

Basiswissen ITIL® 2011 Edition

Grundlagen und Know-how für das IT Service Management und die ITIL®-Foundation-Prüfung

von
Nadin Ebel

1. Auflage

dpunkt.verlag 2014

Verlag C.H. Beck im Internet:
www.beck.de
ISBN 978 3 86490 147 8

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Index

A

- ABC der IT 110
- Abhängigkeit 921
- Abnahme 921
- Abnahmetest 564
- Abschluss 921
- Abschreibung 921
- Abteilung 101
- Abweichung 921
- Access Management 622, 697–708, 922
 - Aktivitäten 703
 - Input und Trigger 703
 - Kennzahlen 708
 - Mehrwert 700
 - Output 706
 - Richtlinien 699
 - Rollen 707
 - Schnittstellen 706
 - Umfang 699
 - Ziele 699
 - Zweck 699
- Accounting siehe Kostenrechnung
- Account-Manager 922
- Accredited Training Organisation 817
- Akkreditiert 922
- Aktives Monitoring 922
- Aktivität 922
- Aktivitätsbasiertes Demand Management 235
- Alarm 628–629, 922
- Allmähliche Wiederherstellung 395, 922
- AMIS 354, 358, 375, 927
- Analytisches Modelling 923
- Anforderung 923
- Anforderungen 333
- Anlagegut 923
- Anlagenaktivierung 923
- Anruf 923
- Anruftyp 923
- Antwortzeit 923
- Anwender 70, 924
- Anwenderprofil 234, 924
- Anwendung 924
- Anwendungsarchitektur 293
- Anwendungsentwicklung 738–739
- Anwendungsportfolio 196, 924
- Application Management 735–741, 743–744, 924
 - Aktivitäten 736
 - Aufgaben 736–738
 - Dokumentationen 741, 743
 - Kennzahlen 744
 - Rollen 743
 - Ziele 735
- Application Management Lifecycle 739–741
- Application-Manager 743
- Application Outsourcing 64
- Application Service Provider 64, 924
- Application Sizing 389, 924
- Applications Analyst/Architect 743
- Arbeitsanweisung 924
- Arbeitsauftrag 925
- Architekt 294
- Architektur 291, 293–294, 925
 - Rollen 294
- Architektur-Design 292
- Assessment 772–773, 925
- Asset 74, 144, 517, 925
- Asset Management 517, 532, 925
- Asset-Register 925
- Asset-Spezifität 925
- Attribut 926
- Audit 926

Ausfall 357, 926
Ausfallrechenzentrum 396
Ausfallsicherheit 926
Ausfallzeit 926
Ausgewogenes Design 279
Auslastung 926
Auslastungsgrad 927
Auslösen 927
Ausmaß 253
Ausnahme 627
Ausnahmebericht 927
Auswirkung 641, 927
Authentizität 409
Automatic Call Distribution 722, 927
Automatische vs. manuelle Verteilung 538
Automatisierung (SACM) 514
Autorisierte Trainingsorganisationen 46
Availability Management 308, 344–359,
 361–375, 927
 Aktivitäten 358
 Kennzahlen 374
 Output 371
 Proaktive Aktivitäten 362
 Reaktive Aktivitäten 359
 Richtlinien 346
 Rollen 373
 Schnittstellen 372
 Trigger und Input 358
 Umfang 345
 Ziele 345
 Zweck 345
Availability Management Information
 System Siehe AMIS
AXELOS 44–46, 817

B

Backout 928
Backup 928
Balanced Scorecard 277, 928
Barwert-Methode 928
Baseline 928
Baseline Assessment 537
Bedarfsmanagement 386
Bedrohung 253, 929
Begeisterungsfaktor 929
Bekannter Fehler Siehe Known Error
Benchmark 929
Benchmarking 774–776, 929
Beschwerde 247, 339
Best Management Practice 50, 929

Best Practices 2, 12–13, 48, 930
Betreiben 930
Betrieb 930
Betriebsausgaben 930
Betriebskosten 930, 963
Bewegliche Anlage 930
Beziehung 930
BIA Siehe Geschäftsauswirkungsanalyse
Big Bang 538
Brainstorming 684, 931
Brainwriting 685
British Standards Institution 931
BS 15000 823
Budget 223, 931
Budgetierung 222–224
Build 931
Build-Umgebung 931
Build- und Testumgebungsmanager 553
Business 931
Business Capacity Management 379, 382,
 931
Business Case 155–156, 198, 780, 932
Business Continuity Management 394,
 932
Business-Continuity-Plan 932
Business Impact Analysis Siehe Geschäfts-
 auswirkungsanalyse
Business Process Outsourcing 63
Business Relationship Management 176,
 240–252, 932
 Aktivitäten 245
 Input und Trigger 245
 Kennzahlen 252
 Output 251
 Schnittstellen 251–252
 Ziele 240
 Zweck 240
Business-Relationship-Manager 932
Business Service Management 932
Business/IT-Alignment 111–112, 114,
 144, 324, 826
Business-/Organisationsarchitekt 294

C

CAB 488–489, 508, 934
 Agenda 488
 Mitglieder 488, 509
 Vorsitz 508–509
Cabinet Office 44
Call Center 933

