

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 [Leseprobe](#)

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

Inhaltsverzeichnis

1	Die IT Infrastructure Library	1
1.1	ITIL – ein erster Überblick	2
1.2	Service Management – Grundlegende Begriffe	5
1.2.1	Dienstleistungen (Services)	6
1.2.2	Dienstleistungen in der IT (IT Services)	9
1.3	IT-Dienstleistungsmanagement mit ITIL	11
1.3.1	Best Practices	12
1.3.2	Chancen und Vorteile	13
1.3.3	Risiken und Hemmnisse	16
1.4	Der ITIL-Service-Lebenszyklus	19
1.4.1	Die Phasen im Service-Lebenszyklus	19
1.4.2	Der Service-Lebenszyklus und die ITIL-Kernpublikationen	22
1.5	Zusammenfassung	29
1.6	Beispielfragen	30
Teil I	Überblick	33
2	ITIL im Überblick	35
2.1	Die Historie	35
2.1.1	ITIL V1	36
2.1.2	ITIL V2	36
2.1.3	ITIL V3, ITIL 2007 Edition	41
2.1.4	ITIL V3, ITIL 2011 Edition	44
2.1.5	ITIL und die dazugehörigen Organisationen	46
2.1.6	Ausblick: ITIL-Foundation-Zertifizierungsprüfung	47
2.2	Frameworks und Best Practices als ITIL-Inhalte	48

2.3	Best Management Practice	50
2.3.1	M_o_R® (Management of Risk)	50
2.3.2	MoP® (Management of Portfolios)	51
2.3.3	MoV® (Management of Value)	51
2.3.4	MSP® (Managing Successful Programmes)	52
2.3.5	P3O® (Portfolio, Programme and Project Offices)	52
2.3.6	PRINCE2® (PRojects IN a Controlled Environment)	53
2.3.7	Reifegradmodelle	53
2.4	Proprietäre Frameworks	54
2.4.1	IBM Process Reference Model for IT	55
2.4.2	Microsoft Operations Framework	55
2.4.3	HP IT Service Management Reference Model	57
2.5	Zusammenfassung	58
3	ITIL und IT Service Management	59
3.1	Der IT-Serviceprovider	60
3.1.1	Serviceprovider-Typen	60
3.1.2	Sourcing-Strategien	62
3.1.3	Serviceprovider-Auswahl	65
3.1.4	Steuerung der aktiven Sourcing-Strukturen	66
3.2	Stakeholder und Stakeholder Management	67
3.2.1	Begriffsbestimmungen und Aktivitäten im Stakeholder Management	67
3.2.2	Die wichtigsten Stakeholder im Service Management	69
3.3	Der IT-Service-Begriff im IT Service Management	71
3.3.1	Warranty und Utility	71
3.3.2	Assets, Ressourcen und Fähigkeiten	74
3.3.3	Mehrwert durch Services	76
3.3.4	IT-Servicetypen	78
3.4	Prozesse	80
3.4.1	Exkurs: Prozessdokumentation	84
3.4.2	Exkurs: Kennzahlen und KPIs	89
3.5	Die Organisation des Service Management	99
3.5.1	Funktionen	100
3.5.2	Rollen und Verantwortlichkeiten	102
3.5.3	RACI	108
3.5.4	Der ABC-Gedanke: Mitarbeiter als Teil der IT-Organisation im IT Service Management	109
3.6	Governance und Managementsysteme	110
3.6.1	Governance	111
3.6.2	Managementsystem	113

3.7	Exkurs: ITIL-Einführung	116
3.7.1	Der Erfolg einer ITIL-Einführung	116
3.7.2	Überlegungen für eine erfolgreiche ITSM-/ ITIL-Einführung	118
3.7.3	Kategorisierung der Erfolgsfaktoren	123
3.8	Zusammenfassung	126
3.9	Beispielfragen	128

