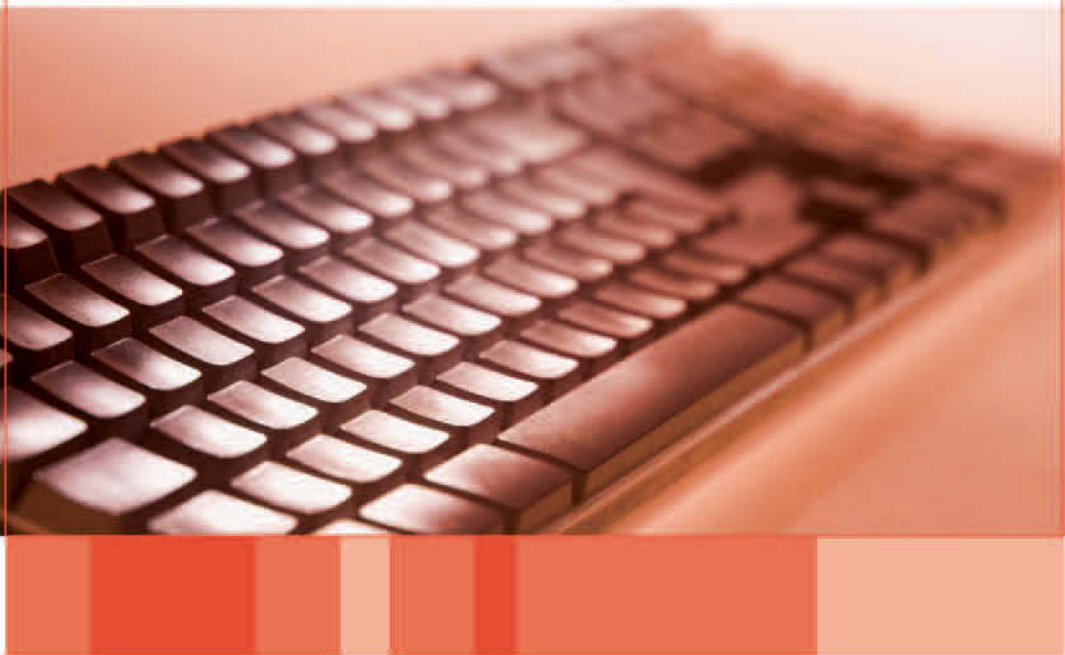


ITIL® V3

Basis-Zertifizierung



Grundlagenwissen und Zertifizierungsvorbereitung
für die ITIL Foundation-Prüfung



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	17
Motivation und Intention	18
ITIL® ist nicht nur reine Technik	18
ITIL® ist mehr	19
ITIL® ist auch ein Thema für die Organisation.....	19
Zurück zum Thema „Motivation“	20
Aufbau dieses Buches	21
Teil I Überblick	25
1 ITIL® und IT Service Management	27
1.1 IT Services	28
1.2 IT Service Lifecycle	30
1.3 ITIL®? Kenn' ich nicht!.....	35
1.3.1 Verbreitung von ITIL®	35
1.3.2 Vorteile durch ITIL®	37
1.3.3 ITIL®-Einführung	39
1.4 ITIL® ist mehr als eine Bibliothek.....	42
1.4.1 Qualität und Qualitätsverbesserung	43
1.4.2 Prozesse.....	45
1.4.3 Prozessmanagement und Leistungsindikatoren	50
2 ITIL® im Überblick	53
2.1 Die Geschichte von ITIL®	56
2.2 Ein Blick zurück: ITIL® V2.....	60
2.2.1 Service Support und Service Delivery	63
2.2.2 Der Kern von ITIL®-Version 2.....	65
2.2.3 Von ITIL®-Version 2 zu ITIL®-Version 3	70
2.3 ITIL®-Version 3	73
2.3.1 Der Wandel hin zum IT Service	74
2.3.2 Darstellung der Kernpublikationen.....	77
2.3.3 Adaption anderer Frameworks und Best Practices.....	81
Teil II Service-Strategie	87
3 Lifecycle-Abschnitt: Service-Strategie	89
4 Grundsätze der Service-Strategie	91
4.1 Stellenwert der IT-Strategie	91
4.2 Strategie-Entwicklung des Service Providers	93
4.2.1 Strategische Prinzipien im IT Service Management.....	94
4.2.2 Service Provider-Typen.....	95
4.3 Nutzen und Wertbeitrag erzeugen	96
4.3.1 IT Services	97
4.3.2 Service Assets.....	99
4.4 Inhalte der Service-Strategie.....	100

