

Inhaltsverzeichnis

Teil I	Grundlagen zum IT Service Management, ITIL und ITIL 4	1
1	ITIL und IT Service Management	3
1.1	ITIL – ein erster Überblick	4
1.2	Grundlegende Begriffe im Service Management	8
	1.2.1 Dienstleistungen (Services)	9
	1.2.2 Dienstleistungen in der IT (IT Services)	18
1.3	IT-Dienstleistungsmanagement mit ITIL	20
	1.3.1 ITIL als Best Practice	21
	1.3.2 Chancen und Vorteile	22
	1.3.3 Risiken und Hemmnisse	25
1.4	Die Inhalte des ITIL 4 Frameworks	29
	1.4.1 ITIL Service Value System	29
	1.4.2 Vier-Dimensionen-Modell	32
1.5	Enterprise Service Management (ESM)	32
1.6	Zusammenfassung	34
1.7	Beispielfragen	36
2	ITIL und ITSM-Veröffentlichungen im Überblick	37
2.1	Die ITIL-Historie	38
	2.1.1 ITIL V1	38
	2.1.2 ITIL V2	39
	2.1.3 ITIL V3, ITIL Edition 2007	43
	2.1.4 ITIL V3, ITIL Edition 2011	46
	2.1.5 ITIL Practitioner	48
	2.1.6 ITIL 4	50
2.2	Frameworks und Best Practices als ITIL-Inhalte	60

2.3	Weitere nicht proprietäre und proprietäre ITSM Frameworks	62
2.3.1	FitSM	65
2.3.2	YaSM	67
2.3.3	VeriSM	69
2.3.4	BSM	72
2.3.5	CMMI-SVC	77
2.3.6	USMBOK	81
2.3.7	IT4IT	86
2.3.8	Agile Skalierungsframeworks	91
2.4	Zusammenfassung	95

Teil II ITIL 4 97

3	Schlüsselkonzepte in ITIL 4	99
3.1	Service Management und der Wertbeitrag für den Kunden	99
3.2	Stakeholder	102
3.3	Services und Produkte für die Wertschöpfung	105
3.4	Service-Beziehungen	109
3.5	Bestandteile des (Mehr-)Werts	113
3.5.1	Output und Ergebnis (Outcome)	114
3.5.2	Kosten	116
3.5.3	Risiken	118
3.5.4	Warranty und Utility	119
3.6	Zusammenfassung	123
3.7	Beispielfragen	125
4	Die vier Dimensionen des Service Management in ITIL 4	127
4.1	Das Vier-Dimensionen-Modell	127
4.2	Organizations and people/Organisationen und Menschen	130
4.2.1	Menschen und Kultur	130
4.2.2	Kommunikation und Kompetenzen	132
4.3	Information and technology/Informationen und Technologie	133
4.3.1	Einsatz von Technologien	134
4.3.2	Informationsmanagement	136
4.3.3	Zusammenwirken der Dimensionen	137
4.4	Partners and suppliers/Partner und Lieferanten	139
4.4.1	Cloud Computing	142
4.4.2	Service Integration and Management (SIAM)	145

4.5	Value streams and processes/Wertströme und Prozesse	147
4.5.1	Wertströme für das Service Management	148
4.5.2	Prozesse	151
4.5.3	Wertströme und Prozesse	152
4.6	Externe Faktoren	155
4.7	Zusammenfassung	156
4.8	Beispielfragen	158
5	Das Service Value System in ITIL 4	161
5.1	Service Value System	161
5.2	Überblick über das SVS und seine Bestandteile	163
5.2.1	Förderung der Zusammenarbeit	165
5.2.2	Organisatorische Agilität und Resilienz	169
5.3	Inputs und Outcome des SVS: Opportunity, Demand, Value	177
5.4	Governance	178
5.4.1	Governance und IT Governance	179
5.4.2	Governance im ITIL Service Value System	181
5.5	Service Value Chain	182
5.5.1	Plan	185
5.5.2	Improve	187
5.5.3	Engage	189
5.5.4	Design & Transition	191
5.5.5	Obtain/Build	193
5.5.6	Deliver & Support	195
5.6	Continual Improvement	197
5.6.1	Das Continual-Improvement-Modell	199
5.6.2	Kontinuierliche Verbesserung und Grundprinzipien	216
5.7	Zusammenfassung	218
5.8	Beispielfragen	220
6	ITIL-4-Grundprinzipien	223
6.1	Sieben Grundprinzipien für den Service Provider	223
6.2	Zusammenspiel und Wechselwirkungen der Grundprinzipien	226
6.3	Wertorientierung/Focus on value	227
6.3.1	Der Service-Konsument	227
6.3.2	Die Kundenerfahrung	228
6.3.3	Empfehlungen	232

