# Inhaltsverzeichnis

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

6 Fallstudie 3: Eidgenössische Technische Hochschule Zürich ...... 61
  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

7 Fallstudie 4: Zentraler IT-Betrieb der niedersächsischen Justiz ............................................. 109
  7.1 Allgemeine Informationen zur IT-Organisation ......................................... 109
    7.1.1 Organisationsstruktur ............................................................................. 109
    7.1.2 Serviceportfolio .................................................................................... 110
    7.1.3 IT-Strategie ............................................................................................. 111
Inhaltsverzeichnis

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

8 Fallstudie 5: Gemeenschappelijk Dienstencentrum ICT
der niederländischen Justiz .................................................. 129
  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

9 Vergleichende Analyse .................................................. 153
  9.1 Projektinitiierung und Rahmenbedingungen .................................. 153
  9.2 Projektumsetzung .................................................. 160
  9.3 Prozessreife .................................................. 163

10 Fazit .................................................. 167
Literaturverzeichnis ........................................ 169
Sachverzeichnis ............................................. 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