Teil II Service Strategy **131**

4	Service Strategy	133
5	Grundsätze der Service Strategy	135
5.1	Einführung	136
5.1.1	Stellenwert der IT-Strategie	137
5.1.2	Zweck und Zielsetzungen der Service-Strategy-Phase	139
5.1.3	Umfang der Service-Strategy-Phase	140
5.2	Strategieentwicklung des Serviceprovider	141
5.2.1	Vier Ps der Servicestrategie	141
5.2.2	Nutzen und Wertbeitrag für das Business	143
5.2.3	IT Service Management als strategisches Asset	144
5.3	Definition von Services	145
5.3.1	Definieren des Marktes und Identifizierung der Kunden ..	145
5.3.2	Entwickeln von Verständnis für den Kunden	146
5.3.3	Quantifizieren des Ergebnisses	146
5.3.4	Klassifizieren und Visualisieren des Service	147
5.3.5	Verstehen von Chancen (Markträume)	147
5.3.6	Definieren von ergebnisbasierten Services	147
5.3.7	Servicemodelle	148
5.3.8	Definieren von Service Units und Service Packages	149
5.4	Serviceökonomie	150
5.4.1	Rentabilitätsberechnung	154
5.4.2	Return on Investment (ROI)	154
5.4.3	Business Case	155
5.4.4	Geschäftsauswirkungsanalyse	156
5.5	Wertschöpfungsbezogene Betrachtung	158
5.5.1	Die Wertkette als Instrument der Unternehmensanalyse ..	160
5.5.2	Branchenstruktur, Value Net und Value Network als Teil der Umweltanalyse	162
5.6	Technologie und Strategie	164
5.6.1	Serviceautomatisierung	166
5.6.2	Serviceschnittstellen	169

5.7	Zusammenfassung	170
5.8	Beispielfragen	172
6	Prozesse in der Service Strategy	175
6.1	Überblick über die Service-Strategy-Prozesse	175
6.2	Strategy Management for IT Services	176
6.2.1	Zweck und Zielsetzungen	177
6.2.2	Prinzipien und Begriffe	177
6.2.3	Input und Trigger	179
6.2.4	Aktivitäten	179
6.2.5	Output	188
6.2.6	Schnittstellen	188
6.2.7	Rollen	189
6.2.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	190
6.3	Service Portfolio Management	191
6.3.1	Zweck und Zielsetzungen	191
6.3.2	Prinzipien und Begriffe	192
6.3.3	Input und Trigger	199
6.3.4	Aktivitäten	199
6.3.5	Output	209
6.3.6	Schnittstellen	209
6.3.7	Rollen	210
6.3.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	210
6.4	Financial Management for IT Services	211
6.4.1	Zweck und Zielsetzungen	211
6.4.2	Prinzipien und Begriffe	213
6.4.3	Input und Trigger	215
6.4.4	Aktivitäten	215
6.4.5	Output	227
6.4.6	Schnittstellen	228
6.4.7	Rollen	229
6.4.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	230
6.5	Demand Management	230
6.5.1	Zweck und Zielsetzungen	231
6.5.2	Prinzipien und Begriffe	231
6.5.3	Input und Trigger	235
6.5.4	Aktivitäten	236
6.5.5	Output	237
6.5.6	Schnittstellen	238
6.5.7	Rollen	239
6.5.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	239

6.6	Business Relationship Management	240
6.6.1	Zweck und Zielsetzungen	240
6.6.2	Prinzipien und Begriffe	241
6.6.3	Input und Trigger	245
6.6.4	Aktivitäten	245
6.6.5	Output	251
6.6.6	Schnittstellen	251
6.6.7	Rollen	252
6.6.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	252
6.7	Exkurs: Risikomanagement	253
6.7.1	Der Begriff des Risikos und des Risikomanagements	253
6.7.2	Risikomanagement als Prozess	254
6.7.3	Identifizieren und Managen von Risiken	256
6.8	Zusammenfassung	257
6.9	Beispielfragen	259

