

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 Geschäftsauswirkungsanalyse
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
Ermöglichender 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
 Gaußsche 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 Standardisierungsorganisation 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
 Kundenvereinbarungspoolfolio 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
Leithlinie 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-ClIs 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
Lieferantenabstetzung 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