

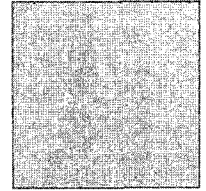
Christian Wischki



ITIL[®] V2, ITIL[®] V3 und ISO/IEC 20000

Gegenüberstellung und Praxisleitfaden
für die Einführung oder den Umstieg

HANSER



Inhalt

Vorwort	XI
Teil I: ITIL(v2).....	1
1 ITIL V2 – Einleitung und Überblick.....	3
2 ITIL V2 – Der Service Desk.....	9
2.1 Der Service Desk als Funktion	10
2.2 Organisationsformen des Service Desks	10
2.2.1 Der zentrale Service Desk	11
2.2.2 Der lokale Service Desk	11
2.2.3 Der virtuelle Service Desk	11
2.3 Service Desk mit oder ohne fachliche Lösungskompetenz.....	11
2.3.1 Der Service Desk ohne fachliche Lösungskompetenz	12
2.3.2 Der Service Desk mit fachlicher Lösungskompetenz	12
2.4 Schnittstellen zu anderen Prozessen	15
2.5 Zusammenfassung	15
3 ITIL V2 – Das Incident Management.....	17
3.1 Der Incident-Management-Prozess.....	18
3.1.1 Identifikation von Störungen	19
3.1.2 Erfassung von Störungen	19
3.1.3 Klassifizierung und Priorisierung	19
3.1.4 Diagnose und Analyse	20
3.1.5 Störungsbehebung und Abschluss	21
3.2 Schnittstellen zu anderen Prozessen	22
3.3 Zusammenfassung	23
4 ITIL V2 – Das Problem Management	25
4.1 Die proaktive Komponente des Problem Managements	26
4.2 Die reaktive Komponente des Problem Managements	27
4.3 Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen dem Incident und Problem Management	28

4.4	Die Knowledge Database	29
4.5	Schnittstellen zu anderen Prozessen	29
4.6	Zusammenfassung	30
5	ITIL V2 – Das Change Management	31
5.1	Der Request for Change	31
5.1.1	Der Emergency Request for Change	32
5.1.2	Der Standard Request for Change	32
5.2	Der Change-Management-Prozess	33
5.3	Die Interaktion zwischen Change- und Projektmanagement	37
5.4	Schnittstellen zu anderen Prozessen	39
5.5	Zusammenfassung	40
6	ITIL V2 – Das Configuration Management	41
6.1	Die Configuration Management Database	41
6.1.1	Der Service-Baum bzw. Service-Graph	42
6.2	Der Configuration-Management-Prozess	44
6.3	Die Interaktion zwischen dem Configuration und dem Change Management	47
6.4	Schnittstellen zu anderen Prozessen	48
6.5	Zusammenfassung	49
7	ITIL V2 – Das Release Management	51
7.1	Der Release-Management-Prozess	52
7.1.1	Definition von Release-Policies	53
7.1.2	Planung der Releases	54
7.1.3	Entwicklung und Vorbereitung der Releases	55
7.1.4	Konfiguration der Releases	56
7.1.5	Tests sowie die Abnahme der Releases	56
7.1.6	Rollout- und Backout-Planung des Releases	57
7.1.7	Kommunikation über neue Releases sowie Planung und Durchführung von Schulungen	57
7.1.8	Verteilung der Releases	58
7.1.9	Installation der Releases	58
7.2	Schnittstellen zu anderen Prozessen	58
7.3	Zusammenfassung	59
8	ITIL V2 – Das Service Level Management	61
8.1	Das Business Service Management	62
8.2	Das IT Service Management	63
8.3	Das Service Reporting	64
8.4	Service-Verträge bzw. -Vereinbarungen	64
8.4.1	Vertragsinhalte	65
8.4.2	Vertragsarten	65
8.4.3	SLA-Strukturen	66
8.5	Der Service-Level-Management-Prozess	68
8.6	Schnittstellen zu anderen Prozessen	69
8.7	Zusammenfassung	70

