

## **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<sup>®</sup> 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](http://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

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>1</b>
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
<b>2</b>	<b>Service Strategy</b>	<b>13</b>
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

<b>3</b>	<b>Service Design</b>	<b>33</b>
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

<b>4</b>	<b>Service Transition</b>	<b>87</b>
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

<b>5</b>	<b>Service Operation</b>	<b>133</b>
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
<b>6</b>	<b>Continual Service Improvement</b>	<b>165</b>
6.1	Der 7-Stufen-Verbesserungsprozess	168
6.2	Prozessbewertung	176
6.3	Institutionalisierung des CSI	179
	<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>181</b>
	<b>Glossar</b>	<b>183</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>191</b>
	<b>Index</b>	<b>193</b>