

Inhalt

Abbildungsverzeichnis	vi
Tabellenverzeichnis	viii
Willkommen bei ITIL 4	ix
Über diese Publikation	x
1 Einführung	1
1.1 IT Service Management in der modernen Welt	2
1.2 Über ITIL 4	2
1.3 Struktur und Vorteile des ITIL 4-Frameworks	3
1.3.1 Das ITIL SVS	3
1.3.2 Das Modell der vier Dimensionen	4
2 Zentrale Konzepte des Service Managements	5
2.1 Wert und gemeinsame Wertschöpfung	7
2.1.1 Gemeinsame Wertschöpfung	8
2.2 Organisationen, Service Provider, Servicekonsumenten und andere Stakeholder	9
2.2.1 Service Provider	9
2.2.2 Servicekonsumenten	10
2.2.3 Andere Stakeholder	11
2.3 Produkte und Services	12
2.3.1 Konfigurieren von Ressourcen für die Wertschöpfung	12
2.3.2 Serviceangebote	13
2.4 Servicebeziehungen	14
2.4.1 Das Servicebeziehungsmodell	14
2.5 Wert: Ergebnisse, Kosten und Risiken	16
2.5.1 Ergebnisse	16
2.5.2 Kosten	18
2.5.3 Risiken	18
2.5.4 Utility und Warranty	19
2.6 Zusammenfassung	21
3 Die vier Dimensionen des Service Managements	23
3.1 Organisationen und Menschen	25
3.2 Informationen und Technologie	26
3.3 Partner und Lieferanten	30
3.4 Wertströme und Prozesse	31
3.4.1 Wertströme für das Service Management	32
3.4.2 Prozesse	33
3.5 Externe Faktoren	34
3.6 Zusammenfassung	34

4	Das ITIL Service Value System	35
4.1	Überblick über das Service Value System	36
4.2	Chance, Nachfrage und Wert	38
4.3	Die ITIL-Grundprinzipien	39
4.3.1	Wertorientierung	41
4.3.2	Dort beginnen, wo man steht	44
4.3.3	Iterative Weiterentwicklung mit Feedback	47
4.3.4	Zusammenarbeiten und Transparenz fördern	49
4.3.5	Ganzheitlich denken und arbeiten	51
4.3.6	Auf Einfachheit und Praktikabilität achten	52
4.3.7	Optimieren und automatisieren	54
4.3.8	Interaktion der Prinzipien	56
4.4	Governance	56
4.4.1	Leitungsorgane und Governance	56
4.4.2	Governance im SVS	57
4.5	Service-Wertschöpfungskette	57
4.5.1	Planung	61
4.5.2	Verbesserung	62
4.5.3	Engagement	63
4.5.4	Design und Transition	64
4.5.5	Erhalten/Erstellen	64
4.5.6	Bereitstellung und Support	65
4.6	Continual Improvement	66
4.6.1	Schritte des Continual Improvement-Modells	67
4.6.2	Continual Improvement und die Grundprinzipien	73
4.7	Practices	74
4.8	Zusammenfassung	74
5	ITIL Management Practices	75
5.1	Allgemeine Management Practices	78
5.1.1	Architecture Management	78
5.1.2	Continual Improvement	80
5.1.3	Information Security Management	83
5.1.4	Knowledge Management	85
5.1.5	Measurement and Reporting	87
5.1.6	Organizational Change Management	89
5.1.7	Portfolio Management	91
5.1.8	Project Management	94
5.1.9	Relationship Management	96
5.1.10	Risk Management	97
5.1.11	Service Financial Management	100
5.1.12	Strategy Management	103
5.1.13	Supplier Management	105
5.1.14	Workforce and Talent Management	109

5.2	Service Management Practices	112
5.2.1	Availability Management	112
5.2.2	Business Analysis	114
5.2.3	Capacity and Performance Management	117
5.2.4	Change Enablement	118
5.2.5	Incident Management	121
5.2.6	IT Asset Management	124
5.2.7	Monitoring and Event Management	128
5.2.8	Problem Management	130
5.2.9	Release Management	134
5.2.10	Service Catalogue Management	137
5.2.11	Service Configuration Management	139
5.2.12	Service Continuity Management	143
5.2.13	Service Design	145
5.2.14	Service Desk	149
5.2.15	Service Level Management	152
5.2.16	Service Request Management	156
5.2.17	Service Validation and Testing	158
5.3	Technische Management Practices	160
5.3.1	Deployment Management	160
5.3.2	Infrastructure and Platform Management	162
5.3.3	Software development and management	165
	Die ITIL-Story, ein Jahr danach	169
	Anhang A: Beispiele für Wertströme	171
	Weiterführende Literatur	179
	Glossar	181
	Danksagungen	199
	Index	203