- Capability Maturity Model Integration 933
- Capacity Management 308, 375–392, 933
 - Abgrenzung Demand Management 388
 - Aktivitäten 381
 - Kennzahlen 391
 - Mehrwert 376
 - Output 389
 - Proaktive Aktivitäten 381
 - Reaktive Aktivitäten 381
 - Richtlinien 378
 - Rollen 391
 - Schnittstellen 389
 - Subprozesse 379
 - Trigger und Input 380
 - Umfang 376
 - Ziele 375–376
 - Zweck 375
- Capacity Management Information System
 - Siehe CMIS
- Capacity-Management-Richtlinie 378
- Capacity-Plan Siehe Kapazitätsplan
- CCTA 36
- CFIA 356, 364, 385
- Chance 253
- Change 482–483, 934
- Change Advisory Board Siehe CAB
- Change-Arten 487
- Change Authority 488–489, 501, 508
- Change-Bewertung 498
- Change Evaluation 470, 498, 570–576, 934
 - Aktivitäten 572
 - Kennzahlen 575
 - Output 574
 - Richtlinien 571
 - Rollen 575
 - Schnittstellen 574
 - Trigger und Input 571
 - Umfang 571
 - Ziele 570
 - Zweck 570
- Change Evaluation Report Siehe Evaluierungsbericht
- Change-Historie 935
- Change-Initiator 496, 508
- Change Management 470, 481–510, 934
 - Aktivitäten 495
 - Kennzahlen 509
 - Mehrwert 484
- Change Management (Fortsetzung)
 - Output 504
 - Richtlinien 486
 - Rollen 508
 - Schnittstellen 504–507
 - Trigger und Input 494
 - Ziele 482
 - Zweck 482
- Change-Management-Prozessmanager 508
- Change-Manager 488
- Change-Modell 490, 498, 935
- Change-Planung Siehe Change Schedule
- Change-Practitioner 508–509
- Change-Priorität 499
- Change Proposal 473, 484, 492–493, 496, 594, 935
- Change Record 484, 934
- Change-Request-Typen 487
- Change Schedule 488, 500, 507, 934
- Change-Vorschlag Siehe Change Proposal
- Change-Zeitfenster 935, 977
- Charging siehe Leistungsverrechnung
- Charter 935, 973
- Chronologische Analyse 682, 935
- CI 512–513, 518, 937
- CI-Attribute 524
- CI-Audit 529
- CI-Baseline 516
- CI-Bezeichnung 523
- CI-Beziehungen 514, 523
- CI-Identifizierung 521
- CI-Kategorien 514
- CI-Scope 522
- CI-Snapshot 517
- CI-Status 528
- CI-Typ 936
- CI-Verifizierung 529
- Client 936
- CMDB 513, 515–516, 938
- CMIS 379, 389, 933
- CMMI 49
- CMS 484, 511, 513–517, 938
- CMS-Audit 529
- COBIT 49, 936
- Code of Practice 936
- Cold Standby 395, 936
- Commercial off the Shelf 936, 968
- Complementary Guidance 29
- Compliance 214, 427, 936

- Component Capacity Management 380, 384, 937
 - Iterative Aktivitäten 385
 - Component Failure Impact Analysis 356, 364, 385, 531, 937
 - Computer-Telefonie-Integration 722, 937
 - Configuration-Analyst 532
 - Configuration Baseline 516–517, 521, 526, 544, 937
 - Configuration-Identifizierung 937
 - Configuration Item Siehe CI
 - Configuration Librarian 532
 - Configuration Management 532, 938
 - Configuration Management Database
 - Siehe CMDB
 - Configuration-Management-Plan 520
 - Configuration Management System Siehe CMS
 - Configuration-Modell 514
 - Configuration Record 513–514, 938
 - Configuration-Steuerung 938
 - Configuration-Struktur 938
 - Continual Service Improvement 24, 28, 115, 753–783, 939
 - Business Case 780
 - Inputs und Outputs 783
 - Knowledge Management 764
 - Mehrwert 754
 - Return on Investment 779–780
 - Service Level Management 763
 - Umfang 756–757
 - Ziele 756
 - Zweck 755
 - Continual-Service-Improvement-Ansatz
 - Siehe CSI-Ansatz
 - Control Processes 939
 - Core Service 78, 80, 939
 - Corporate Governance 111
 - Co-Sourcing 63
 - Cost Center 213–214, 939
 - CRAMM 356
 - CSF Siehe Kritischer Erfolgsfaktor
 - CSI-Ansatz 758–760
 - CSI-Baseline 769
 - CSI-Manager 761, 808
 - CSI-Motivationsfaktoren 762
 - CSI-Register 327, 761, 804, 939
 - Customer-facing Services 320
- D**
- Dashboard 801, 939
 - Daten 579
 - Daten- und Informationsarchitektur 293
 - Datenerfassung 797
 - Defekt Siehe Fehler
 - Definitive Media Library Siehe DML
 - Definitive Spare 519
 - Demand Management 153, 176, 230–240, 940
 - Aktivitäten 236
 - Input und Trigger 235
 - Kennzahlen 239
 - Output 237
 - Rollen 239
 - Schnittstellen 238
 - Ziele 231
 - Zweck 231
 - Deming-Zyklus 114–115, 416, 758, 764–768, 790
 - Deming, William E. 765
 - Deployment 548, 940
 - Modell 539
 - Optionen 538
 - Planung 543
 - Deployment-Abschluss 550
 - Deployment-Optionen 538
 - Deployment-Practitioner 553
 - Design 940
 - Anforderungen 280–282
 - Beschränkungen 282–283
 - Erwartungen 279–280
 - Performance 276
 - Design-Anforderungen 281–282
 - Design-Beschränkungen 283
 - Design Coordination 308–318, 941
 - Aktivitäten 312
 - Kennzahlen 318
 - Output 316
 - Projektmanagement 311
 - Richtlinien 311
 - Rollen 317–318
 - Schnittstellen 316–317
 - Trigger und Input 311
 - Umfang 310
 - Ziele 310
 - Zweck 309
 - Design-Erwartungen 279–280

Diagnose 941
Diagnoseskript 941
Differenzierte Leistungsverrechnung 941
DIKW 940
DIKW-Modell 579–580
Directory Services 702, 941
Direkte Kosten 941
DMAIC 278
DMAIC-Zyklus 768–769
DML 518–519, 533, 940
Dokument 941
Dokumentation 615–616, 741
Dringlichkeit 642, 652, 671, 942
Drittpartei 942
Durchsatz 942

