
Inhaltsübersicht

1	Die IT Infrastructure Library	1
Teil I	Überblick	33
2	ITIL im Überblick	35
3	ITIL und IT Service Management	59
Teil II	Service Strategy	131
4	Service Strategy	133
5	Grundsätze der Service Strategy	135
6	Prozesse in der Service Strategy	175
Teil III	Service Design	261
7	Service Design	263
8	Grundsätze des Service Design	265
9	Prozesse im Service Design	307
Teil IV	Service Transition	445
10	Service Transition	447
11	Grundsätze der Service Transition	449
12	Prozesse der Service Transition	469

Teil V	Service Operation	599
13	Service Operation	601
14	Grundsätze Service Operation	603
15	Prozesse der Service Operation	621
16	Funktionen im IT Service Management	713
Teil VI	Continual Service Improvement	749
17	Continual Service Improvement	751
18	Grundsätze des Continual Service Improvement	753
19	Der Prozess im Continual Service Improvement	789
Teil VII	ITIL-Zertifizierung	813
20	ITIL-Zertifizierung	815
21	Kontroll- und Übungsfragen zur ITIL-Foundation-Zertifizierungsprüfung	827
Anhang		919
A	Glossar	921
B	Abkürzungsverzeichnis	1005
C	Literaturverzeichnis	1009
	Index	1017