9	ITIL V2 – Das Capacity Management.....	73
9.1	Teilbereiche des Capacity Managements nach ITIL.....	74
9.2	Teilbereiche des Capacity Managements in der Praxis.....	75
9.3	Hilfsmittel und Werkzeuge.....	79
9.4	Schnittstellen zu anderen Prozessen	79
9.5	Zusammenfassung	80
10	ITIL V2 – Das Availability Management.....	83
10.1	Verfügbarkeitsbetrachtungen.....	85
10.2	Verfügbarkeitsberechnungen.....	85
10.2.1	Die rückwirkenden Verfügbarkeitsberechnungen	85
10.2.2	Die vorausschauenden Verfügbarkeitsberechnungen.....	86
10.3	CFIA- und FTA-Methode.....	88
10.4	Messung, Überwachung und Reporting der Verfügbarkeit	88
10.5	Die Availability Management Database	89
10.6	Schnittstellen zu anderen Prozessen	89
10.7	Zusammenfassung	90
11	ITIL V2 – Das IT Service Continuity Management.....	93
11.1	Der ITSCM-Prozess	95
11.2	Die CRAMM-Methode	96
11.3	Schnittstellen zu anderen Prozessen	97
11.4	Zusammenfassung.....	98
12	ITIL V2 – Das Financial Management.....	101
12.1	Kostenmodelle und Kostenkategorien.....	102
12.2	Der Financial-Management-Prozess.....	103
12.3	Schnittstellen zu anderen Prozessen	104
12.4	Zusammenfassung.....	105
13	ITIL V2 – Das Security Management	107
13.1	Schnittstellen zu anderen Prozessen	108
13.2	Zusammenfassung.....	109
14	ITIL V2 – Tipps für eine Einführung	111
14.1	Das Ziel einer ITIL-Einführung.....	111
14.2	Empfohlene Vorgehensweisen	112
Teil II: ITIL(v3)		117
15	ITIL V3 – Einleitung.....	119
16	ITIL V3 – Überblick.....	123
17	ITIL V3 – Service Strategy.....	129
17.1	Das Service Portfolio Management	132
17.1.1	Der Service-Portfolio-Management-Prozess.....	132

17.2	Das Demand Management	133
17.3	Das Financial Management	134
18	ITIL V3 – Service Design	135
18.1	Das Service Catalogue Management	136
18.2	Das Supplier Management	137
18.3	Das Capacity, Availability, Service Level, IT Service Continuity und Information SecurityManagement.....	138
18.3.1	Der Capacity- und Availability-Management-Prozess	138
19	ITIL V3 – Service Transition.....	141
19.1	Transition Planning and Support.....	143
19.2	Das Change Management.....	144
19.3	Das Service Asset und Configuration Management	144
19.3.1	Configuration Management Database bzw. Configuration Management System.....	145
19.4	Das Release und Deployment Management	147
19.4.1	Das V-Modell.....	147
19.5	Service Validation.....	149
19.6	Evaluation	149
19.7	Knowledge Management.....	151
20	ITIL V3 – Service Operation	153
20.1	Das Event Management	155
20.2	Das Access Management.....	156
20.3	Request Fulfillment.....	157
20.4	Technisches, Applikations- und Operation Management.....	158
20.5	Incident Management, Problem Management und Service Desk	159
20.6	Zusammenfassung.....	159
21	ITIL V3 – Continual Service Improvement.....	161
21.1	Der Sieben-Stufen-Verbesserungsprozess.....	163
22	ITIL V3 –Tipps für eine Einführung	165
Teil III: ISO/IEC20000		167
23	ISO/IEC 20000 – Einleitung und Überblick	169
24	ISO/IEC 20000 und ITIL.....	173
24.1	Umfang, Begriffe und Definitionen nach ISO 20000 (Teil 1).....	176
24.2	Anforderungen an das Management-System und Verantwortlichkeiten nach ISO 20000 (Teil 1).....	176
24.3	Planung und Implementierung des Service Managements nach ISO 20000 (Teil 1).....	179
24.4	Planung und Implementierung neuer oder grundsätzlich veränderter Services nach ISO 20000 (Teil 1).....	185
24.5	Service Delivery-, Relationship-, Resolution-, Control- und Release-Prozessbereich nach ISO 20000 (Teil 1).....	187

25	ISO/IEC 20000 – Empfohlene Vorgehensweisen und Tipps für eine Einführung	189
Teil IV: Service Oriented Infrastructure (SOI) = SOA + ITIL		193
26	Service Oriented Infrastructure (SOI) = SOA + ITIL	195
26.1	Service Oriented Architecture	195
26.2	Der Service als Grundkomponente	199
26.3	SOI = SOA + ITIL	202
Literatur		207
Register.....		209