E

Early Life Support 539, 549–550, 942
Early-Life-Support-Practitioner 553
ECAB 489, 508, 943
Effektivität 13, 942
Effizienz 13, 942
Einsatzfähig 943
Eintrittsnähe 253
Eintrittswahrscheinlichkeit 253
Einzelkosten 217
Emergency CAB Siehe ECAB
Emergency Change Siehe Notfall-Change
Emergency Release Siehe Notfall-Release
Emergente Strategien 184
Empfindlichkeit 348
Enabling Services 80
Enhancing Services 80
Enterprise Architecture siehe Unternehmensarchitektur
Enterprise-Architekt 294
Enterprise Governance 771
Entwicklung 943
Entwicklungsumgebung 943
Ereignis siehe Event
Erfolg von ITIL 16
Ergebnis 76, 146, 943
Ergebnisbasierte Services 147
Erkennung 943
Ermöglicher Service 78, 944
Erweiternder Service 78, 944
Erweiterter Incident-Lebenszyklus 353, 944
Eskalation 644, 653–654, 944

eSourcing Capability Model for Client Organizations 944
eSourcing Capability Model for Service-providers 944
Evaluierungsbericht 571, 574
Event 623, 625–626, 632, 945
Meldungen 632
Typen 626–627
Event Management 622–635, 637, 945
Aktivitäten 629
Design 629
Input und Trigger 629
Kennzahlen 637
Mehrwert 625
Output 636
Richtlinien 626
Rollen 637
Schnittstellen 636
Umfang 625
Ziele 624
Zweck 624

Examination Institute 46, 817
Externe CIs 515
Externe Messgröße 945
Externer IT Service 70
Externer Kunde 70, 945
Externer Serviceprovider 61, 945

F

Facilities Management 732, 945
Fähigkeiten 75, 945
Fault Tree Analysis 366–368, 946
Fehler 357, 940, 946
Fehlerkorrektur 493, 501, 946
Fehlertoleranz 946
Fehlerzustand 357
Feste Anlage 946
Fiktive Leistungsverrechnung 946
Financial Management for IT Services 153, 176, 211–213, 215–230, 946
Aktivitäten 215
Input und Trigger 215
Kennzahlen 230
Mehrwert 213
Output 227
Rollen 229
Schnittstellen 228
Ziele 212
Zweck 211

Finanzierung 214
Finanzmanagement 947
Finanzplanung 947
First Level Support 716, 947
Fischgrätendiagramm Siehe Ishikawa-Diagramm
Fixkosten 218, 947
Follow the Sun 947
Follow-the-Sun-Service-Desk 718
Forward Schedule of Change siehe Change Schedule
FTA Siehe Fault Tree Analysis
Fulfilment 947
Funktion 100–102, 713–714, 948
Funktionale Eskalation 654, 948
Funktionale Organisation 100

G

Gap-Analyse 774, 948
Gauss'sche Glockenkurve 95
Gegenmaßnahme 948
Gegenseitige Vereinbarung 395, 948
Gemeinkosten 217, 948
Generische Rollen 103
Geplante Nicht-Verfügbarkeit 948
Geschäftsaktivitätsmuster 233, 949
Geschäftsauswirkungsanalyse 153, 156–158, 949
Geschäftsbereich 949
Geschäftsbetrieb 949
Geschäftsergebnis 77
Geschäftsjahr 949
Geschäftskunde 949
Geschäftsperspektive 949
Geschäftsprozess 950
Geschäftsservice 950
Geschäftsstrategie 178
Geschäftsstrategie-Manager 190
Geschäftsziel 950
Geschäfts-/Organisationsarchitektur 292
Geschlossen 950
GITIMM 36
Gleichzeitigkeit 950
Governance 67, 110–111, 113, 772, 950
Governance-Mechanismen 111
Governance-Struktur 276
Grenzkosten 950
Grenzwert 951
Gruppe 101

H

Handhabbarkeit 951
Health Checks 615
Hierarchische Eskalation 654, 951
Hochverfügbarkeit 951
Hot Standby 396, 951
HP IT Service Management Reference Model 57

I

IBM Process Reference Model for IT 55
Identität 700, 951
Identitätsstatus 705
IMAC 11
In Arbeit 951
Incident 639, 951
Incident-Kategorisierung 644, 652
Incident-Lebenszyklus 352–353, 362
Incident Management 622, 637–647, 649–662, 952
 Aktivitäten 649
 Input und Trigger 647
 Kennzahlen 661
 Mehrwert 639
 Output 657
 Richtlinien 643, 646
 Rollen 660
 Schnittstellen 657
 Umfang 639
 Ziele 638
 Zweck 638
Incident-Modell 645
Incident Record 640, 650–651, 952
Indirekte Kosten 952
Information 409, 579, 627
Information Security Management 309, 407–413, 416–425, 952, 981
 Kennzahlen 425
 Output 421
 Richtlinien 410–411, 414, 418, 952
 Rollen 424
 Schnittstellen 422
 Umfang 409
 Ziele 408
Information Security Management System
 Siehe ISMS
Informationsarchitektur 585
Informationsmanagement 586
Informationssystem Siehe Management-Informationssystem

- Informationstechnologie 952
- Informationswert 409
- Infrastrukturservice 953
- Insourcing 63, 953
- Instandsetzung 953
- Integrative Dienstleistungserstellung 7
- Integrierte CMDB 516
- Integrität 408, 953
- Interaktive Spracherkennung 722, 953
- Intermediate Level 821
- Internationale Standardisierungs-
organisation 953
- Interne Messgröße 954
- Interne Sicht vs. externe Sicht 608
- Interne Zinsfuß-Methode 155, 954
- Interner IT Service 70
- Interner Kunde 70, 954
- Interner Serviceprovider 60, 954
- Investitionsausgaben 954
- Investitionskosten 954
- Investitionsplanung 954
- Ishikawa-Diagramm 685, 947, 955
- ISMS 412, 952
- ISO 31000 254
- ISO 402 13
- ISO 9000 955
- ISO 9001 955
- ISO/IEC 20000 48, 115–116, 823–826,
955
- ISO/IEC 27001 255, 955
- ISO/IEC 27002 955
- IT-Betrieb 957
- IT Governance 111–112, 416, 771
- IT-Infrastruktur 957
- IT-Infrastrukturarchitekt 294
- IT-Infrastrukturarchitektur 293
- IT-Kapazitätsanforderung 375
- IT-Lenkungskreis 276
- IT-Operations-Analyst 733
- IT Operations Control 732, 955
- IT Operations Management 729–734,
955, 968
 - Kennzahlen 734
 - Organisationsstruktur 734
 - Rollen 733–734
 - Ziele 731
- IT-Operator 734
- IT Service 9–11, 71, 147, 955
- IT Service Continuity Management 309,
392–407, 956, 982
 - Aktivitäten 397
 - Anforderungen 398
 - Implementierung 401
 - Initiierung 398
 - Kennzahlen 407
 - Output 405
 - Richtlinien 398, 404
 - Rollen 406
 - Schnittstellen 405
 - Strategie 398
 - Trigger und Input 397
 - Umfang 394
 - Ziele 393
 - Zweck 392
- IT-Service-Continuity-Plan 956
- IT Service Governance 113
- IT Service Management 5, 956
- IT-Service-Status 290
- IT-Serviceprovider 5, 956
- IT-Servicestrategie 179
- IT-Servicetypen 78
- IT Steering Group 190, 957
- IT-Strategie 179
- ITIL 2–4, 14–16, 49, 957
 - Hemmnisse 16–19
 - Organisationen 46
 - Vorteile 14–16
- ITIL Edition 2007 41–44
- ITIL Edition 2011 44–46
- ITIL-Einführung 116–126, 590
 - Erfolg 116
 - Erfolgsfaktoren 124–125
 - Gründe 117
 - Projektmanagement 122
- ITIL Expert 818, 823
- ITIL-Foundation-Examen 47–48,
820–821
- ITIL-Historie 35–43
- ITIL-Kernpublikationen 22, 24
- ITIL Master 818, 823
- ITIL Maturity Model 53
- ITIL-Qualifizierungsoptionen 819
- ITIL Service Capability Stream 821–822
- ITIL Service Lifecycle Stream 821
- ITIL V1 36
- ITIL V2 36–39

