten Management für IT-Dienstleistungen)	189
4.5.1	Fachbegriffe unter dem Financial Management unter ITIL.....	194

4.5.2	Zugeordnete Rollen zum Financial Management	198
4.5.3	Kostenverteilung der IT einer Firma sowie kostenreduzierende Einflüsse	199
4.5.4	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Financial Management	202
4.6	Service Management und Service Level Management (SLM)	203
4.6.1	Fachbegriffe unter dem Service Level Management unter ITIL.....	207
4.6.2	Servicekatalog	209
4.6.3	Unterschied zwischen SLA (Service Level Agreement), OLA (Operation Level Agreement) und UC (Underpinning Contract)	212
4.6.4	Zugeordnete Rollen zum Service Level Management	214
4.6.5	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) zum Service Level Management	215
5	Security Management	217
5.1	Fachbegriffe unter dem Security Management unter ITIL	221
5.2	Security Policy	223
5.3	Datenschutz versus Datensicherheit	224
5.4	IT-Grundschutz nach BSI	225
5.5	ISO/IEC 17799 (BS 7799)	227
5.6	Erstellen von Sicherheitskonzepten	227
5.7	Zugeordnete Rollen zum Security Management sowie Datenschutz	230
5.7.1	Security Officer oder Chief Security Officer	230
5.7.2	Datenschutzbeauftragter	230
5.8	Mögliche Key Performance Indicators (KPI) des Security Managements	231
6	ICT Infrastructure Management (ICTIM)	233
6.1	ICT-Design and Planning Process	236
6.2	ICT-Deployment Process	237
6.3	ICT-Operations Process	239
6.4	ICT-Technical Support Process	240
6.5	Zugeordnete Rollen zum Technical Support	241
6.5.1	Technical Support Manager	241
6.5.2	Technical Support Specialist	242

6.5.3	Technical Planner	242
6.5.4	Technical Support Analyst	243
6.6	Fachbegriffe unter dem	
	ICT Infrastructure Management unter ITIL	243
6.6.1	In-Band oder Out-of-Band Management	243
6.6.2	IuK	244
6.6.3	OSS (Operations Support Systems)	244
6.6.4	BSS (Business Support Systems)	245
7	Applications Management	247
7.1	Die einzelnen Phasen des Applications Management..	249
7.1.1	Requirements (Anforderungen)	249
7.1.2	Design (Entwerfen)	251
7.1.3	Build (Entwickeln)	252
7.1.4	Deploy (Einführen, Inbetriebnahme)	252
7.1.5	Operate (Betreiben)	253
7.1.6	Optimise (Optimieren)	254
7.2	Fachbegriffe unter dem Application Management	254
7.2.1	Key Business Drivers (Hauptgeschäftsfaktoren)	254
7.2.2	Strategic Alignment Objectives Model (SOAM)	256
7.2.3	Application Portfolio	257
7.3	Einführung eines neuen IT-Verfahrens	257
7.4	Entwicklung eines neuen DV-Verfahrens mit den Vorgehensmodellen HERMES, V-Modell-XT oder PRINCE2	262
7.4.1	HERMES	264
7.4.2	V-Modell-XT	267
7.4.3	PRINCE 2	273
8	Business Perspective (Die geschäftliche Perspektive)	293
8.1	Business Perspective	295
8.1.1	Business Relationship Management (BRM)	295
8.1.2	Customer Relationship Management (CRM)	296
8.1.3	Supplier Relationship Management (SRM)	297
8.2	Ein strategisches Modell zur Ausrichtung (Alignment) von Geschäft (Business) und IT	299
8.3	Begriffe des strategischen IT-Managements	303
8.3.1	IT-Objectives und IT-Alignment	303
8.3.2	IT-Governance	303
8.3.3	CIO (Chief Information Officer)	304
8.3.4	Programmmanagement	305

8.3.5	Business Case.....	305
8.3.6	Asset Management.....	306
8.3.7	IT-On-Demand (On Demand Computing, Utility Computing oder Business Flexibility)....	306
8.3.8	Business Process Reengineering.....	307
8.3.9	Business Process Optimization	309
8.3.10	Capability-Maturity-Modell (CMM)	310
8.4	Insourcing/Outsourcing.....	312
8.4.1	Arten des Outsourcings	317
8.4.2	Offshoring	323
8.4.3	Insourcing	324
8.4.4	Service Level Agreements versus Service Value Agreements.....	324
8.4.5	Customer Advocacy Center	326
8.4.6	Gebührenmodelle beim Outsourcing	326
8.5	Gesetze, Verordnungen, Normierungen und Grundsätze mit Einfluss auf das IT-Servicemanagement	329
8.5.1	Anforderungen und Normierungen der Sachversicherer mit Einfluss auf die IT- Infrastruktur sowie Organisationsstruktur eines Unternehmens	330
8.5.2	Gesetze mit Einfluss auf die elektronische Buchführung eines Unternehmens	333
8.5.3	KonTraG und AktG.....	334
8.5.4	Basel II	337
8.5.5	Sarbanes-Oxley-Act	339
9	Planning to Implement Service Management	341
9.1	Einführen von ITIL in eine Firma bzw. Fremdvergabe des IT-Service an einen IT-Dienstleister	343
9.1.1	ITIL und die ISO/IEC 20000: 2005.....	343
9.1.2	ITIL und BS 15000	343
9.1.3	ITIL und PD0005: 1998	344
9.1.4	ITIL und PD0015: 2000	345
9.1.5	Implementierung von ITIL.....	346
9.1.6	PW (Implementation of Process-Oriented Workflow) und IPWSM (IPW Stadia Model) ...	350
9.1.7	Implementierung von ITIL in kleineren IT-Abteilungen mit wenig Personal	352

9.2 Betriebskonzept.....	353
9.2.1 Inhaltliche Ziele des Betriebskonzepts	356
9.2.2 Mengengerüst	359
9.2.3 Zuständigkeitsmatrix	361
9.2.4 Erreichbarkeit, Wartungsfenster sowie Eskalationsvorgang bei Störungen	362
9.2.5 Havarie- und Backupkonzept	364
9.2.6 Kennparameter bzw. Schwachstellenanalyse eines neuen DV-Verfahrens	367
10 Ausbildungen im Riskmanagement bzw. IT-Controlling sowie ITIL-Zertifizierung, Schulungen und Vereine	371
10.1 CIA	371
10.2 CISA	373
10.3 COBIT	374
10.4 ITIL-Zertifizierung, Schulungen zur Förderung des ITIL-Standards.....	375
10.5 Weitere Vereine zur Förderung des ITIL-Standards ...	376
Anhang	379
Index	389