5	Prozesse im Bereich Service-Strategie	105
5.1	Strategie-Entwicklung	105
5.1.1	Die Definition des Marktes	106
5.1.2	Entwickeln des Angebots	110
5.1.3	Entwickeln von strategischen Assets	113
5.1.4	Vorbereitung der Umsetzung	120
5.2	Service Portfolio Management	127
5.2.1	Inhalte des Service-Portfolios.....	128
5.2.2	Methoden und Aktivitäten des Service Portfolio Managements ..	131
5.3	Financial Management.....	134
5.3.1	Konzepte und Aufgaben im Financial Management	135
5.3.2	Kosten, Kosten, Kosten	143
5.3.3	Modelle, Techniken und Methoden im Financial Management ..	147
5.3.4	Ansätze zur Leistungsverrechnung	152
5.3.5	Exkurs: Rentabilitätsberechnung	155
5.3.6	Schnittstellen des Financial Managements	159
5.4	Demand Management.....	159
5.4.1	Aktivitätsbasiertes Demand Management	162
5.4.2	Pattern-Analyse und Anwenderprofile	163
5.4.3	Service Package	166
5.5	Exkurs: Strategie und Organisation.....	170
5.5.1	Organisationsstrukturen und Organisationsdesign	170
5.5.2	Sourcing-Strategien	173
5.6	Exkurs: Services als Teil der Organisation.....	178
5.6.1	Technologie und Strategie	179
Teil III	Service Design	183
6	Service Design	185
7	Grundsätze des Service Designs	189
7.1	Inhalte des Service Designs	189
7.2	Ziele des Service Designs.....	191
7.3	Motivation und Aspekte des Service Designs	193
7.4	Business Service Management.....	204
7.5	Service Design-Modelle.....	205
8	Prozesse im Service Design	209
8.1	Service Catalogue Management.....	210
8.1.1	Aufgaben, Umfang und Prinzipien	211
8.1.2	Service-Katalog	213
8.1.3	Aktivitäten des Prozesses	214
8.1.4	Leistungsindikatoren des Prozesses.....	214
8.2	Service Level Management.....	215
8.2.1	Aufgaben des Service Level Managements	218
8.2.2	Service Level Framework	219
8.2.3	Begriffe des Service Level Managements	220

8.2.4	Aufgaben und Aktivitäten des Service Level Managements	227
8.2.5	Schnittstellen des Service Level Managements	233
8.3	Capacity Management.....	235
8.3.1	Aufgaben des Capacity Managements	237
8.3.2	Aktivitäten des Capacity Managements.....	238
8.3.3	Methoden und Techniken im Capacity Management	243
8.3.4	Schnittstellen des Capacity Managements	250
8.4	Availability Management.....	252
8.4.1	Aufgaben des Availability Managements	254
8.4.2	Begriffe des Availability Managements	255
8.4.3	Incident Lifecycle	259
8.4.4	Aktivitäten des Availability Managements	262
8.4.5	Schnittstellen des Availability Managements	271
8.5	IT Service Continuity Management	273
8.5.1	Aufgaben des Continuity Managements	273
8.5.2	Business Continuity Management und IT Service Continuity Management	275
8.5.3	Aktivitäten des Continuity Managements.....	277
8.5.4	Schnittstellen des Continuity Managements	287
8.6	Information Security Management.....	287
8.6.1	Aufgaben des Information Security Managements	288
8.6.2	Begriffe des Information Security Managements	290
8.6.3	Security Framework	292
8.6.4	Aktivitäten des Security Managements	301
8.6.5	Schnittstellen des Information Security Managements	304
8.7	Supplier Management.....	307
8.7.1	Begriffe des Supplier Managements	310
8.7.2	Aktivitäten im Supplier Management	311
8.8	Exkurs: Aktivitäten im Service Design.....	317
8.8.1	Entwicklung der Anforderungen	317
8.8.2	Daten- und Informationsmanagement	319
8.8.3	Application Management	320
Teil IV	Service Transition	323
9	Service Transition	325
10	Grundsätze der Service Transition.....	327
10.1	Inhalte der Service Transition	327
10.2	Ziele der Service Transition.....	329
10.3	Motivation und Aspekte der Service Transition	331
10.4	Exkurs: ITIL® und Projektmanagement.....	335
10.4.1	Ein Projekt als Change.....	335
10.4.2	Dokumentierte Veränderungen	336
10.4.3	Überprüfung des Change- und Projektergebnisses	337