- ITIL-V2-Veröffentlichungen 37
- ITIL V3 41–46
- ITIL-Zertifizierungsschema 818
- itSMF 36, 47, 956
- ITSM-Personenzertifizierungen 817
- ITSM-Strategie 179
- ITSM-Unternehmenszertifizierungen 823
- J**
- Job Scheduling 957
- K**
- Kano-Modell 78, 958
- Kapazität 375, 958
- Kapazitätsmessungen 387
- Kapazitätsplan 378, 933
- Kapazitätsüberwachung 386
- Kapitalwertmethode 155
- Katastrophe 392
- Kategorie 958
- KEDB 640, 652, 655, 680–681, 692, 722, 959
- Kennzahlen 89–99, 777
 - Arten 90
 - Auswahl 94
 - Auswertung 97
 - Messung 96
 - Risiken 93
 - Steuerung 98
- Kepner-Tregoe-Analyse 683–684, 958
- Kernpublikationen 22, 24
- Kern-Service 78, 80
- Key Performance Indicator 958
- Klassifizierung 958
- Knowledge Base 958
- Knowledge Librarian 589
- Knowledge Management 459, 470, 576–590, 959
 - Aktivitäten 581
 - Kennzahlen 590
 - Output 588
 - Richtlinien 579
 - Rollen 589
 - Schnittstellen 588
 - Strategie 578, 582
 - Trigger und Input 581
 - Ziele 577
 - Zweck 577
- Knowledge Process Outsourcing 63
- Known Error 640, 680, 959
- Known Error Database Siehe KEDB
- Known Error Record 692, 959
- Known-Error-Datenbank Siehe KEDB
- Kommunikation 478, 616–617
- Kompetenzmatrix Siehe RACI
- Komplettes Outsourcing 62
- Komponente 959
- Komponenten-CI 960
- Komponentengruppe 959
- Komponentenverfügbarkeit 347, 349
- Konfiguration 937
- Konfigurationssteuerung 527
- Kontinuierliche Verfügbarkeit 960
- Kontinuierlicher Betrieb 960
- Kontinuitätsoptionen 395–396, 400
- KonTraG 253
- Korrelierende Messgrößen 960
- Kosten 960
- Kostenart 960
- Kosteneinheit 960
- Kostenelement 961
- Kostenermittlung 219
- Kostenklassifizierung 217
- Kostenmanagement 960
- Kostenmodell 219, 961
- Kosten-Nutzen-Analyse 961
- Kosten-Nutzen-Verhältnis 961
- Kostenrechnung 215–222, 961
- Kreativitätstechniken 684
- Krisenmanagement 961
- Kritische Geschäftsfunktionen 153, 348, 351, 961
- Kritischer Erfolgsfaktor 93, 186, 777, 962
- Kultur 962
- Kunde 70, 962
- Kunden-Asset 74, 147, 962
- Kundenbasierte SLAs 330
- Kundenbeziehung 240, 338
- Kundengerichteter Service 78, 320, 962
- Kundenportfolio 196, 242, 963
- Kundenvereinbarungsportfolio 243, 962
- Kundenverständnis 146
- Kundenzufriedenheit 240, 243, 336–337
- Kundenzufriedenheitsmessung 336
- Kurskorrekturen 963
- L**
- Last- und Performancetest 564
- Laufende Kosten Siehe Betriebskosten
- Lebenszyklus 963
- Leistungsverrechnung 224–227, 963

Leistungsverrechnungsprozess 963
Leistungsverrechnungsrichtlinie 963
Leitlinie 964
Lieferant (Supplier) 70, 425, 431–432, 994
Lieferanten- und Vertragsanforderungen 431
Lieferantenbeziehung 426
Lieferantenetablierung 434
Lieferantenevaluierung 431
Lieferantenkategorisierung 426, 432–433
Lieferanten-Management 435
Line of Services Siehe Servicelinien
Live-Umgebung 964, 972
Lob 248, 339
Lokaler Service Desk 718
Lösung 964

M

Major Change 404, 492, 496
Major Incident 645, 964
Major Problem 693
Major Problem Review 693
Major Release 536
Make or Buy? 738
Managed Services 64
Management of Risk Siehe M_o_R
Managementarchitekturen 291
Managementinformationen 964
Management-Informationssystem 288, 953, 964
Managementsystem 110, 113–114, 965
Managing Across the Lifecycle 818, 822
Manueller Workaround 395, 965
Markt 145
Marktraum 147, 965
Maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall 965
Mean Time Between Failures 349, 965
Mean Time Between Service Incidents 349, 965
Mean Time To Repair 350, 966
Mean Time To Restore Service 350, 966
Medien-CIs 518
Mehrwert 71–74, 77, 143–144
Messgröße 966
Messmethoden 297–299
Messsysteme 297
Messungen 769–770, 776, 796–799
Metrikbaum 298–299