6.4	Dort beginnen, wo man steht/Start where you are	233
6.4.1	Direktes Beobachten und Bewerten dort, wo man steht . .	234
6.4.2	Wer fragt, der führt – oder: Fragetechniken und -formen	235
6.4.3	Die Bedeutung von Messungen	238
6.4.4	Empfehlungen	239
6.5	Iterative Weiterentwicklung mit Feedback/Progress iteratively with feedback	240
6.5.1	Feedback	244
6.5.2	Iterationen	248
6.5.3	Empfehlungen	249
6.6	Zusammenarbeiten und Transparenz fördern/Collaborate and promote visibility	251
6.6.1	Abkehr vom Silodenken	252
6.6.2	Zusammenarbeit mit den richtigen Akteuren und Transparenz fördern!	253
6.6.3	Kommunikation für Verbesserungen	255
6.6.4	Sichtbarkeit und Transparenz	255
6.6.5	Empfehlungen	257
6.7	Ganzheitlich denken und arbeiten/Think and work holistically . . .	258
6.7.1	Empfehlungen	259
6.8	Auf Einfachheit und Praktikabilität achten/Keep it simple and practical	260
6.8.1	Beizubehaltende Ressourcen	261
6.8.2	Widersprüchliche Zielsetzungen	262
6.8.3	Empfehlungen	264
6.9	Optimieren und automatisieren/Optimize and automate	266
6.9.1	Der Weg zur Optimierung	267
6.9.2	Automatisierung nutzen	268
6.9.3	Empfehlungen	269
6.10	ITIL-Grundprinzipien und ihre Verwendung mit anderen Methoden und Frameworks	270
6.10.1	Unterschiedliche Frameworks und Methoden im Einsatz	270
6.10.2	Unternehmensindividuelle Auswahl und Ausprägung als Erfolgsfaktor	271
6.11	Zusammenfassung	274
6.12	Beispielfragen	277

7	Einführung in die ITIL 4 Practices	281
7.1	Practices als Teil des Service-Wertsystems	282
7.1.1	Practices in vier Dimensionen	283
7.1.2	Einteilung der Practices	285
7.2	General Management Practices	286
7.2.1	Architecture Management	286
7.2.2	Continual Improvement	290
7.2.3	Information Security Management	295
7.2.4	Knowledge Management	300
7.2.5	Measurement and Reporting	302
7.2.6	Organizational Change Management	304
7.2.7	Portfolio Management	308
7.2.8	Project Management	310
7.2.9	Relationship Management	312
7.2.10	Risk Management	314
7.2.11	Service Financial Management	318
7.2.12	Strategy Management	321
7.2.13	Supplier Management	324
7.2.14	Workforce and Talent Management	330
7.3	Service Management Practices	333
7.3.1	Availability Management	333
7.3.2	Business Analysis	338
7.3.3	Capacity and Performance Management	341
7.3.4	Change Enablement	342
7.3.5	Incident Management	346
7.3.6	IT Asset Management	350
7.3.7	Monitoring and Event Management	355
7.3.8	Problem Management	359
7.3.9	Release Management	365
7.3.10	Service Catalogue Management	368
7.3.11	Service Configuration Management	371
7.3.12	Service Continuity Management	375
7.3.13	Service Design	378
7.3.14	Service Desk	384
7.3.15	Service Level Management	388
7.3.16	Service Request Management	392
7.3.17	Service Validation and Testing	395
7.4	Technical Management Practices	398
7.4.1	Deployment Management	398
7.4.2	Infrastructure and Platform Management	401
7.4.3	Software Development and Management	402
7.5	Zusammenfassung	404
7.6	Beispielfragen	407

Teil III	Personen und Unternehmenszertifizierungen	411
8	ITSM-Zertifizierungen	413
8.1	Verbreitung von ITIL und den ITIL-Personenzertifizierungen	413
8.2	ITIL-Ausbildungsorganisationen	416
8.3	ITIL-4-Personenzertifizierungen	417
	8.3.1 ITIL-4-Zertifizierungsschema	418
	8.3.2 ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung	419
8.4	Unternehmenszertifizierungen für das IT Service Management . . .	428
	8.4.1 Die Bestandteile der ISO/IEC-20000-Norm	429
	8.4.2 Vorteile einer ISO-20000-Zertifizierung für die Organisation	432
8.5	Zusammenfassung	434
9	Vorbereitungsfragen zur ITIL-4-Foundation-Zertifizierungsprüfung	435
Anhang		469
	Literaturverzeichnis	471
	Glossar	479
	Index	507