

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	5
Teil A	Grundlagen	7
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	8
1	Der Service – eine grundlegende Betrachtung	10
1.1	Service und Service Management	11
1.2	Utility und Warranty	12
1.3	Ressourcen und Fähigkeiten eines Service Provider	17
1.4	IT-Service-Modell einer Organisation	19
1.5	Servicekatalog	20
2	Wie wird die Erbringung von IT Services sichergestellt?	24
2.1	Organisation beim Service Provider	24
2.2	Organisation beim Serviceempfänger	27
2.3	Sourcing-Modelle	28
2.4	Cloud Computing	30
3	Service Management nach ITIL	35
3.1	Service Lifecycle	35
3.2	Wichtige Prozesse	40
4	Weitere Standards und Best Practices	65
4.1	ISO / IEC 20000	65
4.2	ISO 27000	66
Teil B	Anforderungen analysieren und Services vereinbaren	71
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	72
5	Business-Anforderungen analysieren	75
5.1	Servicebedürfnisse identifizieren	75
5.2	Serviceanforderungen beschreiben	80
6	Von der Serviceidee zur Lösungswahl	89
6.1	Serviceideen analysieren	89
6.2	Business Case erstellen	91
6.3	Angebote vergleichen	95
6.4	Service Portfolio	98
7	IT Service vereinbaren	101
7.1	Erweiterte Aspekte eines SLA	102
7.2	Servicebeschreibung	102
7.3	Service-Level-Ziele definieren	105
7.4	Zusammenarbeit und Verantwortlichkeiten	114
7.5	Serviceverrechnung	117
7.6	SLA Framework aufbauen	118
8	Service Levels sicherstellen	125
8.1	Service Level als Ergebnis der Architektur	125
8.2	Risiko bewerten und Gegenmassnahmen definieren	127
8.3	Technische Architekturen zur Risikoreduktion	129
8.4	OLA und UC zur Sicherstellung unterstützender Services	136

Teil C	Service Management umsetzen, überwachen und verbessern	141
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	142
9	Prozesse der Serviceerbringung etablieren	144
9.1	Incident und Problem Management umsetzen	144
9.2	Request Fulfillment umsetzen	148
9.3	Change Management umsetzen	151
9.4	Release Management umsetzen	157
9.5	Self Service Portal	160
10	Serviceerbringung überwachen und verbessern	165
10.1	Indikatoren für die Leistungsmessung festlegen	166
10.2	Service Reporting aufbauen	167
10.3	Anwenderzufriedenheit feststellen	167
10.4	Kontinuierlichen Verbesserungsprozess aufsetzen	168
Teil D	Anhang	171
	Antworten zu den Repetitionsfragen	172
	Weiterführende Literatur	184
	Stichwortverzeichnis	185