

Bernhard Renner  
Ulrich Moser  
Daniel Schmid

*Was Manager  
wissen müssen!*

# **IT-Service- Management**

**Transparente IT-Leistungen  
& messbare Qualität**

**Inhalt**

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

ät

» Form  
st die

sind  
gung  
luziert  
iber-