

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 |