

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Ausgangslage und Hintergrund</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Theoretischer Bezugsrahmen</b>	<b>3</b>
2.1	IT Infrastructure Library	4
2.2	Operationalisiertes Modell	5
<b>3</b>	<b>Methodische Anlage</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Fallstudie 1: Kreisverwaltungsreferat der Landeshauptstadt München</b>	<b>19</b>
4.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation	19
4.2	Grundlagen bzw. Strategie zur Service-Erbringung	21
4.3	Implementierung von Service-Prozessen	22
4.3.1	Übersicht zur Durchführung der Prozessimplementierung	22
4.3.2	Information und Dokumentation der Prozessimplementierung	25
4.3.3	Personalmanagement	26
4.3.4	Selbstbewertung der Prozessimplementation	27
4.4	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse	28
4.4.1	Übersicht zum Stand der Prozessimplementierung	28
4.4.2	Service Desk und Incident Management	28
4.4.3	Problem Management	30
4.4.4	Change Management	30
4.4.5	Service Level Management	31
4.4.6	Weitere ITIL Prozesse	31
4.5	Bewertung der Fallstudie	32
<b>5</b>	<b>Fallstudie 2: Hessische Zentrale für Datenverarbeitung</b>	<b>35</b>
5.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation	35
5.1.1	Organisationsstruktur	35
5.1.2	Serviceportfolio	36
5.1.3	IT-Strategie	38

5.2	Implementierung von Service-Prozessen . . . . .	38
5.2.1	Ausgangssituation und Stand der Prozessimplementierung . . . . .	38
5.2.2	Vorgehen bei der Prozessimplementierung . . . . .	39
5.2.3	Information und Dokumentation der Prozessimplementierung . . . . .	41
5.2.4	Personal . . . . .	42
5.2.5	Qualitätsmanagement und kontinuierlicher Verbesserungsprozess . . . . .	43
5.3	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse . . . . .	45
5.3.1	Übersicht zum Stand der Prozessimplementierung . . . . .	45
5.3.2	Service Desk und Incident Management . . . . .	46
5.3.3	Change Management . . . . .	48
5.3.4	Release Management . . . . .	51
5.3.5	Configuration Management . . . . .	54
5.3.6	Service Level Management . . . . .	55
5.3.7	Financial Management . . . . .	56
5.4	Bewertung der Fallstudie . . . . .	57
<b>6</b>	<b>Fallstudie 3: Eidgenössische Technische Hochschule Zürich . . . . .</b>	<b>61</b>
6.1	Abteilung: Zentrale Informatikdienste der ETH Zürich . . . . .	64
6.1.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation . . . . .	64
6.1.2	Service-Strategie . . . . .	66
6.1.3	Implementierung von Service-Prozessen . . . . .	69
6.1.4	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse . . . . .	76
6.1.5	Bewertung der Fallstudie . . . . .	83
6.2	Departement Informatik – IT Service Group . . . . .	85
6.2.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation . . . . .	85
6.2.2	Implementierung von Service-Prozessen . . . . .	87
6.2.3	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse . . . . .	91
6.2.4	Bewertung der Fallstudie . . . . .	96
6.3	Bibliothek der ETH Zürich . . . . .	97
6.3.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation . . . . .	97
6.3.2	Implementierung von Service-Prozessen . . . . .	99
6.3.3	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse . . . . .	102
6.3.4	Financial Management . . . . .	106
6.3.5	Bewertung der Fallstudie . . . . .	106
<b>7</b>	<b>Fallstudie 4: Zentraler IT-Betrieb der niedersächsischen Justiz . . . . .</b>	<b>109</b>
7.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation . . . . .	109
7.1.1	Organisationsstruktur . . . . .	109
7.1.2	Serviceportfolio . . . . .	110
7.1.3	IT-Strategie . . . . .	111

7.2	Implementierung von Service-Prozessen . . . . .	113
7.2.1	Ausgangssituation und Stand der Prozessimplementierung . . . . .	113
7.2.2	Vorgehen bei der Reifegraduntersuchung . . . . .	114
7.2.3	Vorgehen bei der Prozessimplementierung . . . . .	115
7.2.4	Information und Dokumentation der Prozessimplementierung . . . . .	119
7.2.5	Personal . . . . .	120
7.2.6	Qualitätsmanagement und kontinuierlicher Verbesserungsprozess . . . . .	120
7.3	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse . . . . .	121
7.3.1	Übersicht zum Stand der Prozessimplementierung . . . . .	121
7.3.2	Service Desk / Störungsbearbeitung . . . . .	121
7.3.3	Change Management . . . . .	123
7.3.4	Release Management . . . . .	123
7.3.5	Configuration Management . . . . .	124
7.3.6	Financial Management . . . . .	125
7.4	Bewertung der Fallstudie . . . . .	125
<b>8</b>	<b>Fallstudie 5: Gemeenschappelijk Dienstencentrum ICT der niederländischen Justiz . . . . .</b>	<b>129</b>
8.1	Allgemeine Informationen zur IT-Organisation . . . . .	129
8.2	Implementierung von Service-Prozessen . . . . .	133
8.2.1	Ausgangssituation und Stand der Prozessimplementierung . . . . .	133
8.2.2	Vorgehen bei der Prozessimplementierung . . . . .	134
8.2.3	Information und Dokumentation der Prozessimplementierung . . . . .	135
8.2.4	Personalentwicklung und -ressourcen . . . . .	136
8.2.5	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess . . . . .	138
8.3	Umsetzungsstand der ITIL-Prozesse . . . . .	140
8.3.1	Übersicht: Stand der Prozessimplementierung . . . . .	140
8.3.2	Service Desk und Incident Management . . . . .	141
8.3.3	Change Management . . . . .	144
8.3.4	Service-Definition und -Steuerung . . . . .	145
8.3.5	Security Management . . . . .	148
8.3.6	Financial Management . . . . .	149
8.4	Bewertung der Fallstudie . . . . .	150
<b>9</b>	<b>Vergleichende Analyse . . . . .</b>	<b>153</b>
9.1	Projektinitiierung und Rahmenbedingungen . . . . .	153
9.2	Projektumsetzung . . . . .	160
9.3	Prozessreife . . . . .	163
<b>10</b>	<b>Fazit . . . . .</b>	<b>167</b>

<b>Literaturverzeichnis</b> . . . . .	169
<b>Sachverzeichnis</b> . . . . .	173

Implementierung von IT Service-Management  
Erfolgsfaktoren aus nationalen und internationalen  
Fallstudien

Breiter, A.; Fischer, A.

2011, XIII, 173 S. 45 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-18476-5