Metriken 298, 776–779, 794, 796–797
Metriktypen 297, 776, 797
Microsoft Operations Framework 55–56
Middleware 966
Minor Release 536
Mintzberg, Henry 141
Mission 966
Modell 966
Modellierung 368, 381, 388, 966
Monitor Control Loop 967
Monitoring 386, 967
MoP 51
Motivation 967
MoV 51
MSP 52
Multi-Vendor-Sourcing 64
Mutual Fallback 396
M_o_R 48, 50, 255, 964

N

Nachweisbarkeit 409
Nearshore Sourcing 65, 967
Nichtverfügbarkeitsanalyse 361
Normaler Change 487, 967
Normaler Servicebetrieb 967
Normalverteilung 95
Notfall-Ausruf 404
Notfall-Change 487, 492, 967
Notfall-Release 536
Nutzbarkeit 967
Nutzenmessung 780

O

Off the Shelf Siehe Commercial off the Shelf
Öffentlich verfügbare Frameworks 16
Offshore Sourcing 64, 968
OGC 36, 968
OLA 326, 330, 334, 338, 968
OLA-Überprüfung 338
Onshore 968
Onsite Sourcing 64
Operational Level Agreements Siehe OLA
Operations Bridge 968
Operations Management Siehe IT Operations Management
Operativ 968
Operative Tests 565
Opportunitätskosten 969
Optimieren 969
Optionenraum-Tool 203

Organisation 969
 Organisations-CIs 515
 Organisatorische Veränderungen 590–593
 Outcome 76, 943
 Output 76
 Outsourcing 63, 969
 Outtasking 64

P

Pareto-Analyse 683
 Pareto-Prinzip 969
 Partnerschaft 63, 969
 Passives Monitoring 970
 Patterns of Business Activity siehe
 Geschäftsaktivitätsmuster
 PDCA-Zyklus Siehe Deming-Zyklus
 Performance 970
 Performance Management 970
 Phasenmodell der Veränderung 592
 Pilottest 544, 970
 Plan 970
 Plan-Do-Check-Act 970
 Planung 970
 PMBOK 972
 Post Implementation Review 503, 550,
 971
 Practice 971
 Präferenzen 77
 Preisgestaltung 224, 226, 971
 Pricing 224
 PRINCE2 49, 53, 971
 PRINCE2 Maturity Model 53
 Priorität 641–643, 652, 971
 Prioritäten-Matrix 643
 pro forma 972
 Proaktives Monitoring 971
 Proaktives Problem Management
 681–682, 688, 971
 Problem 677–678, 680, 691, 971
 Problemabschluss 693
 Problemanalysetechniken 682
 Problemkategorisierung 689
 Problemlösung 692
 Problem Management 622, 677–697, 972
 Aktivitäten 688
 Ausprägungsformen 681
 Input und Trigger 687
 Kennzahlen 697
 Mehrwert 679
 Output 693

Problem Management (Fortsetzung)
 Richtlinien 686
 Rollen 695
 Schnittstellen 693
 Umfang 678
 Ziele 678
 Zweck 678
 Problem-Modell 681
 Problempriorität 691
 Problem Record 681, 688–689, 972
 Problemuntersuchung 691
 Produktionsumgebung Siehe
 Live-Umgebung
 Produktlebenszyklus 20
 Profit Center 213, 972
 Programm 972
 Project Management Institute 972
 Projected Service Outage Siehe Voraus-
 sichtliche Serviceunterbrechung
 Projekt 973
 Projekt-Charter Siehe Charter
 Projektmanagement 311
 Projektmanagement-Office 973
 Projektportfolio 197, 973
 Proprietäre Frameworks 54
 Prozess 80–84, 973
 Prozessdesign 295–296
 Prozessdokumentation 84
 Prozessebenen 85–89
 Prozesskultur 119
 Prozesslandkarte 87
 Prozessmanager 103, 105, 974
 Prozessmerkmale 81–84
 Prozessmetriken 776, 797
 Prozessmodell 83–84
 Prozess-Owner 103–104, 974
 Prozess-Practitioner 103, 105–106
 Prozesssteuerung 974
 PSA-Bericht 507
 PSO 371, 488, 500, 973
 Push vs. Pull-Rollout 538
 P2MM 53
 P3M3 53
 P3O 52

Q

Qualifizierung 974
 Qualität 13, 974
 Qualität der Services vs. Kosten 611
 Qualitätsregelkarte 98

Qualitätssicherung 974
Qualitätsverbesserung 768
Quality Management System 975
Quick Win 975

R

RACI 108–109, 959, 975
RACI-VS 109
RASCI 109
Reaktionsfähigkeit 975
Reaktives Monitoring 975
Reaktives Problem Management 682, 688
Reaktives vs. proaktives ITSM 613
Reale Leistungsverrechnung 975
Rechnungsperiode 975
Rechnungsstellung 975
Rechte 976
Record 976
Recovery-Site 396
Redundanz 976
Reife 976
Reifegrad 976
Reifegradmodell 772
Relationship Processes 976
Release 533, 536, 976
Release and Deployment Management
470, 533–554, 976
 Aktivitäten 540
 Kennzahlen 554
 Mehrwert 535
 Output 551
 Phasen 540
 Rollen 553
 Schnittstellen 551
 Trigger und Input 540
 Ziele 533
 Zweck 533
Release-Build und -Test 544
Release-Design 538
Release-Identifikation 527, 977
Release Package 460, 537, 977
Release-Packaging-und-Build-Practitioner
553
Release-Paketierung 546
Release Record 977
Release-Richtlinie 460, 527, 535–536
Release-Typen 536
Release Unit 527, 536–537, 977
Release-Zeitfenster Siehe Change-
 Zeitfenster
Release-und-Deployment-Plan 541
Relevante Ersatzteile 519
Remediation 549
Remote-Control-Anwendung 722
Rentabilitätsberechnung 154–155
Reparatur 977
Report-Analyst 807
Request for Change Siehe RfC
Request-Freigabe 671
Request Fulfilment 622, 663–677, 978
 Aktivitäten 668
 Analyst 676
 Input und Trigger 667
 Kennzahlen 677
 Mehrwert 664
 Output 674
 Richtlinie 667
 Richtlinien 667
 Rollen 675
 Schnittstellen 674
 Umfang 663, 665
 Ziele 663
 Zweck 663
Request-Modell 665, 672, 978
Request-Priorität 671
Request Record 670
Resolution Processes 978
Ressource 75, 978
Retired Services 195
Return on Assets 978
Return on Investment 153–155, 978
 für das CSI 779–780
Review 978
RfC 482, 485, 496, 640, 680, 977
RfC-Inhalte 485
RfC-Priorität 499
Richtlinie 979
Risiko 253, 979
Risikoanalyse 411
Risikobewertung 979
Risikomanagement 48, 253–256, 314,
 368, 400, 411, 417, 435, 979
Risikomanagementprozess 254
Risikomanagementsystem 255
Risikorichtlinie 557
Risk IT 255
ROI Siehe Return on Investment
Rollback-Plan 501
Rolle 102–103, 701–702, 979
Rollenkonzept 701
Rückkehr zum Regelbetrieb 979