Teil III Service Design **261**

7	Service Design	263
8	Grundsätze des Service Design	265
8.1	Einführung	265
8.1.1	Zweck und Zielsetzungen des Service Design	267
8.1.2	Umfang der Service-Design-Phase	267
8.2	Serviceerstellung und -zusammenstellung	269
8.2.1	Umfassendes und ganzheitliches Service Design: Die vier Ps	273
8.2.2	Stoßrichtung, Richtlinie und Strategie für IT Services ...	276
8.2.3	Optimierung der Design-Performance	276
8.3	Allgemeine Design-Erwartungen	279
8.3.1	Ausgewogenes Design	279
8.3.2	Anforderungen an das Service Design	280
8.3.3	Beschränkungen für das Design	282
8.3.4	Service Oriented Architecture (SOA)	283
8.4	Fünf Service-Design-Aspekte	284
8.4.1	Design von Servicelösungen	285
8.4.2	Design von Management-Informationssystemen und Tools	288
8.4.3	Design der Technologie- und Managementarchitekturen .	291
8.4.4	Design von Prozessen	295
8.4.5	Design der Messmethoden und Metriken	297

8.5	Service-Design-Modelle	299
8.6	Inputs und Outputs des Service Design	301
8.7	Zusammenfassung	303
8.8	Beispielfragen	304
9	Prozesse im Service Design	307
9.1	Überblick über die Service-Design-Prozesse	307
9.2	Design Coordination	309
9.2.1	Zweck und Zielsetzungen	309
9.2.2	Prinzipien und Begriffe	310
9.2.3	Trigger und Input	311
9.2.4	Aktivitäten	312
9.2.5	Output	316
9.2.6	Schnittstellen	316
9.2.7	Rollen	317
9.2.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	318
9.3	Service Catalogue Management	318
9.3.1	Zielsetzungen	318
9.3.2	Prinzipien und Begriffe	318
9.3.3	Trigger und Input	323
9.3.4	Aktivitäten	323
9.3.5	Output	324
9.3.6	Schnittstellen	324
9.3.7	Rollen	325
9.3.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	325
9.4	Service Level Management	325
9.4.1	Zweck und Zielsetzungen	326
9.4.2	Prinzipien und Begriffe	326
9.4.3	Trigger und Input	331
9.4.4	Aktivitäten	332
9.4.5	Output	339
9.4.6	Schnittstellen	340
9.4.7	Rollen	343
9.4.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	344
9.5	Availability Management	344
9.5.1	Zweck und Zielsetzungen	345
9.5.2	Prinzipien und Begriffe	345
9.5.3	Trigger und Input	358
9.5.4	Aktivitäten	358
9.5.5	Reaktive Aktivitäten	359
9.5.6	Proaktive Aktivitäten	362
9.5.7	Output	371

9.5.8	Schnittstellen	372
9.5.9	Rollen	373
9.5.10	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	374
9.6	Capacity Management	375
9.6.1	Zweck und Zielsetzungen	375
9.6.2	Prinzipien und Begriffe	376
9.6.3	Trigger und Input	380
9.6.4	Aktivitäten	381
9.6.5	Output	389
9.6.6	Schnittstellen	389
9.6.7	Rollen	391
9.6.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	391
9.7	IT Service Continuity Management	392
9.7.1	Zweck und Zielsetzungen	392
9.7.2	Prinzipien und Begriffe	394
9.7.3	Trigger und Input	397
9.7.4	Aktivitäten	397
9.7.5	Output	405
9.7.6	Schnittstellen	405
9.7.7	Rollen	406
9.7.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	407
9.8	Information Security Management	407
9.8.1	Zweck und Zielsetzungen	408
9.8.2	Prinzipien und Begriffe	409
9.8.3	Trigger und Input	417
9.8.4	Aktivitäten	418
9.8.5	Output	421
9.8.6	Schnittstellen	422
9.8.7	Rollen	424
9.8.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	425
9.9	Supplier Management	425
9.9.1	Zweck und Zielsetzungen	426
9.9.2	Prinzipien und Begriffe	426
9.9.3	Trigger und Input	430
9.9.4	Aktivitäten	430
9.9.5	Output	437
9.9.6	Schnittstellen	438
9.9.7	Rollen	438
9.9.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	439
9.10	Zusammenfassung	440
9.11	Beispielfragen	442

