

Inhaltsverzeichnis

Motivation.....	1
Und täglich grüßt das Murmeltier.....	1
Übersicht.....	3
Abgrenzung	4
Rahmenbedingungen	5
Der Fluch einer Basistechnologie	5
Der Zwang zur Produktivitätssteigerung	7
Die Stellschrauben	10
Der Lösungsansatz: Schwerpunkt Prozessoptimierung.....	14
ITIL	16
... und andere.....	18
BS 15000 / ISO 20000	18
CMMI – Capability Maturity Model Integration	18
CobiT	19
HP IT Service Management	20
MOF Microsoft Operations Framework.....	20
Modellkonzept und Methodik.....	21
Was ist ein Modell?	21
Vielfältige Modelle in der täglichen Praxis.....	22
Abgrenzung: Ist-, Soll- und Referenzmodell.....	24
Anforderungen an ein Prozess-Referenzmodell	29
Das Referenzmodell in der Praxis	31
Das eigene Prozess-Referenzmodell	31
Was ein Referenzmodell ist.....	32
Was ein Referenzmodell nicht ist.....	33
Prozessverständnis.....	34
Prozessdefinition	34
Schachtelung von Prozessen	38
Abgrenzung von Prozessen	39

Ordnungs- und Klassifizierungssystem	42
Gliederungsebenen	42
Nummerierungssystem	45
Die wichtigsten Prozesselemente	46
Grundstrukturen	48
Struktur des Top-Levels	49
Darstellung von Prozessketten	50
End-to-End-Betrachtung	54
Leseübung Prozess-Referenzmodell	57
Anglizismen im Prozess-Referenzmodell	57
ICT Company	59
Fiktives Unternehmen	59
Die Leistungen / Produkte der ICT Company	60
Struktur der ICT Company	63
Kontext der ICT Company	65
Aufbauorganisation	67
Ein schematisches Modell	67
Die Aufbauorganisation der ICT Company	69
Begriffswelt der ICT Company	71
Weitere Faktoren	73
Ausgewählte Geschäftsvorfälle	75
End-to-End-Betrachtung	75
Geschäftsvorfall 1: Kunde kauft PC	76
Geschäftsvorfall 2: Betrieb einer ICT-Infrastruktur	81
Geschäftsvorfall 3: Individual-Software-Entwicklung	87
Geschäftsvorfall 4: Kunde meldet Störung	93
Prozessbereiche und Prozesskategorien	99
Einführung	99
Prozessbereich Management	101
ICT Supplier Management	102
ICT Program Management	110
ICT Marketing	116
ICT Finance & Controlling	123
ICT Human Resource Management	126
ICT Quality & Risk Management	130
Prozessbereich Sales	139

ICT Sales Planning & Execution Management.....	143
ICT Customer Contract Management	151
Prozessbereich Project & Development	159
ICT Project Management	164
ICT Consulting & System Development.....	182
ICT Release Management	186
Prozessbereich Support.....	198
ICT Change Management	201
ICT Problem Management.....	212
ICT Configuration Management	216
Prozessbereich Operations.....	229
ICT Operations Planning.....	233
ICT Operations Control Management.....	241
Prozessbereich Customer Services	248
ICT Customer Services Planning and Monitoring	251
ICT Customer Contact Management.....	254
ICT On-Site Services	267
ICT Customer Education Management.....	274
Prozessbereich Logistics & Infrastructure.....	280
ICT Continuity Management	281
ICT Methodic Development & Knowledge Management	287
ICT Security & Technology Management	292
ICT Logistics & Facility Management.....	298
Anhang	305
Geschäftsvorfall 1: Kunde kauft PC	305
Geschäftsvorfall 2: Betrieb einer ICT-Infrastruktur	307
Geschäftsvorfall 3: Individual-Software-Entwicklung.....	310
Geschäftsvorfall 3: Kunde meldet Störung.....	313
Prozessliste des ICT-Prozess-Referenzmodells.....	315
Prozessbereich 1 Management.....	315
Prozessbereich 2 Sales	315
Prozessbereich 3 Project & Development	316
Prozessbereich 4 Support	316
Prozessbereich 5 Operations	317
Prozessbereich 6 Customer Services.....	317
Prozessbereich 7 Logistics & Infrastructure.....	318
Ereignisliste	319
Schnittstellen zum Kontext.....	340

ITIL-Disziplinen im ICT-Prozess-Referenzmodell	342
FAQs.....	344
Literaturhinweise	352
Glossar	358
Abkürzungen.....	358
Begriffe	359

Optimale Prozessorganisation im IT-Management

Ein Prozessreferenzmodell für die Praxis

Karer, A.

2007, XIX, 376 S. Mit Poster., Hardcover

ISBN: 978-3-540-71557-3