S

- Sarbanes-Oxley 980
- Schadenswertanalyse 683, 980
- Schätzung 980
- Schicht 980
- Schichtleiter 733
- Schnelle Wiederherstellung 396, 980
- Schnittstellen-CIs 515
- Schwachstelle 980
- SCMIS 426, 429, 432, 994
- Scorecards 779
- Second Level Support 980
- Security Framework 411, 417
- Security Governance 416–417
- Security Incident 421–422
- Security Management Siehe Information Security Management
- Security Test 564
- Selektives Outsourcing 62
- Self Help 666
- Self-Service-Optionen 170
- Separation of Concerns 981
- Server 981
- Service 6–10, 981
 - Immaterialität 6
 - Integrativität 6
 - Leistungsergebnis 6, 8
 - Leistungserstellungsprozess 7
 - Leistungspotenzial 6
- Serviceabnahmekriterien 986
- Service-Agenten 558
- Serviceakzeptanzkriterien 285
- Service-Akzeptanztest 561
- Serviceanalytik 987
- Serviceanforderung 244, 333
- Servicearchitekt 294
- Servicearchitektur 293
- Servicearten 320
- Service-Asset 74, 512, 987
- Service Asset and Configuration Management 470, 510–532, 981
 - Aktivitäten 520
 - Kennzahlen 532
 - Mehrwert 511
 - Output 529
 - Richtlinien 512
 - Rollen 531
 - Schnittstellen 529
 - Trigger und Input 519
 - Ziele 511
 - Zweck 510
- Service-Asset-Typen 513
- Serviceaufbau 320
- Serviceausfallanalyse 987
- Serviceautomatisierung 166–169
- Service Availability Achievements 345
- Service-basierte SLAs 330
- Servicebeschreibung 329
- Servicebewertung 987
- Service Capability Assets 515
- Service Capability Stream 820
- Service Capacity Management 379, 383, 981
- Service Catalogue Management 308, 318–325, 982
 - Aktivitäten 323
 - Kennzahlen 325
 - Output 324
 - Richtlinien 319
 - Rollen 325
 - Schnittstellen 324
 - Trigger und Input 323
 - Umfang 319
 - Ziele 318
 - Zweck 318
- Service Change 482, 982
- Service Charter 198, 982
- Service-CIs 515
- Service Continuity Management Siehe IT Service Continuity Management
- Servicedefinition 145, 319, 329
- Service Delivery 39
- Service Design 22–23, 25, 263–264, 266–272, 307, 982
 - Anforderungen 270–271
 - Aspekte 268–269, 284–299
 - Grundsätze 265
 - Inputs und Outputs 301–302
 - Mehrwert 266
 - Modelle 299
 - Package 150, 264, 287–288, 301, 308, 449, 472, 475, 538, 557, 982
 - Prozesse 307–309
 - Risiken 314
 - Umfang 267–269
 - Ziele 267, 280
 - Zweck 267
- Service Desk 675, 714–724, 983
 - Aktivitäten 716
 - Analyst 720
 - Kennzahlen 723
 - Manager 720

- Service Desk (Fortsetzung)
 - Mehrwert 715
 - Mitarbeiter 716–717
 - Organisationsstruktur 717–719
 - Outsourcing 721
 - Rollen 720
 - Skill Level 717
 - Staffing Level 717
 - Supervisor 720
 - Tools 721–723
 - Training 717
 - Umfang 714
 - Ziele 716
- Serviceergebnis 146
- Servicefähigkeit 348, 350, 987
- Service Failure Analysis 355, 362
- Service Improvement Plan Siehe SIP
- Servicekatalog 194, 318, 320, 322, 987
 - Ansichten 322–323
 - Struktur 320, 322
- Service Knowledge Management System
 - Siehe SKMS
- Servicekultur 987
- Service-Lebenszyklus 19–28, 42, 988
- Service-Lebenszyklusphasen 20
- Service Level 329, 983
- Service Level Agreement 983
- Service Level Agreement Monitoring 335
- Service-Level-Anforderungen Siehe SLR
- Service-Level-Auswertung 336
- Service Level Framework 330
- Service Level Management 308, 325–344, 983
 - Abgrenzung BRM 337–338
 - Abgrenzung Supplier Management 327
 - Aktivitäten 332
 - Kennzahlen 344
 - Output 339
 - Richtlinien 327
 - Rollen 343
 - Schnittstellen 340
 - Trigger und Input 331
 - Umfang 326
 - Ziele 326
 - Zweck 326
- Service Level Package 149, 984
- Service Level Requirements Siehe SLR
- Service-Level-Ziel 984
- Service-Lifecycle 751
- Service-Lifecycle-CIs 515
- Service Lifecycle Stream 820–821
- Servicelinie 148, 988
- Service Management 5, 984
- Service-Management-Informationssystem 290
- Service-Management-Lebenszyklus 984
- Service-Management-System 288
- Service-Management-Test 565
- Servicemanager 107, 984
- Servicemehrwert 76–78
- Servicemessgröße 329
- Servicemessungen 769–770
- Servicemetriken 776, 797
- Servicemodell 148–149, 197, 558, 988
- Servicenutzen 71–74, 143–144
- Serviceökonomie 150–151
- Service Operation 23–24, 27, 601–602, 604–608, 984
 - Balanceakte 608–613
 - Funktionen 622–623, 713–714
 - Gleichgewicht 608
 - Inputs und Outputs 617–618
 - Mehrwert 607
 - Mitarbeiter in anderen Phasen 614
 - Prozesse 621–622
 - Umfang 606
 - Ziele 604–606
 - Zweck 604
- Serviceoption 988
- Service Oriented Architecture 283
- Serviceorientierung 320
- Service-Owner 103, 106–107, 761, 984
- Service Package 149–150, 985
- Service-Pipeline 194, 988
- Serviceportfolio 152, 193, 288–290, 988
- Service Portfolio Management 152, 176, 191–210, 985
 - Aktivitäten 199
 - Input und Trigger 199
 - Kennzahlen 210
 - Output 209
 - Rollen 210
 - Schnittstellen 209
 - Ziele 192
 - Zweck 191
- Servicepotenzial 989
- Serviceprovider 5, 60–62, 65, 985
 - Auswahl 65
 - Schnittstelle 985
 - Typen 60