Teil IV	Service Transition	445
10	Service Transition	447
11	Grundsätze der Service Transition	449
11.1	Einführung	449
11.1.1	Zweck und Ziele der Service-Transition-Phase	450
11.1.2	Umfang der Service-Transition-Phase	451
11.1.3	Leistungen der Service-Transition-Phase messen	453
11.2	Prinzipien und Richtlinien für die Service Transition	454
11.2.1	Change-Implementierung über die Service Transition	454
11.2.2	Gemeinsame Standards und gemeinsame Frameworks ...	455
11.2.3	Wiederverwendung von etablierten Prozessen und Systemen	456
11.2.4	Abstimmen der Service-Transition-Pläne mit den Geschäftsanforderungen	456
11.2.5	Stakeholder Management	457
11.2.6	Effektive Regelungen und Steuerungsmechanismen	458
11.2.7	System für den Wissenstransfer und die Entscheidungsunterstützung	459
11.2.8	Planen von Release Packages	460
11.2.9	Kurskorrekturen	460
11.2.10	Proaktives Ressourcenmanagement	461
11.2.11	Frühzeitige Einbeziehung von Regelungen und Steuerungsmechanismen	461
11.2.12	Sicherstellen der Qualität eines neuen oder geänderten Service	462
11.2.13	Proaktive Qualitätsverbesserungen	463
11.3	Inputs und Outputs	463
11.4	Zusammenfassung	465
11.5	Beispielfragen	466
12	Prozesse der Service Transition	469
12.1	Überblick über die Service-Transition-Prozesse	470
12.2	Transition Planning and Support	471
12.2.1	Zweck und Zielsetzungen	471
12.2.2	Prinzipien und Begriffe	472
12.2.3	Trigger und Input	473
12.2.4	Aktivitäten	473
12.2.5	Output	479
12.2.6	Schnittstellen	479
12.2.7	Rollen	480
12.2.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	480

12.3	Change Management	481
12.3.1	Zweck und Zielsetzungen	482
12.3.2	Prinzipien und Begriffe	482
12.3.3	Trigger und Input	494
12.3.4	Aktivitäten	495
12.3.5	Output	504
12.3.6	Schnittstellen	504
12.3.7	Rollen und Gremien	508
12.3.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	509
12.4	Service Asset and Configuration Management	510
12.4.1	Zweck und Zielsetzungen	510
12.4.2	Prinzipien und Begriffe	511
12.4.3	Trigger und Input	519
12.4.4	Aktivitäten	520
12.4.5	Output	529
12.4.6	Schnittstellen	529
12.4.7	Rollen	531
12.4.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	532
12.5	Release and Deployment Management	533
12.5.1	Zweck und Zielsetzungen	533
12.5.2	Prinzipien und Begriffe	534
12.5.3	Trigger und Input	540
12.5.4	Aktivitäten	540
12.5.5	Output	551
12.5.6	Schnittstellen	551
12.5.7	Rollen	553
12.5.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	554
12.6	Service Validation and Testing	554
12.6.1	Zweck und Zielsetzungen	555
12.6.2	Prinzipien und Begriffe	556
12.6.3	Trigger und Input	565
12.6.4	Aktivitäten	565
12.6.5	Output	568
12.6.6	Schnittstellen	568
12.6.7	Rollen	569
12.6.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	569
12.7	Change Evaluation	570
12.7.1	Zweck und Zielsetzungen	570
12.7.2	Prinzipien und Begriffe	571
12.7.3	Trigger und Input	571
12.7.4	Aktivitäten	572
12.7.5	Output	574

