

Inhaltsverzeichnis

1	<i>Einführung</i>	1
1.1	ITIL-Rahmenstruktur	5
1.2	Planung zur Implementierung des IT Service Managements	6
2	<i>IT Service Management</i>	8
2.1	Service Support	16
2.1.1	Service Desk	18
2.1.2	Incident Management	28
2.1.3	Problem Management	42
2.1.4	Change Management	51
2.1.5	Release Management	62
2.1.6	Configuration Management	70
2.2	Service Delivery	83
2.2.1	Service Level Management	84
2.2.2	Availability Management	100
2.2.3	Capacity Management	115
2.2.4	Finance Management for IT Services	122
2.2.5	IT Service Continuity Management	130
2.3	IT Security Management	138
3	<i>ITIL V3 – Die dritte Generation</i>	143
3.1	Service Strategies	146
3.1.1	Teilprozesse im Prozessgebiet Service Strategies	147
3.2	Service Design	148
3.2.1	Teilprozesse im Prozessgebiet Service Design	149
3.3	Service Transition	151
3.3.1	Teilprozesse im Prozessgebiet Service Transition	152
3.4	Service Operation	154

Inhaltsverzeichnis

3.4.1	Teilprozesse im Prozessgebiet Service Operation	155
3.5	Continual Service Improvement	156
3.5.1	Teilprozesse im Prozessgebiet Continual Service Improvement ...	157
3.6	Funktionen	160
4	<i>Best Practice</i>	161
4.1	IST-Stand- und GAP-Analysen durch Assessments.....	166
4.2	Organisationsstrukturen und Rollenmodelle	175
4.3	Qualität und Management.....	184
4.3.1	Metriken und Messungen	184
4.3.2	Balanced Score Card.....	187
4.3.3	Six Sigma	196
4.3.4	Prince2	199
4.3.5	COBIT	200
4.3.6	CMMI	205
4.3.7	Reporting und Eskalation	208
4.4	Arbeitsmittel	211
5	<i>Ausbildung</i>	221
5.1	Ausbildungsschema ITIL V2.....	221
5.2	Musterfragen ITIL V2.....	224
5.3	Ausbildungsschema ITIL V3.....	251
Anhang	254
A	Weiterführende Literatur	254
B	Nützliche Links im Internet.....	256
C	ITIL-Spezialisten	257
Glossar	258
Sachwortverzeichnis	267