

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	Historie von FitSM	2
1.2	Der Aufbau von FitSM	4
1.3	FitSM als leichtgewichtiger Ansatz	6
2	Grundlegende Konzepte	9
2.1	Wichtige Begriffe	9
2.1.1	IT-Service-Management	9
2.1.2	Service-Management-System (SMS)	9
2.1.3	Service-Management-Plan	10
2.1.4	IT-Service, Service-Provider und Service Level	10
2.2	Prozessmanagement	12
2.3	Einführung in die Beispielfirma Bikes & more	14
2.4	Das FitSM-Rollenkonzept	17
2.4.1	Rollen im Service-Management-System	18
2.4.2	Rollen im Service	19
2.4.3	Rollen im Prozess	19
2.4.4	Das RACI-Modell	21
2.4.5	Anwendung des Rollenkonzeptes bei Bikes & more	23
3	Allgemeine Anforderungen	25
3.1	GR1 – Verpflichtung und Verantwortung des Topmanagements	27
3.1.1	GR1.1 – Nachweis des Engagements des Topmanagements	27
3.1.2	GR1.2 – Inhalte einer Service-Management-Richtlinie	28

3.2	GR2 – Art und Umfang der Dokumentation	29
3.2.1	GR2.1 – Umfang und Inhalt der Dokumentation des Service-Management-Systems	30
3.2.2	GR2.2 – Umfang und Inhalt der Prozessdokumentation	30
3.2.3	GR2.3 – Dokumentation der Prozessergebnisse	31
3.2.4	GR2.4 – Management der Dokumentation	32
3.3	GR3 – Definition des Anwendungsbereichs des Service-Managements	33
3.4	Kontinuierliche Verbesserung (Plan-Do-Check-Act)	35
3.4.1	GR4 – Planung des Service-Managements	36
3.4.2	GR5 – Implementierung des Service-Managements	39
3.4.3	GR6 – Überwachen und Überprüfen des Service-Managements	41
3.4.4	GR7 – Kontinuierliche Verbesserung des Service-Managements	42
3.5	Umsetzung der allgemeinen Anforderungen bei Bikes & more	44
4	Anbieten und Vereinbaren	47
4.1	PR7 – Customer Relationship Management	48
4.1.1	Prozessbeschreibung	48
4.1.2	Rollen im Prozess	50
4.1.3	Anforderungen	51
4.1.4	Beispielfirma Bikes & more	55
4.2	PR1 – Service Portfolio Management	56
4.2.1	Prozessbeschreibung	56
4.2.2	Rollen im Prozess	58
4.2.3	Anforderungen	59
4.2.4	Beispielfirma Bikes & more	62
4.3	PR2 – Service Level Management	62
4.3.1	Prozessbeschreibung	63
4.3.2	Rollen im Prozess	66
4.3.3	Anforderungen	67
4.3.4	Beispielfirma Bikes & more	71
5	Planen und Sicherstellen	75
5.1	PR8 – Supplier Relationship Management	76
5.1.1	Prozessbeschreibung	76
5.1.2	Rollen im Prozess	77
5.1.3	Anforderungen	77
5.1.4	Beispielfirma Bikes & more	80

5.2	PR4 – Service Availability & Continuity Management	81
5.2.1	Prozessbeschreibung	81
5.2.2	Rollen im Prozess	84
5.2.3	Anforderungen	85
5.2.4	Beispielfirma Bikes & more	88
5.3	PR5 – Capacity Management	90
5.3.1	Prozessbeschreibung	90
5.3.2	Rollen im Prozess	91
5.3.3	Anforderungen	92
5.3.4	Beispielfirma Bikes & more	95
6	Überwachen und Ausrollen	97
6.1	PR13 – Release & Deployment Management	98
6.1.1	Prozessbeschreibung	98
6.1.2	Rollen im Prozess	100
6.1.3	Anforderungen	100
6.1.4	Beispielfirma Bikes & more	103
6.2	PIR12 – Change Management	105
6.2.1	Prozessbeschreibung	105
6.2.2	Rollen im Prozess	108
6.2.3	Anforderungen	110
6.2.4	Beispielfirma Bikes & more	114
6.3	PR11 – Configuration Management	118
6.3.1	Prozessbeschreibung	118
6.3.2	Rollen im Prozess	121
6.3.3	Anforderungen	122
6.3.4	Beispielfirma Bikes & more	126
7	Beseitigen und Vorbeugen	129
7.1	PR9 – Incident & Service Request Management	130
7.1.1	Prozessbeschreibung	130
7.1.2	Rollen im Prozess	135
7.1.3	Anforderungen	136
7.1.4	Beispielfirma Bikes & more	141
7.2	PR10 – Problem Management	145
7.2.1	Prozessbeschreibung	145
7.2.2	Rollen im Prozess	149
7.2.3	Anforderungen	150
7.2.4	Beispielfirma Bikes & more	152

8	Berichten und Verbessern	155
8.1	PR3 – Service Reporting Management	156
8.1.1	Prozessbeschreibung	156
8.1.2	Rollen im Prozess	157
8.1.3	Anforderungen	158
8.1.4	Beispielfirma Bikes & more	160
8.2	PR14 – Continual Service Improvement Management	162
8.2.1	Prozessbeschreibung	162
8.2.2	Rollen im Prozess	164
8.2.3	Anforderungen	164
8.2.4	Beispielfirma Bikes & more	166
9	Schützen und Absichern	169
9.1	PR6 – Information Security Management	170
9.1.1	Prozessbeschreibung	170
9.1.2	Rollen im Prozess	173
9.1.3	Anforderungen	175
9.1.4	Beispielfirma Bikes & more	178
10	Die praktische Umsetzung	181
10.1	Der Nutzen von IT-Service-Management	181
10.2	Potenzielle Risiken	185
10.3	Vorgehensweise bei der Einführung	189
10.4	Föderierte IT-Infrastrukturen	202
11	Kontinuierliche Verbesserung und Auditierung	205
11.1	Internes Audit – Ermittlung des Reifegrades	206
11.2	Externes Audit	207
11.3	Zertifizierung durch ein externes Audit	208

12	Verwandte Standards und Rahmenwerke	211
12.1	Überblick ausgewählter Standards und Rahmenwerke	211
12.2	IT-Service-Management	213
12.2.1	ISO/IEC 20000	213
12.2.2	ITIL®	215
12.2.3	COBIT	215
12.3	Information Security Management	216
12.3.1	ISO/IEC 27000 ff.	216
12.3.2	ISIS12	219
12.4	Qualitätssicherung	220
12.4.1	ISO 9000 ff.	220
12.4.2	CMMI	222
12.4.3	ISO/IEC 15504	223
12.4.4	Auditierung (EN ISO 19011, EN ISO/IEC 17021)	224
13	FitSM-Personenzertifizierungen	225
13.1	Die FitSM-Foundation-Prüfung	226
13.1.1	Prüfungsanforderungen und -ablauf	226
13.1.2	Musterprüfung Foundation	227
13.1.3	Lösungsschlüssel Foundation	232
13.2	Die FitSM-Advanced-Prüfungen	235
13.2.1	Prüfungsanforderungen und -ablauf	235
13.2.2	Musterprüfung »Advanced Service Planning and Delivery«	236
13.2.3	Lösungsschlüssel »Advanced Service Planning and Delivery«	248
13.2.4	Musterprüfung »Advanced Service Operation and Control«	252
13.2.5	Lösungsschlüssel »Advanced Service Operation and Control«	263

Anhang

A	Glossar	269
B	Abbildungsverzeichnis	281
C	Quellen und weiterführende Informationen	285
	Index	287