

Bernhard Renner
Ulrich Moser
Daniel Schmid

*Was Manager
wissen müssen!*

IT-Service- Management

**Transparente IT-Leistungen
& messbare Qualität**

Inhalt

	Vorwort von Barbara Schiesser, SwissICT	4
1	Management Summary	5
2	Business View ITSM	6
3	Verantwortung des Managements	11
4	IT-Service-Management gemäss ITIL-Terminologie	13
4.1	ITIL-Framework	13
4.2	Service Delivery (strategisch)	15
4.3	Service-Support (operational)	23
5	Weitere Standards	35
5.1	CMMI	35
5.2	COBIT	39
5.3	Sicherheitsstandards	42
6	Rechtliche Motivation: Basel II, SOX	45
6.1	Basel II	45
6.2	Sarbanes-Oxley Act (SOX)	47
7	ITSM - Einführung und Betrieb (Lifecycle)	50
7.1	Voraussetzungen	50
7.2	Vorgehensweise & Roadmap	50
7.3	ITSM-Moduleinführung	52
7.4	Kriterien ITSM-Moduleinführung	53
8	ITSM und Sourcing	56
8.1	Sourcingstrategien	57
8.2	Outsourcing Readiness aus Sicht ITSM	58
8.3	SLA-Gestaltung	59
8.4	Managed Services	59
9	Kosten/Nutzen von ITSM	63
10	Weiterbildung und Zertifizierung	66
11	Ausblick und Trends	73
12	Glossar	74
13	Literatur & WWW	76
14	Editionspartner	77
15	Autorenteam & BPX	80

ät

» Form
st die

sind
gung
luziert
iber-