

**Roland Böttcher**

# **IT-Servicemanagement mitITIL®V3**

**Einführung, Zusammenfassung und  
Übersicht der elementaren Empfehlungen**

***Heise***

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>1</b>
1.1	IT-Service-Management mit ITIL	1
1.2	Begriffliche Grundlagen	5
1.2.1	Funktionen und Prozesse	5
1.2.2	Rolle	6
1.2.3	Geschäftsprozesse	6
1.2.4	IT	7
1.2.5	IT-Infrastruktur	7
1.2.6	Asset	7
1.2.7	IT-Service	8
1.2.8	IT-Service-Management	8
1.2.9	IT-Organisation	8
1.2.10	Serviceauftraggeber/Fachabteilung	9
<b>2</b>	<b>Service Strategy</b>	<b>13</b>
2.1	Business Integration	15
2.2	Service Portfolio Management	19
2.2.1	Service Pipeline	19
2.2.2	Servicekatalog	20
2.2.3	Eingestellte Services	21
2.2.4	Service-Portfolio-Management-Prozess	21
2.3	IT Financial Management	24
2.3.1	Kostenerfassung	24
2.3.2	Effizienzkontrolle	25
2.3.3	Preisbildung	26
2.3.4	Steuerung der Nachfrage	27
2.3.5	Unterstützung des Service Portfolio Managements	27

<b>3</b>	<b>Service Design</b>	<b>29</b>	;
3.1	Servicekatalog-Management	32	•
3.1.1	Ziele des Prozesses	33	j
3.1.2	Prozessaktivitäten	33	l
3.1.3	Steuerung des Prozesses	35	;•
3.1.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	36	j
3.2	Service Level Management	37	JD
3.2.1	Ziele des Prozesses	38	.;
3.2.2	Prozessaktivitäten	39	;
3.2.3	Steuerung des Prozesses	44	•
3.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	45	j
3.3	Capacity Management	47	\
3.3.1	Ziele des Prozesses	47	j
3.3.2	Prozessaktivitäten	48	\
3.3.3	Steuerung des Prozesses	51	•
3.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	52	j
3.4	Availability Management	53	
3.4.1	Ziele des Prozesses	53	;
3.4.2	Prozessaktivitäten	54	j
3.4.3	Steuerung des Prozesses	60	
3.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	60	J
3.5	Continuity Management	61	
3.5.1	Ziele des Prozesses	62	]
3.5.2	Prozessaktivitäten	63	
3.5.3	Steuerung des Prozesses	67	
3.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	67	
3.6	Information Security Management	69	j
3.6.1	Ziele des Prozesses	70	i
3.6.2	Prozessaktivitäten	71	l
3.6.3	Steuerung des Prozesses	72	j
3.6.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	72	j
3.7	Supplier Management	73	:
3.7.1	Ziele des Prozesses	74	
3.7.2	Prozessaktivitäten	75	!
3.7.3	Steuerung des Prozesses	78	j
3.7.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	79	j

	<b>Service Transition</b>	<b>81</b>
4.1	Transition Planning and Support . . . . .	84
4.1.1	Ziele des Prozesses. . . . .	84
4.1.2	Prozessaktivitäten. . . . .	85
4.1.3	Steuerung des Prozesses. . . . .	88
4.1.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung. . . . .	88
4.2	Change Management . . . . .	89
4.2.1	Ziele des Prozesses. . . . .	90
4.2.2	Prozessaktivitäten. . . . .	91
4.2.3	Steuerung des Prozesses. . . . .	96
4.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung. . . . .	97
4.3	Service Asset und Configuration Management . . . . .	98
4.3.1	Ziele des Prozesses. . . . .	101
4.3.2	Prozessaktivitäten. . . . .	102
4.3.3	Steuerung des Prozesses. . . . .	107
4.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung. . . . .	107
4.4	Release Management . . . . .	108
4.4.1	Ziele des Prozesses. . . . .	109
4.4.2	Prozessaktivitäten. . . . .	111
4.4.3	Steuerung des Prozesses. . . . .	118
4.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung. . . . .	119
<b>5</b>	<b>Service Operation</b>	<b>121</b>
5.1	Grundlagen . . . . .	123
5.1.1	Zielkonflikte. . . . .	123
5.1.2	Aktivitäten des operativen IT-Betriebs. . . . .	124
5.1.3	Service-Operation-Organisation. . . . .	126
5.2	Event Management . . . . .	129
5.2.1	Ziele des Prozesses. . . . .	129
5.2.2	Prozessaktivitäten. . . . .	130
5.2.3	Steuerung des Prozesses. . . . .	132
5.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung. . . . .	132
5.3	Incident Management. . . . .	133
5.3.1	Ziele des Prozesses. . . . .	133
5.3.2	Prozessaktivitäten. . . . .	134
5.3.3	Steuerung des Prozesses. . . . .	138
5.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung. . . . .	139

## Inhaltsverzeichnis

5.4	Request Fulfilment . . . . .	140
5.4.1	Ziele des Prozesses. . . . .	140
5.4.2	Prozessaktivitäten. . . . .	141
5.4.3	Steuerung des Prozesses. . . . .	143
5.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung. . . . .	144
5.5	Problem Management . . . . .	145
5.5.1	Ziele des Prozesses. . . . .	145
5.5.2	Prozessaktivitäten. . . . .	146
5.5.3	Steuerung des Prozesses. . . . .	148
5.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung. . . . .	148
5.6	Access Management . . . . .	149
5.6.1	Ziele des Prozesses. . . . .	149
5.6.2	Prozessaktivitäten. . . . .	150
5.6.3	Steuerung des Prozesses. . . . .	151
5.6.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung. . . . .	152
<b>6</b>	<b>Continual Service Improvement</b>	<b>153</b>
6.1	Der 7-Stufen-Verbesserungsprozess. . . . .	156
6.2	Prozessbewertung. . . . .	164
6.3	Institutionalisierung des GSI. . . . .	167
	<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>168</b>
	<b>Glossar</b>	<b>169</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>177</b>
	<b>Index</b>	<b>179</b>