- Serviceprovider (Fortsetzung)
 - Typ-I 60
 - Typ-II 60
 - Typ-III 61
- Service Provider Interface 66
- Service-Qualitätsrichtlinie 557
- Service Quality Plan 339
- Service Rehearsal 547
- Service-Reporting 335, 781–782,
800–802, 985
 - Framework 781–782, 803
 - Richtlinie 781
 - Zielgruppen 782, 801–803
- Service Request 664, 985
- Service-Request-Status 665
- Service Resource Assets 515
- Service Review 327, 336
- Serviceschnittstellen 169–170
- Service Sourcing 986
- Servicestilllegung 452
- Service Strategy 22, 24, 133–134,
137–139, 150, 170, 175, 986
 - Grundsätze 135
 - Prozesse 175–176
 - Umfang 140–141
 - Ziele 140
 - Zweck 140
- Servicestruktur 558
- Servicestunden 989
- Service Support 39
- Servicetestmodelle 561
- Servicetests 546
- Service Transition 23, 26, 447–454, 470,
986
 - Inputs und Outputs 463–465
 - Lebenszyklusphasen 475
 - Mehrwert 453
 - Metriken 453
 - Prozesse 470–471
 - Richtlinien 454–463, 473
 - Strategie 474
 - Support 478
 - Umfang 451–452
 - Unterstützung 478
 - Vorbereitung 475
 - Ziele 450–451
 - Zweck 450
- Serviceumfang 338
- Service Validation and Testing 470,
554–556, 558–569, 986
 - Aktivitäten 565
 - Kennzahlen 569
 - Output 568
 - Practitioner 569
 - Richtlinien 556
 - Rollen 569
 - Schnittstellen 568
 - Trigger und Input 565
 - Ziele 555
 - Zweck 555
- Serviceverbesserungsplan Siehe SIP
- Serviceverfügbarkeit 344, 347, 349, 364
- Servicevertrag 989
- Servicewartungsvorgabe 989
- Servicewert 77–78
- Servicezeit 348
- SFA 355
- Shared Asset 513
- Shared Service Provider 60, 989
- Shewhart, Walter A. 766
- Sichere Bibliotheken 518
- Sicherheitsmaßnahmen 419
- Sicherheitsrichtlinie 990
- Sicherheitsstrategie 412
- Sicherheitsverletzungen 421
- Simulations-Modelling 990
- Single Point of Contact 716, 990
- Single Point of Failure 356, 990
- Single Point of Failure Analysis 366
- SIP 327, 336, 339, 355, 763, 989
- Six Sigma 49, 278–279
- Skaleneffekt 990
- Skalierbarkeit 990
- SKMS 290, 513, 577–578, 580–581,
587–588, 615, 983
- SLA 328–330, 334–335, 338
 - Entwurf 334
 - Framework 332
 - Inhalte 329
 - Monitoring 335
 - Pilot 334
 - Überprüfung 338
- SLAM-Diagramm 990
- SLR 326, 333–334, 983
- SMART 182, 991
- SMIS 412, 981

- Snapshot 991
 - Sofortige Wiederherstellung 396, 991
 - Software Asset Management 518, 991
 - Sourcing-Dimensionen 64
 - Sourcing-Strategien 62–65, 299–300
 - Soziotechnische Systeme 165–166
 - Sparte 101
 - Spezifikation 991
 - SPoC siehe Single Point of Contact
 - SPoF siehe Single Point of Failure
 - Stabilität vs. Reaktionsfähigkeit 610
 - Stakeholder 67–69, 991
 - Stakeholder Management 67–69, 457–458
 - Stakeholder Map 68
 - Standard 992
 - Standard-Change 487, 491–492, 665, 673, 992
 - Standard Operating Procedures 992
 - Standby 992
 - Statement of Requirements 992
 - Status 992
 - Statusnachweis 992
 - Steuerung 993
 - Steuerungsperspektive 993
 - Stilllegen 452, 993
 - Storage Management 993
 - Strapazierfähigkeit 348
 - Strategie 136, 178, 993
 - Strategiebildungsprozess 159
 - Strategisch 993
 - Strategisches Asset 144–145, 993
 - Strategy Management for IT Services 176–191, 994
 - Aktivitäten 179
 - Input und Trigger 179
 - Kennzahlen 190
 - Output 188
 - Rollen 189
 - Schnittstellen 188
 - Ziele 177
 - Zweck 177
 - Stückkosten 994
 - Superuser 721, 994
 - Supplier Siehe Lieferant
 - Supplier and Contract Management Information System Siehe SCMIS
 - Supplier Management 309, 425–439, 994
 - Aktivitäten 430
 - Anforderungen 431
 - Compliance 427
 - Supplier Management (Fortsetzung)
 - Kennzahlen 439
 - Lieferantenetablierung 434
 - Lieferantenevaluierung 431
 - Lieferantenkategorisierung 432–433
 - Lieferantenmanagement 435
 - Output 437
 - Richtlinien 427
 - Rollen 438
 - Schnittstellen 438
 - Trigger und Input 430
 - UA 428
 - Umfang 426
 - Vertragsbeendigung 436
 - Vertragserneuerung 436
 - Ziele 426
 - Zweck 426
 - Supplier-Strategie 427
 - Supply Chain 994
 - Supportgruppe 995
 - Supporting Service 78, 320
 - Supportstunden 995
 - SWOT-Analyse 181, 995
 - Syllabus 819–820
 - System 291, 995
 - System Management 995
- T**
- Taktisch 995
 - Tätigkeitsbeschreibung 996
 - TCO Siehe Total Cost of Ownership
 - Team 101
 - Technical Management 724–729, 996
 - Aktivitäten 725–726
 - Kennzahlen 729
 - Organisationsstruktur 726–728
 - Rollen 728
 - Ziele 725
 - Technical-Manager 728
 - Technical Support Siehe Technical Management
 - Technische Überwachung 996
 - Technischer Analytiker/Architekt 728
 - Technischer Operator 728
 - Technologiearchitektur 291, 294
 - Technologiemanagement 294
 - Technologiemetriken 776, 797
 - Terms of Reference 996
 - Testansätze 561, 563
 - Testarten 402, 561