11	Prozesse in der Service Transition	339
11.1	Transition Planning und Support.....	339
11.1.1	Prinzipien und Aufgaben von Transition Planning und Support..	340
11.1.2	Aktivitäten im Prozess Transition Planning und Support	343
11.2	Service Asset und Configuration Management	349
11.2.1	Aufgaben des Service Asset und Configuration Managements ...	350
11.2.2	Begriffe des Service Asset und Configuration Managements.....	354
11.2.3	Aufbau des Repositorys der Configuration Items (CIs)	359
11.2.4	Aktivitäten des Service Asset und Configuration Managements..	365
11.2.5	Schnittstellen des Service Asset und Configuration Managements...	369
11.3	Change Management	372
11.3.1	Ziele und Umfang des Change Managements.....	372
11.3.2	Begriffe des Change Managements.....	374
11.3.3	Prinzipien des Change Managements	377
11.3.4	Aufgaben und Aktivitäten des Change Managements	381
11.3.5	Schnittstellen des Change Managements	390
11.3.6	Exkurs zum Thema Veränderungen	393
11.4	Release und Deployment Management.....	396
11.4.1	Ziele und Aufgaben des Release und Deployment Managements	397
11.4.2	Begriffe des Release und Deployment Managements	398
11.4.3	Aktivitäten des Release und Deployment Managements.....	401
11.4.4	Schnittstellen des Release und Deployment Managements	407
11.5	Service-Validierung und Testing	409
11.5.1	Ziele der Service-Validierung und der Release-Tests.....	409
11.5.2	Prinzipien der Service-Validierung und Testings	411
11.5.3	Aktivitäten der Service-Validierung und des Testings.....	419
11.6	Evaluation	421
11.6.1	Richtlinien und Prinzipien der Evaluation.....	422
11.6.2	Aktivitäten in der Evaluation.....	423
11.7	Knowledge Management.....	424
11.7.1	Ziele und Prinzipien des Knowledge Managements.....	426
11.7.2	Aktivitäten im Knowledge Management	428
11.7.3	Schnittstellen des Knowledge Managements	430
11.8	Exkurs: Stakeholder Management und Kommunikation.....	432
Teil V	Service Operation	437
12	Service Operation.....	439
13	Grundsätze des Service Operation	443
13.1	Ziele des Service Operation	443
13.2	Inhalte des Service Operation.....	444
13.3	Aspekte des Service Operation	449

