

IT-Service-Management mit ITIL® V3



Roland Böttcher lehrt Unternehmensführung und IT-Management an der Hochschule Bochum. Er ist Gründer und Leiter des »institute for stakeholder communication« (i4sc), das sich auf Umfragen zur Kundenzufriedenheit im IT-Umfeld spezialisiert hat. Vor seiner Berufung an die Hochschule war er in leitender Position bei einem führenden IT-Service-Provider beschäftigt und als freiberuflicher IT-Consultant tätig.

Roland Böttcher

IT-Service-Management mit ITIL[®] V3

**Einführung, Zusammenfassung und
Übersicht der elementaren Empfehlungen**

2., aktualisierte Auflage

Roland Böttcher
roland.boettcher@fh-bochum.de

Lektorat: Dr. Michael Barabas
Copy-Editing: Anette Schwarz, Ditzingen
Herstellung: Frank Heidt
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, www.exclam.de
Druck und Bindung: MediaPrint, Paderborn

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-936931-58-7

2. aktualisierte Auflage 2010
Copyright © 2010 Heise Zeitschriften Verlag GmbH & Co KG, Hannover

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

5 4 3 2 1 0

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	IT-Service-Management mit ITIL	1
1.2	Begriffliche Grundlagen	6
1.2.1	Funktionen und Prozesse	6
1.2.2	Rolle	7
1.2.3	Geschäftsprozesse	7
1.2.4	IT	8
1.2.5	IT-Infrastruktur	8
1.2.6	Asset	8
1.2.7	IT-Service	9
1.2.8	IT-Service-Management	9
1.2.9	IT-Organisation	9
1.2.10	Serviceauftraggeber/Fachabteilung	10
2	Service Strategy	13
2.1	Business Integration	15
2.2	Strategieentwicklung	19
2.3	Serviceportfolio-Management	22
2.3.1	Service Pipeline	22
2.3.2	Servicekatalog	23
2.3.3	Eingestellte Services	24
2.3.4	Serviceportfolio-Management-Prozess	24
2.4	IT Financial Management	28
2.4.1	Kostenerfassung	28
2.4.2	Effizienzkontrolle	29
2.4.3	Preisbildung	30
2.4.4	Steuerung der Nachfrage	31
2.4.5	Unterstützung des Serviceportfolio-Managements	31

3	Service Design	33
3.1	Servicekatalog-Management	36
3.1.1	Ziele des Prozesses	37
3.1.2	Prozessaktivitäten	37
3.1.3	Steuerung des Prozesses	40
3.1.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	40
3.2	Service Level Management	41
3.2.1	Ziele des Prozesses	42
3.2.2	Prozessaktivitäten	43
3.2.3	Steuerung des Prozesses	49
3.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	49
3.3	Capacity Management	52
3.3.1	Ziele des Prozesses	52
3.3.2	Prozessaktivitäten	53
3.3.3	Steuerung des Prozesses	56
3.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	56
3.4	Availability Management	58
3.4.1	Ziele des Prozesses	58
3.4.2	Prozessaktivitäten	59
3.4.3	Steuerung des Prozesses	65
3.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	65
3.5	Continuity Management	67
3.5.1	Ziele des Prozesses	68
3.5.2	Prozessaktivitäten	69
3.5.3	Steuerung des Prozesses	73
3.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	73
3.6	Information Security Management	75
3.6.1	Ziele des Prozesses	76
3.6.2	Prozessaktivitäten	77
3.6.3	Steuerung des Prozesses	78
3.6.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	78
3.7	Supplier Management	79
3.7.1	Ziele des Prozesses	80
3.7.2	Prozessaktivitäten	81
3.7.3	Steuerung des Prozesses	84
3.7.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	85

4	Service Transition	87
4.1	Transition Planning and Support	89
4.1.1	Ziele des Prozesses	89
4.1.2	Prozessaktivitäten	90
4.1.3	Steuerung des Prozesses	93
4.1.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	93
4.2	Change Management	94
4.2.1	Ziele des Prozesses	95
4.2.2	Prozessaktivitäten	96
4.2.3	Steuerung des Prozesses	101
4.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	101
4.3	Service Asset und Configuration Management	103
4.3.1	Ziele des Prozesses	106
4.3.2	Prozessaktivitäten	107
4.3.3	Steuerung des Prozesses	112
4.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	112
4.4	Release Management	113
4.4.1	Ziele des Prozesses	114
4.4.2	Prozessaktivitäten	116
4.4.3	Steuerung des Prozesses	122
4.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	123
4.5	Servicevalidierung und -Test	124
4.5.1	Ziele des Prozesses	124
4.5.2	Prozessaktivitäten	125
4.5.3	Steuerung des Prozesses	126
4.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	126
4.6	Evaluation	127
4.6.1	Ziele des Prozesses	127
4.6.2	Prozessaktivitäten	128
4.6.3	Steuerung des Prozesses	129
4.6.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	129
4.7	Knowledge Management	130
4.7.1	Ziele des Prozesses	130
4.7.2	Prozessaktivitäten	131
4.7.3	Steuerung des Prozesses	131
4.7.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	131

5	Service Operation	133
5.1	Grundlagen	135
5.1.1	Zielkonflikte	135
5.1.2	Aktivitäten des operativen IT-Betriebs	136
5.1.3	Service-Operation-Organisation	138
5.2	Event Management	141
5.2.1	Ziele des Prozesses	141
5.2.2	Prozessaktivitäten	142
5.2.3	Steuerung des Prozesses	144
5.2.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	144
5.3	Incident Management	145
5.3.1	Ziele des Prozesses	145
5.3.2	Prozessaktivitäten	146
5.3.3	Steuerung des Prozesses	150
5.3.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	151
5.4	Request Fulfilment	152
5.4.1	Ziele des Prozesses	152
5.4.2	Prozessaktivitäten	153
5.4.3	Steuerung des Prozesses	155
5.4.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	156
5.5	Problem Management	157
5.5.1	Ziele des Prozesses	157
5.5.2	Prozessaktivitäten	158
5.5.3	Steuerung des Prozesses	160
5.5.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	160
5.6	Access Management	161
5.6.1	Ziele des Prozesses	161
5.6.2	Prozessaktivitäten	162
5.6.3	Steuerung des Prozesses	163
5.6.4	Erfolgsfaktoren der Umsetzung	164
6	Continual Service Improvement	165
6.1	Der 7-Stufen-Verbesserungsprozess	168
6.2	Prozessbewertung	176
6.3	Institutionalisierung des CSI	179
	Abkürzungsverzeichnis	181
	Glossar	183
	Literaturverzeichnis	191
	Index	193