12.7.6	Schnittstellen	574
12.7.7	Rollen	575
12.7.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	575
12.8	Knowledge Management	576
12.8.1	Zweck und Zielsetzungen	577
12.8.2	Prinzipien und Begriffe	578
12.8.3	Trigger und Input	581
12.8.4	Aktivitäten	581
12.8.5	Output	588
12.8.6	Schnittstellen	588
12.8.7	Rollen	589
12.8.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	590
12.9	Exkurs: Organisatorische Veränderungen	590
12.10	Zusammenfassung	593
12.11	Beispielfragen	597

Teil V Service Operation 599

13	Service Operation	601
14	Grundsätze Service Operation	603
14.1	Einführung	604
14.1.1	Zweck und Ziele der Service-Operation-Phase	604
14.1.2	Umfang der Service-Operation-Phase	606
14.2	Prinzipien und grundlegende Überlegungen für die Service Transition	608
14.2.1	Gleichgewicht in der Service-Operation-Phase	608
14.2.2	Beteiligung von Betriebsmitarbeitern an anderen Phasen des Service-Lebenszyklus	614
14.2.3	Operative Gesundheit und Health Checks	615
14.2.4	Dokumentation	615
14.3	Kommunikation als Schlüsselfaktor	616
14.4	Inputs und Outputs der Service-Operation-Phase	617
14.5	Zusammenfassung	618
14.6	Beispielfragen	619
15	Prozesse der Service Operation	621
15.1	Überblick über die Service-Operation-Prozesse	621
15.2	Event Management	623
15.2.1	Zweck und Zielsetzungen	624
15.2.2	Prinzipien und Begriffe	625
15.2.3	Trigger und Input	629
15.2.4	Aktivitäten	629

15.2.5	Output	636
15.2.6	Schnittstellen	636
15.2.7	Rollen	637
15.2.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	637
15.3	Incident Management	637
15.3.1	Zweck und Zielsetzungen	638
15.3.2	Prinzipien und Begriffe	639
15.3.3	Trigger und Input	647
15.3.4	Aktivitäten	649
15.3.5	Output	657
15.3.6	Schnittstellen	657
15.3.7	Rollen	660
15.3.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	661
15.4	Request Fulfilment	663
15.4.1	Zweck und Zielsetzungen	663
15.4.2	Prinzipien und Begriffe	663
15.4.3	Trigger und Input	667
15.4.4	Aktivitäten	668
15.4.5	Output	674
15.4.6	Schnittstellen	674
15.4.7	Rollen	675
15.4.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	677
15.5	Problem Management	677
15.5.1	Zweck und Zielsetzungen	678
15.5.2	Prinzipien und Begriffe	678
15.5.3	Trigger und Input	687
15.5.4	Aktivitäten	688
15.5.5	Output	693
15.5.6	Schnittstellen	693
15.5.7	Rollen	695
15.5.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	697
15.6	Access Management	697
15.6.1	Zweck und Zielsetzungen	699
15.6.2	Prinzipien und Begriffe	699
15.6.3	Trigger und Input	703
15.6.4	Aktivitäten	703
15.6.5	Output	706
15.6.6	Schnittstellen	706
15.6.7	Rollen	707
15.6.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	708
15.7	Zusammenfassung	709
15.8	Beispielfragen	710

16	Funktionen im IT Service Management	713
16.1	Überblick über die Funktionen	713
16.2	Service Desk	714
16.2.1	Zielsetzungen und Aktivitäten des Service Desk	716
16.2.2	Der Mensch im Service Desk	716
16.2.3	Service-Desk-Organisationsstruktur	717
16.2.4	Das Service Desk in der IT-Organisation	719
16.2.5	Rollen im Service Desk	720
16.2.6	Outsourcing des Service Desk	721
16.2.7	Tools im Service Desk	721
16.2.8	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	723
16.3	Technical Management	724
16.3.1	Zielsetzungen des Technical Management	724
16.3.2	Aktivitäten des Technical Management	725
16.3.3	Technical-Management-Organisation	726
16.3.4	Rollen im Technical Management	728
16.3.5	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	729
16.4	IT Operations Management	729
16.4.1	Zielsetzungen des IT Operations Management	731
16.4.2	IT Operations Control und Facilities Management	731
16.4.3	Rollen im IT Operations Management	733
16.4.4	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	734
16.5	Application Management	735
16.5.1	Zielsetzungen des Application Management	735
16.5.2	Rolle und Aufgaben des Application Management	736
16.5.3	Allgemeine Aktivitäten des Application Management	736
16.5.4	Prinzipien und Begriffe im Application Management	737
16.5.5	Rollen im Application Management	743
16.5.6	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	744
16.6	Zusammenfassung	744
16.7	Beispielfragen	746

