

ITIL

Basis-Zertifizierung

Grundlagenwissen und Zertifizierungsvorbereitung
für die ITIL Foundation-Prüfung



eBook

Die nicht autorisierte Weitergabe dieses eBooks
an Dritte ist eine Verletzung des Urheberrechts!



ADDISON-WESLEY

ACT®

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	13
Motivation	14
Aufbau und Intention	15
1 ITIL und IT Service Management	17
1.1 ITIL? Kenn' ich nicht?!	19
1.2 (Noch) kein bunter Hund	22
1.3 ITIL und seine Prozesse	24
1.3.1 Qualität	25
1.3.2 Prozessmanagement	26
2 ITIL und ICTIM im Überblick	29
2.1 Was ist ITIL?	32
2.1.1 Historie des ITIL	34
2.1.2 Warum ITIL?	35
2.1.3 ITIL-Kernprozesse	37
2.1.4 Service Support und Service Delivery	39
2.1.5 ITIL-Einführung im Unternehmen	45
2.1.6 Werkzeuge und Tools	48
2.1.7 Key Performance-Indikatoren	50
2.2 Was ist ICT Infrastructure Management?	51
2.2.1 ICTIM-Aufgabenbereiche	53
3 Die ITIL Foundation-Zertifizierung	59
3.1 ITIL-Zertifizierungen	59
3.1.1 ITIL Foundation-Zertifizierung	63
3.1.2 ITIL Practitioner	63
3.1.3 ITIL Service Manager	64
4 Überblick Service Support	67
4.1 Beispielhafte Abläufe im Bereich Service Support	67
4.2 Gliederung des Themenbereiches Service Support	70
5 Service Desk	75
5.1 Service Desk nach ITIL	76
5.2 Service Desk-Aufgaben und -Funktion	78
5.3 Der Service Desk im ITIL-Gesamtzusammenhang	82
5.4 Tools	85

6	Incident Management	87
6.1	Incident Management nach ITIL.....	87
6.1.1	Begriffe des Incident Management	88
6.2	Aktivitäten und Ziele des Incident Managements	93
6.3	Das Incident Management im ITIL-Gesamtzusammenhang	99
7	Problem Management	105
7.1	Problem Management nach ITIL	106
7.2	Begriffe des Problem Management	108
7.3	Aufgaben und Aktivitäten des Problem Management.....	109
7.4	Problem Management im ITIL-Gesamtzusammenhang	114
8	Configuration Management	117
8.1	Configuration Management nach ITIL.....	118
8.2	Begriffe des Configuration Management.....	119
8.2.1	Configuration Management-Datenbank (CMDB)	120
8.2.2	Configuration Items (CIs)	122
8.3	Ziele und Aktivitäten des Configuration Management.....	124
8.4	Configuration Management im ITIL-Gesamtzusammenhang.....	126
9	Change Management	131
9.1	Change Management nach ITIL	132
9.2	Begriffe des Change Management	133
9.3	Aufgaben und Aktivitäten des Change Management.....	135
9.4	Change Management im ITIL-Gesamtzusammenhang	141
10	Release Management	145
10.1	Release Management nach ITIL	145
10.2	Begriffe des Release Management	146
10.3	Aufgaben und Aktivitäten des Release Managements	150
10.4	Release Management im ITIL-Gesamtzusammenhang	153
11	Beispielfragen zum Bereich Service Support	155
12	Service Delivery	161
13	Service Level Management	169
13.1	Service Level Management nach ITIL.....	170
13.2	Begriffe des Service Level Management.....	170
13.3	Aufgaben und Aktivitäten des Service Level Management	177
13.4	Service Level Management im ITIL-Gesamtprozess	181

14 Availability Management	183
14.1 Availability Management nach ITIL.....	184
14.2 Begriffe des Availability Managements	185
14.3 Aufgaben und Aktivitäten des Availability Management	191
14.4 Availability Management im ITIL-Gesamtzusammenhang	195
15 Continuity Management	199
15.1 Continuity Management nach ITIL	200
15.2 Aufgaben und Aktivitäten des Continuity Management.....	202
15.3 Continuity Management im ITIL-Gesamtzusammenhang	209
16 Capacity Management	211
16.1 Capacity Management nach ITIL.....	212
16.2 Begriffe des Capacity Managements.....	213
16.3 Aktivitäten und Aufgaben des Capacity Management	217
16.4 Capacity Management im ITIL-Gesamtzusammenhang	221
17 Financial Management for IT Services	225
17.1 Financial Management nach ITIL.....	226
17.2 Begriffe und Definitionen des Financial Management.....	227
17.3 Kosten, Kosten, Kosten	231
17.4 Aufgaben und Aktivitäten des Financial Management	236
17.5 Financial Management im ITIL-Gesamtzusammenhang.....	239
18 Security Management	241
18.1 Security Management nach ITIL.....	242
18.2 Begriffe und Definitionen des Security Management	244
18.3 Aufgaben und Aktivitäten des Security Management	246
18.4 Security Management im ITIL-Gesamtzusammenhang	250
19 Beispielfragen zum Bereich Service Delivery	255
20 Test-Simulation und typische Prüfungsfragen	261
20.1 Zur Vorbereitung der Test-Simulation.....	261
20.2 Beispielfragen und Braindumps	262
A Glossar	327
Stichwortverzeichnis	343