

Ullrike Buhl

ITIL-Praxisbuch

Beispiele und Tipps für die erfolgreiche Prozessoptimierung

Unter Mitwirkung von Jürgen Tons

I.Auflage

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	9
	Einleitung	11
1	Studien und Befragungen	15
1.1	Einführungsplanung	15
1.2	Einführungsaufwand	22
1.3	Kosten	23
1.4	Akzeptanz	26
1.5	Alternativen	31
1.6	Fazit	35
2	Ziele und Ergebnisse	39
2.1	Indident-Management Service Desk	40
1.1.1	Vorgaben aus ITIL	41
2.1.2	Gefahren und Stolpersteine	41
2.2	Problem-Management	45
2.2.1	Vorgaben aus ITIL	45
2.2.2	Gefahren und Stolpersteine	46
2.3	Change-Management	48
2.3.1	Vorgaben aus ITIL	48
2.3.2	Gefahren und Stolpersteine	49
2.4	Release-Management	52
2.4.1	Vorgaben aus ITIL	52

2.4.2	Gefahren und Stolpersteine.	53
2.5	Configuration-Management	54
2.5.1	Vorgaben aus ITIL	54
2.5.2	Gefahren und Stolpersteine.	55
2.6	Service-Level-Management	56
2.6.1	Vorgaben aus ITIL	56
2.6.2	Gefahren und Stolpersteine.	57
2.7	Capacity-Management	61
2.7.1	Vorgaben aus ITIL	61
2.7.2	Gefahren und Stolpersteine.	61
2.8	Availability-Management	63
2.8.1	Vorgaben aus ITIL	63
2.8.2	Gefahren und Stolpersteine.	63
2.9	Security-Management	64
2.9.1	Vorgaben aus ITIL	65
2.9.2	Gefahren und Stolpersteine.	65
2.10	IT-Service-Continuity-Management	67
2.10.1	Vorgaben aus ITIL	67
2.10.2	Gefahren und Stolpersteine.	68
2.11	Financial-Management for IT-Services.	68
2.11.1	Vorgaben aus ITIL	69
2.11.2	Gefahren und Stolpersteine.	69
3	Vorgehen im Projekt	77
3.1	Notwendige Voraussetzungen	83
3.2	Planung der Umsetzung	85
3.2.1	Analyse des Handlungsdrucks.	86
3.2.2	Festlegen des Vorgehens.	87
3.3	Durchführung des Projekts.	88
3.3.1	Stufenweise Einführung einiger Prozesse.	88
3.3.2	Gesamtheitliche Einführung.	97

4	Praxisbeispiele.103
4.1	Fehlende Ziel- und Ergebnisdefinition.103
4.2	Fehlender Einsatz des Managements.106
4.3	Mitarbeiteraufwand wird unterschätzt.109
4.4	SLA: Vereinbarung oder Druckmittel.112
4.5	Erfolgsabhängige Bezahlung im Projekt.114
4.6	Gelebtes Service-Management.117
4.7	Ausfälle durch Änderungen.121
4.8	ITIL in kleinen IT-Bereichen.123
4.9	Kundenpflege.129
5	Rollen und deren Besetzung.135
5.1	Hierarchisch geprägte Organisationen.140
5.2	Matrixorganisation.142
5.3	Anforderungen an die Rollen.144
5.4	Kulturwandel als Chance.146
5.5	Aufwand und Nutzen.148
6	Toolauswahl.153
6.1	Toolauswahl statt Prozessoptimierung.153
6.2	Vorgehen.158
7	Marketing.173
7.1	Produkte und Services.173
7.2	Projektmarketing.177
7.3	Servicemarketing.182
7.4	Umsetzungsbeispiel.185

8	ITIL und IT-Outsourcing	197
8.1	Was ist Outsourcing?	197
8.2	Schwierigkeiten.	200
8.3	Vorgehen.	202
8.4	Tooleinsatz und Abhängigkeiten.	214
9	Zertifizierungen und Standards	221
9.1	Zertifizierung	221
1.1.I	Mitarbeiterzertifizierung	222
9.1.2	Prozess-Zertifizierung	227
9.1.3	Toolzertifizierung	229
9.2	Weitere Standards	230
9.2.1	ISPL	230
9.2.2	COBIT	231
9.2.3	MOF	235
9.2.4	ISO	237
9.2.5	SCP	239
9.2.6	Zusammenfassung	240
10	Über die CD	245
10.1	Handhabung der Vorlagen	245
10.2	Inhalt der CD	245
	Index	251