

Inhaltsverzeichnis

1	ITIL-Einführung	1
1.1	Einleitung	2
1.2	Was ist ITIL?	3
1.2.1	Das BSI, OGC und itSMF	4
1.2.2	Standarddokumentation BS15000	5
1.2.3	Erfolgsfaktoren	5
1.2.4	ITIL-Übersicht	7
1.3	ITIL-Prozesse	8
1.3.1	Service Support	8
1.3.2	Service Delivery	18
1.3.3	Security Management	25
1.4	Die Services	27
1.4.1	Der IT-Service	27
1.4.2	Der Business-Service	28
1.5	ITIL-Training	29
1.5.1	ITIL Foundation	30
1.5.2	ITIL Service Manager	31
1.5.3	ITIL Practitioner	33
1.5.4	EXIN und ISEB	34
1.6	Warum ITIL?	34
1.6.1	Erste Schritte zur Einführung von ITIL	35
1.6.2	Die schöne alte Zeit	37
1.6.3	Was muss verbessert werden?	37
1.6.4	Gibt es einen »Königsweg«?	38

2	Meilensteine zum Ziel	41
2.1	Das Konzept	42
2.1.1	Erste Schritte	44
2.1.2	Die Erstellung eines »ITIL-Fahrplans«	46
2.2	Das ITIL-Rollenmodell	48
2.2.1	Prozess-Sponsor	48
2.2.2	Prozess-Owner	49
2.2.3	Prozessmanager	49
2.2.4	Prozesskoordinator	49
2.2.5	ITIL Champion	49
2.2.6	Das »Dillgurken-Problem«	50
2.3	ITIL-Teamstrukturen	50
2.3.1	ITIL-Strategieteam	50
2.3.2	Governance-Team	51
2.3.3	Prozess-Performance-Team	51
2.4	Worauf kommt es an?	52
2.4.1	Prozesse	52
2.4.2	Tools	52
2.4.3	Menschen	53
2.5	Vorgehensweise	54
2.5.1	»Quick Wins«	54
2.5.2	Auch kleine Schritte bringen uns dem Ziel näher!	54
2.5.3	Man muss den Erfolg spüren	55
2.5.4	Probleme umgehend adressieren und lösen	56
2.6	Eine Kostenbetrachtung	57
2.6.1	Können wir uns ITIL überhaupt leisten?	57
2.6.2	Das erfolgreiche ITIL-Projekt	58
2.6.3	ITIL-Kosten	59
2.6.4	Wo liegt der »ITIL-ROI«?	60
3	Change Management	67
3.1	Einführung des Change Managements	68
3.1.1	Warum »Change Management«?	68
3.1.2	»Quick Wins« im Change Management	69
3.2	Der Prozessablauf im Change Management	71

3.3	Change-Typen	73
3.3.1	Der »Normal Change«	73
3.3.2	Der »Emergency Change«	77
3.4	Der Change Manager	78
3.4.1	Ernennung	78
3.4.2	Kompetenzen	79
3.4.3	Konfliktpotenzial	79
3.4.4	Change-Management-Team	81
3.5	Die Bildung eines CAB	81
3.5.1	CAB-Zusammensetzung	82
3.5.2	Change Management in internationalen Konzernen	82
3.5.3	Ein CAB oder mehrere CABs?	83
3.6	Change-Kontrolle	84
3.6.1	Change-Planung	84
3.6.2	Change-Durchführungskontrolle	85
3.6.3	Change-Verifikation	86
3.7	Formalismus und Formulare	87
3.7.1	Der »Request for Change« (RFC)	87
3.7.2	Die RFC-Bestätigung	88
3.7.3	Die RFC-Autorisierung	89
3.7.4	Das Change Planning Document (CPD)	90
3.7.5	Der Post Implementation Review (PIR)	92
3.7.6	Formalismus-Alternativen	93
3.8	Change Management Tools	94
3.8.1	Serena ChangeMan	95
3.8.2	Extraview Enterprise	95
3.8.3	Magic Change Management	95
3.8.4	Touchpaper Change Manager	96
3.8.5	Assyst Change Management	96
3.8.6	Unicenter Service Desk	96
3.8.7	Serio Change Management	97
3.8.8	Allchange	97
3.8.9	IntaChange with MS Project	97
3.8.10	FootPrint	98
3.8.11	Track-It!	98
3.8.12	Change Management System	98