Teil VI Continual Service Improvement 749

17	Continual Service Improvement	751
18	Grundsätze des Continual Service Improvement	753
18.1	Einführung	754
18.1.1	Zweck und Ziele des Continual Service Improvement ...	755
18.1.2	Umfang von Continual Service Improvement	756
18.2	Prinzipien im Continual Service Improvement	758
18.2.1	Der Continual-Service-Improvement-Ansatz	758
18.2.2	CSI, organisatorischer Change und das Verantwortlichkeitsprinzip	760
18.2.3	CSI-Register	761
18.2.4	Motivation für Verbesserungen	761
18.2.5	Service Level Management und Knowledge Management	762
18.2.6	Deming-Zyklus (PDCA)	764
18.2.7	Servicemessungen	769
18.2.8	IT Governance	771
18.3	Methoden und Techniken im CSI	772
18.3.1	Assessments	772
18.3.2	Benchmarking	774
18.3.3	Messungen und Metriken	776
18.3.4	Return on Investment für das CSI	779
18.3.5	Service-Reporting	781
18.3.6	CSI und die Methoden der Service-Management-Prozesse	782
18.4	Inputs und Outputs der CSI-Phase	783
18.5	Zusammenfassung	784
18.6	Beispielfragen	786
19	Der Prozess im Continual Service Improvement	789
19.1	7-Step-Improvement-Prozess	789
19.1.1	Zweck und Zielsetzungen	790
19.1.2	Umfang	791
19.1.3	Prinzipien und Begriffe	791
19.1.4	Trigger und Input	795
19.1.5	Aktivitäten	795
19.1.6	Output	805
19.1.7	Schnittstellen	805
19.1.8	Rollen	807
19.1.9	Beispielhafte Kennzahlen und Erfolgsfaktoren	809
19.2	Zusammenfassung	809
19.3	Beispielfragen	810

Teil VII ITIL-Zertifizierung 813

20 ITIL-Zertifizierung 815

20.1	Einführung	815
20.2	Personenzertifizierungen	817
20.2.1	ITIL-Zertifizierungsschema	818
20.2.2	ITIL-Qualifizierungsoptionen	819
20.3	Unternehmenszertifizierungen für das IT Service Management	823
20.4	Zusammenfassung	826

21 Kontroll- und Übungsfragen zur ITIL-Foundation-Zertifizierungsprüfung 827

21.1	Fragen zu den unterschiedlichen Service-Lifecycle-Abschnitten	828
21.1.1	Fragen zu den Themen Service Management, Service-Lebenszyklus und den Lebenszyklusphasen	828
21.1.2	Fragen zur Service-Lebenszyklusphase Service Strategy ...	833
21.1.3	Fragen zur Service-Lebenszyklusphase Service Design	835
21.1.4	Fragen zur Service-Lebenszyklusphase Service Transition .	838
21.1.5	Fragen zur Service-Lebenszyklusphase Service Operation .	840
21.1.6	Fragen zur Service-Lebenszyklusphase Continual Service Improvement	843
21.2	Weitere Übungsfragen zur ITIL-Foundation-Prüfung	845

Anhang 919

A	Glossar	921
B	Abkürzungsverzeichnis	1005
C	Literaturverzeichnis	1009
	Index	1017