14	Prozesse im Service Operation	453
14.1	Event Management.....	453
14.1.1	Prinzipien und Ziele des Event Managements	455
14.1.2	Aktivitäten im Event Management	456
14.1.3	Schnittstellen des Event Managements	460
14.2	Incident Management.....	461
14.2.1	Begriffe des Incident Managements	463
14.2.2	Rollen im Incident Management	467
14.2.3	Ziele und Leistungsindikatoren des Incident Managements.....	468
14.2.4	Aktivitäten des Incident Managements.....	470
14.2.5	Schnittstellen des Incident Management	475
14.3	Request Fulfillment.....	479
14.3.1	Ziele des Request Fulfillments.....	480
14.3.2	Prinzipien des Request Fulfillments	480
14.3.3	Aktivitäten und Techniken im Request Fulfillment	483
14.4	Problem Management	484
14.4.1	Ziele des Problem Managements	485
14.4.2	Begriffe und Prinzipien des Problem Managements	487
14.4.3	Aufgaben und Aktivitäten des Problem Managements	488
14.4.4	Schnittstellen des Problem Managements	494
14.5	Access Management	496
14.5.1	Ziele des Access Managements	498
14.5.2	Begriffe und Prinzipien des Access Managements.....	499
14.5.3	Aktivitäten im Access Management.....	502
14.5.4	Schnittstellen des Access Managements.....	505
15	Funktionen im Service Operation	507
15.1	Exkurs: Funktionen und Aktivitäten.....	509
15.1.1	Monitoring und Control	509
15.1.2	Weitere Aktivitäten.....	512
15.2	Service Desk.....	513
15.2.1	Ziele und Begriffe des Service Desk	514
15.2.2	Aufgaben und Funktion des Service Desk.....	516
15.2.3	Rollen im Service Desk	521
15.2.4	Tools im Service Desk	521
15.2.5	Schnittstellen des Service Desk	522
15.3	Technical Management.....	524
15.3.1	Aufgaben und Ziele des Technical Managements.....	525
15.3.2	Rollen im Technical Management	526
15.4	IT Operations Management	527
15.4.1	Aufgaben und Ziele des IT Operations Managements	528
15.4.2	Rollen im IT Operations Management.....	529
15.5	Application Management.....	530
15.5.1	Ziele und Aufgaben des Application Managements.....	530
15.5.2	Dokumentationen im Application Management.....	533
15.5.3	Rollen im Application Management	534

Teil VI	Continual Service Improvement	535
16	Continual Service Improvement	537
17	Grundsätze des Continual Service Improvements	541
17.1	Aspekte des Continual Service Improvements.....	542
17.1.1	Messen und Verbessern	542
17.1.2	Metriken	545
17.1.3	Deming-Zyklus (PDCA)	548
17.1.4	Richtlinien im Continual Service Improvement	550
17.1.5	Governance	551
17.1.6	Benchmarking	551
17.2	Ziele des Continual Service Improvements	553
17.3	Methoden und Prinzipien.....	554
17.4	Inhalte des Continual Service Improvements	554
18	Prozesse im Continual Service Improvement	559
18.1	7-Step Improvement-Prozess.....	560
18.1.1	Ziele und Prinzipien des 7-Step Improvement-Prozesses.....	560
18.1.2	Aktivitäten des 7-Step Improvement-Prozesses.....	561
18.1.3	Schnittstellen des Verbesserungsprozesses	568
18.2	Service Reporting	569
18.2.1	Prinzipien des Service Reporting	570
18.2.2	Aktivitäten des Service Reporting	570
18.3	Service-Messungen (Service Measurement)	572
18.3.1	Aufgaben in Bezug auf das Messen der Services	573
18.4	Exkurs: Return on Investment für das Continual Service Improvement.....	576
18.5	Exkurs: Fragen des Business zum Continual Service Improvement	577
18.6	Exkurs: Continual Service Improvement und Service Level Management	579
18.6.1	Ziele für das Service Level Management.....	579
18.6.2	Service Improvement Plan (SIP)	580
Teil VII	ITIL®-Basis-Zertifizierung	583
19	Die ITIL®-Zertifizierungen	585
19.1	Unternehmenszertifizierungen für das IT Service Management.....	585
19.2	Personen-Zertifizierungen	587
19.2.1	ITIL® V3-Zertifizierungsschema.....	589
19.2.2	Punktesystem.....	590
19.2.3	Dreistufiges Ausbildungsschema	592
19.2.4	ITIL® Foundation-Zertifizierung	593
20	Kontroll- und Prüffragen zur ITIL® Foundation-Zertifizierungsprüfung	597
20.1	Fragen zu den Service Lifecycle-Abschnitten	597
20.1.1	Fragen zum Thema Service Management, Service Lifecycle und den Lifecycle-Phasen	598
20.1.2	Fragen zum Thema Service Strategy	603
20.1.3	Fragen zum Thema Service Design	604

20.1.4	Fragen zum Thema Service Transition	605
20.1.5	Fragen zum Thema Service Operation	606
20.1.6	Fragen zum Thema Continual Service Improvement	607
20.2	Test- und Beispielfragen zur ITIL® Foundation-Prüfung	608
A	ITIL®-Glossar	669
	Stichwortverzeichnis	749