3.8.13	Service Center	99
3.8.14	ProblemTracker	99
3.8.15	eRunbook Change Control	99
3.9	Probleme im Change Management	100
3.9.1	Wann muss ein Change beantragt werden?	100
3.9.2	Wann ist ein Change ein »Standard-Change«?	101
3.9.3	»Normal Change« oder »Emergency Change«?	101
3.9.4	Wer darf einen Change Request stellen?	102
3.9.5	Die Teamkommunikation beim Change Management	102
3.9.6	Change-Management-Bürokratie	103
3.9.7	Wann ist ein Change abgeschlossen?	104
3.9.8	Change-Informationen müssen gespeichert werden	104
3.10	Ein Beispiel aus dem Change Management	105
3.10.1	Der Change: »DMZ-Umstellung von Firewall A auf Firewall B«	105
3.10.2	Change-Planung	107
3.10.3	Change-Zeitplan	110
3.10.4	Change-Benachrichtigung	113
3.10.5	Change-Durchführung	116
3.10.6	PIR nach Durchführung	119
3.10.7	Change-Abschluss	120
4	Change-Management-Schnittstellen	121
4.1	Incident Management	122
4.1.1	Eine Störung als Input für das Change Management	122
4.1.2	Ein Service Request als Input für das Change Management	123
4.2	Problem Management	123
4.3	Service Level Management	124
4.4	Availability Management	124
4.5	Capacity Management	126
4.6	Continuity Management	127
4.7	Release Management	128

4.8	Configuration Management	128
4.8.1	Die Configuration Management Database (CMDB)	129
4.8.2	Der mühsame Weg zur CMDB	130
5	CM-Prozessbeispiele	135
5.1	Installation eines Virenschanners	135
5.1.1	Ausgangssituation	135
5.1.2	Erhalt der Change-Anforderung	135
5.1.3	Erstellen des RFC	135
5.1.4	Erhalt der RFC-Bestätigung	135
5.1.5	RFC-Autorisierung	136
5.1.6	Klassifizierung	136
5.1.7	Change-Planung	136
5.1.8	Forward Schedule of Change (FSC)	136
5.1.9	Change-Durchführung und Change-Kontrolle	136
5.1.10	Change-Abschluss	137
5.2	Umzug eines Fileservers in einen anderen Standort	137
5.2.1	Ausgangssituation	137
5.2.2	Erhalt der Change-Anforderung	137
5.2.3	Erstellen des RFC	137
5.2.4	Erhalt der RFC-Bestätigung	138
5.2.5	RFC-Autorisierung	139
5.2.6	Klassifizierung	139
5.2.7	Change-Planung	139
5.2.8	Forward Schedule of Change (FSC)	140
5.2.9	Change-Durchführung und Change-Kontrolle	140
5.2.10	Change-Abschluss	140
5.3	Globaler Zugang zu eigenen Börseninformationen	141
5.3.1	Ausgangssituation	141
5.3.2	Erhalt der Change-Anforderung	141
5.3.3	Erstellen des RFC	141
5.3.4	Erhalt der RFC-Bestätigung	142
5.3.5	RFC-Autorisierung	143
5.3.6	Klassifizierung	143
5.3.7	Change-Planung	143
5.3.8	Forward Schedule of Change (FSC)	143

5.3.9	Change-Durchführung und Change-Kontrolle	144
5.3.10	Change-Abschluss	144
5.4	Basiskonfiguration eines Switches	144
5.4.1	Ausgangssituation	144
5.4.2	Erhalt der Change-Anforderung	145
5.4.3	Erstellen des RFC	145
5.4.4	Erhalt der RFC-Bestätigung	145
5.4.5	RFC-Autorisierung	145
5.4.6	Klassifizierung	145
5.4.7	Change-Planung	145
5.4.8	Forward Schedule of Change (FSC)	146
5.4.9	Change-Durchführung und Change-Kontrolle	146
5.4.10	Change-Abschluss	146
5.5	Notfall: Kapazitätserweiterung eines Mailservers	146
5.5.1	Ausgangssituation	146
5.5.2	Erhalt der Change-Anforderung	147
5.5.3	Erstellen des RFC	147
5.5.4	Erhalt der RFC-Bestätigung	147
5.5.5	RFC-Autorisierung	147
5.5.6	Klassifizierung	148
5.5.7	Change-Planung	148
5.5.8	Forward Schedule of Change (FSC)	148
5.5.9	Change-Durchführung und Change-Kontrolle	148
5.5.10	Change-Abschluss	148
5.6	Notfall: Server-Neustart nach Performance-Engpässen	148

Anhang

Glossar und Akronyme	149
Literaturverzeichnis	155
Stichwortverzeichnis	157