

Roland Böttcher

IT-Service-Management mit ITIL[®] – 2011 Edition

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

3., aktualisierte Auflage



Prof. Dr. Roland Böttcher
roland.boettcher@hs-bochum.de

Lektorat: Dr. Michael Barabas
Copy-Editing: Annette Schwarz, Ditzingen
Herstellung: Nadine Thiele
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, www.exclam.de
Druck und Bindung: M.P. Media-Print Informationstechnologie GmbH, 33100 Paderborn

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-936931-80-8

3., aktualisierte Auflage 2013
Copyright © 2013 Heise Zeitschriften Verlag GmbH & Co KG, Hannover



© Crown copyright 2011. All rights reserved. Material is reproduced with the permission of the Cabinet Office under delegate authority from the Controller of HMSO. ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office. The Swirl™ logo is a trade mark of the Cabinet Office

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

5 4 3 2 1 0

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
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	Service Asset	7
1.2.7	IT-Service	8
1.2.8	IT-Service-Management	8
1.2.9	IT-Organisation	8
2	Service Strategy	11
2.1	Strategy Management for IT-Services	17
2.1.1	Ziele des Prozesses	17
2.1.2	Prozessaktivitäten	18
2.1.3	Steuerung des Prozesses	23
2.1.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	24
2.2	Service Portfolio Management	25
2.2.1	Ziele des Prozesses	28
2.2.2	Prozessaktivitäten	28
2.2.3	Steuerung des Prozesses	30
2.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	31
2.3	Financial Management for IT-Services	32
2.3.1	Ziele des Prozesses	32
2.3.2	Prozessaktivitäten	33
2.3.3	Steuerung des Prozesses	36
2.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	36

2.4	Demand Management	38
2.4.1	Ziele des Prozesses	38
2.4.2	Prozessaktivitäten	39
2.4.3	Steuerung des Prozesses	39
2.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	39
2.5	Business Relationship Management	41
2.5.1	Ziele des Prozesses	41
2.5.2	Prozessaktivitäten	42
2.5.3	Steuerung des Prozesses	43
2.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	43
3	Service Design	47
3.1	Design Coordination	51
3.1.1	Ziele des Prozesses	51
3.1.2	Prozessaktivitäten	52
3.1.3	Steuerung des Prozesses	53
3.1.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	54
3.2	Service Catalogue Management	55
3.2.1	Ziele des Prozesses	56
3.2.2	Prozessaktivitäten	56
3.2.3	Steuerung des Prozesses	58
3.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	59
3.3	Service Level Management	60
3.3.1	Ziele des Prozesses	61
3.3.2	Prozessaktivitäten	62
3.3.3	Steuerung des Prozesses	68
3.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	68
3.4	Capacity Management	71
3.4.1	Ziele des Prozesses	71
3.4.2	Prozessaktivitäten	72
3.4.3	Steuerung des Prozesses	75
3.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	75
3.5	Availability Management	77
3.5.1	Ziele des Prozesses	77
3.5.2	Prozessaktivitäten	78
3.5.3	Steuerung des Prozesses	84
3.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	84

3.6	Continuity Management	86
3.6.1	Ziele des Prozesses	87
3.6.2	Prozessaktivitäten	88
3.6.3	Steuerung des Prozesses	92
3.6.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	93
3.7	Information Security Management	94
3.7.1	Ziele des Prozesses	95
3.7.2	Prozessaktivitäten	96
3.7.3	Steuerung des Prozesses	97
3.7.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	97
3.8	Supplier Management	99
3.8.1	Ziele des Prozesses	100
3.8.2	Prozessaktivitäten	101
3.8.3	Steuerung des Prozesses	104
3.8.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	105
4	Service Transition	107
4.1	Transition Planning and Support	109
4.1.1	Ziele des Prozesses	109
4.1.2	Prozessaktivitäten	110
4.1.3	Steuerung des Prozesses	113
4.1.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	113
4.2	Change Management	114
4.2.1	Ziele des Prozesses	115
4.2.2	Prozessaktivitäten	116
4.2.3	Steuerung des Prozesses	121
4.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	122
4.3	Service Asset und Configuration Management	123
4.3.1	Ziele des Prozesses	126
4.3.2	Prozessaktivitäten	127
4.3.3	Steuerung des Prozesses	132
4.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	132
4.4	Release und Deployment Management	133
4.4.1	Ziele des Prozesses	134
4.4.2	Prozessaktivitäten	136
4.4.3	Steuerung des Prozesses	142
4.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	143

4.5	Servicevalidierung und -test	144
4.5.1	Ziele des Prozesses	144
4.5.2	Prozessaktivitäten	145
4.5.3	Steuerung des Prozesses	146
4.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	146
4.6	Change Evaluation	147
4.6.1	Ziele des Prozesses	147
4.6.2	Prozessaktivitäten	148
4.6.3	Steuerung des Prozesses	149
4.6.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	149
4.7	Knowledge Management	150
4.7.1	Ziele des Prozesses	150
4.7.2	Prozessaktivitäten	151
4.7.3	Steuerung des Prozesses	151
4.7.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	151
5	Service Operation	153
5.1	Grundlagen	155
5.1.1	Zielkonflikte	155
5.1.2	Aktivitäten des operativen IT-Betriebs	156
5.1.3	Service-Operation-Organisation	158
5.2	Event Management	162
5.2.1	Ziele des Prozesses	162
5.2.2	Prozessaktivitäten	163
5.2.3	Steuerung des Prozesses	165
5.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	166
5.3	Incident Management	167
5.3.1	Ziele des Prozesses	167
5.3.2	Prozessaktivitäten	168
5.3.3	Steuerung des Prozesses	172
5.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	173
5.4	Request Fulfilment	174
5.4.1	Ziele des Prozesses	174
5.4.2	Prozessaktivitäten	175
5.4.3	Steuerung des Prozesses	177
5.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	178
5.5	Problem Management	179
5.5.1	Ziele des Prozesses	179
5.5.2	Prozessaktivitäten	180
5.5.3	Steuerung des Prozesses	182
5.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	182

5.6	Access Management	183
5.6.1	Ziele des Prozesses	183
5.6.2	Prozessaktivitäten	184
5.6.3	Steuerung des Prozesses	185
5.6.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	186
6	Continual Service Improvement	187
6.1	Der 7-Stufen-Verbesserungsprozess	190
6.2	Prozessbewertung	198
6.3	Institutionalisierung des CSI	201
	Abkürzungsverzeichnis	203
	Glossar	205
	Quellenverzeichnis	215
	Index	217