Testdurchführung 566
Testebenen 562
Testen 475, 554, 996
Testmodell 560
Testplanung 542, 566
Tests 547, 568
Testskript 560, 563
Teststrategie 542, 559–561
Testtypen 564
Testumgebung 543, 996
Third Level Support 996
Tolerierter Datenverlust aufgrund von
 Ausfällen 997
Total Cost of Ownership 215, 997
Total Cost of Utilization 997
Total Quality Management 997
Transaktion 997
Transferkosten 997
Transition 998
Transition Planning and Support 470–481,
 998
 Aktivitäten 473
 Aufgaben 536
 Input und Trigger 473
 Kennzahlen 480
 Output 479
 Rollen 480
 Schnittstellen 479
 Ziele 472
 Zweck 471
Trendanalyse 388, 998
Tuning 381, 387, 998
Typ-I-Serviceprovider 998
Typ-II-Serviceprovider 998
Typ-III-Serviceprovider 998

U

UA 338, 428
UA-Überprüfung 338
UC 326–327, 330, 999
Umfang 998
Umgebungen 542–544, 999
Umgebungsarchitektur 293
Umgehungslösung siehe Workaround
Umweltanalyse 137, 160, 180
Underpinning Contract Siehe UC
Uno-actu-Prinzip 7
Unsicherheit 253

Unternehmensanalyse 137, 160, 180
Unternehmensarchitektur 292
 Framework 292
 Nutzen 294
Unternehmensfinanzmanagement 999
Unterstützender Service 78, 999
Ursache 999
Ursachenanalyse 999
Usability 73
Usability Test 564
Use Case 742, 1000
Utility 71–72, 74, 77, 149, 1000

V

Validierung 559, 1000
Value on Investment 780, 1000
Variable Kosten 218, 1000
VARISC 109
VBF Siehe Kritische Geschäftsfunktionen
Verbesserungen 761
Verbesserungsmaßnahmen-Implemen-
 tierung 804
Verbesserungsstrategie 795
Verbesserungstreiber 761
Verbundvorteil 1000
Vereinbarte Servicezeit 1000
Vereinbarung 1001
Verfahren 1001
Verfügbarkeit 344, 346–348, 408, 1001
Verfügbarkeits- und Ausfallsicherheits-
 mechanismen 370
Verfügbarkeitsanforderungen 363
Verfügbarkeitsaspekte 348
Verfügbarkeitsdesign 363
Verfügbarkeitsmessung 346, 352, 360
Verfügbarkeitsniveau 345, 363
Verfügbarkeitsplan 354, 928
Verifizierung 559, 1001
Verifizierung und Audit 1001
Verrechnungseinheit 1001
Verrechnungsgrundsätze 224
Version 1001
Vertikale Eskalation 654
Vertrag 1002
Vertraulichkeit 408, 1002
Verwaltung des Anlagevermögens 1002
Vierer-Matrix 68
VIP-Status 643, 671

Virtueller Service Desk 718
Vision 1002
Vital Business Functions Siehe Kritische
Geschäftsfunktionen
V-Modell 48, 526
Voraussetzung für den Erfolg 1002
Voraussichtliche Serviceunterbrechung
371, 488, 500, 973

W

Wahrnehmungen 77
Warm Standby 396, 1002
Warnung 627
Warranty 72–74, 77, 149, 327, 333,
341–342, 345, 375, 392, 1002
Ausprägungen 73
Wartbarkeit 348, 350, 1003
Wertschöpfung 158
Wertschöpfungskette 160–162, 1003
Wertschöpfungsnetzwerk 163–164, 1003
Wiederherstellen 1003
Wiederherstellungsoptionen 395–396,
400, 1003
Wirtschaftlichkeit 1003
Wissen 579
Wissensspirale 803
Wissenstransfer 582
Workaround 640, 680, 691–692, 1004

Z

Zentraler Service Desk 718
Zertifizierung 1004
Ziel 1004

Zieldefinition 182
Ziele und Metriken 777, 794, 796
Zügige Wiederherstellung 396, 1004
Zugriff 700
Zugriffsanforderung 703
Zugriffsberechtigung 704
Zugriffsrechte 701, 706
Zugriffsverfolgung 705
Zugriffsverifizierung 703
Zuverlässigkeit 348–349, 1004
Zweckmäßig 1004

Ziffern

4 Ps der Servicestrategie 141–143,
183–185
4 Ps im Service Design 273–276
5 Service-Design-Aspekte 268–269,
284–299
5-Why-Methode 685
7 Rs 498
7-Step-Improvement-Prozess 789–809,
989
Aktivitäten 795, 798
DIKW-Modell 790
Kennzahlen 809
Output 805
Richtlinien 793
Rollen 807–808
Schnittstellen 805–807
Trigger und Input 795
Umfang 791
Ziele 791
Zweck 790