

# Inhaltsverzeichnis

	<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>Teil A</b>	<b>Grundlagen</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	<b>Grundlegende Begriffe</b>	<b>8</b>
1.1	Service Engineering und Service Management	8
1.2	Wirtschaftliche Bedeutung von ICT-Services	12
1.3	Besonderheiten von ICT-Services	15
1.4	Prozessgestaltung	17
<b>2</b>	<b>Modelle, Standards und Prozesse</b>	<b>24</b>
2.1	Vorgehensmodelle, Methoden und Best Practices	24
2.2	ITIL und ISO/IEC 20000	28
2.3	Configuration Management	33
2.4	Incident und Problem Management	37
<b>3</b>	<b>Tools</b>	<b>43</b>
3.1	Finanztechnische Tools	43
3.2	Strategische Tools	49
3.3	Prozessbasierte Tools	53
3.4	ICT-Tools	57
<b>Teil B</b>	<b>Service Design managen</b>	<b>65</b>
<b>4</b>	<b>Service Requirements erheben</b>	<b>66</b>
4.1	Bedeutung von ICT-Services für Unternehmen	66
4.2	Services und Benutzerbedürfnisse verstehen	69
4.3	Service-Requirements-Prozess definieren	72
4.4	Service Requirements erheben	76
<b>5</b>	<b>Services definieren</b>	<b>80</b>
5.1	Service Requirements bewerten	80
5.2	Service Requirements abstimmen	83
5.3	Services vereinbaren	86
5.4	Stakeholder managen	88
<b>6</b>	<b>Servicekatalog erstellen</b>	<b>93</b>
6.1	Servicekategorien definieren	93
6.2	Services vereinbaren	97
6.3	Services definieren	102
6.4	Services implementieren	105
<b>Teil C</b>	<b>Service Operation managen</b>	<b>111</b>
<b>7</b>	<b>Serviceleistungen bereitstellen</b>	<b>112</b>
7.1	SLA vereinbaren	112
7.2	Leistungen messen und bewerten	114
7.3	Services dokumentieren	118
<b>8</b>	<b>Service Levels entwickeln, kontrollieren und bepreisen</b>	<b>122</b>
8.1	Service Levels entwickeln	122
8.2	Service Levels überprüfen	123
8.3	Service Levels bepreisen	125
8.4	Service Levels managen	128
<b>9</b>	<b>Services überwachen, abrechnen und rapportieren</b>	<b>132</b>
9.1	KPIs definieren	132
9.2	SLA überwachen	134
9.3	SLA-Verstöße vermeiden	137
9.4	Services systematisch verbessern	140

<b>Teil D</b>	<b>Services beschaffen, optimieren und verrechnen</b>	<b>147</b>
<b>10</b>	<b>Services beschaffen und vereinbaren</b>	<b>148</b>
10.1	Ausschreibung: Inhalt und Prozess	148
10.2	Formen von Anfragen und Ausschreibungen	151
10.3	Angebote bewerten	154
10.4	Verträge erfüllen	156
<b>11</b>	<b>Verfügbarkeit der Services sicherstellen</b>	<b>159</b>
11.1	Service Organisation aufstellen	159
11.2	Service Requests erfüllen	162
11.3	Wissen über Services verfügbar machen	164
11.4	Services kontinuierlich verbessern	166
<b>12</b>	<b>Services verrechnen</b>	<b>171</b>
12.1	Kostenarten und Kostenstellen	171
12.2	Verrechnung nach Vollkosten und Teilkosten	173
12.3	Verrechnung nach Verursachern	175
12.4	Kosten optimieren	179
<b>Teil E</b>	<b>Anhang</b>	<b>185</b>
	<b>Lösungen zu den Aufgaben</b>	<b>186</b>
	<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>198</b>
	<b>Nützliche Links zum Thema</b>	<b>199</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>200</b>