

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>1</b>
1.1	Historie von FitSM . . . . .	2
1.2	Der Aufbau von FitSM . . . . .	4
1.3	FitSM als leichtgewichtiger Ansatz . . . . .	6
<b>2</b>	<b>Grundlegende Konzepte</b>	<b>9</b>
2.1	Wichtige Begriffe . . . . .	9
2.1.1	IT-Service-Management . . . . .	9
2.1.2	Service-Management-System (SMS) . . . . .	9
2.1.3	Service-Management-Plan . . . . .	10
2.1.4	IT-Service, Service-Provider und Service Level . . . . .	10
2.2	Prozessmanagement . . . . .	12
2.3	Einführung in die Beispielfirma Bikes & more . . . . .	14
2.4	Das FitSM-Rollenkonzept . . . . .	17
2.4.1	Rollen im Service-Management-System . . . . .	18
2.4.2	Rollen im Service . . . . .	19
2.4.3	Rollen im Prozess . . . . .	19
2.4.4	Das RACI-Modell . . . . .	21
2.4.5	Anwendung des Rollenkonzeptes bei Bikes & more . . . . .	23
<b>3</b>	<b>Allgemeine Anforderungen</b>	<b>25</b>
3.1	GR1 – Verpflichtung und Verantwortung des Topmanagements . . .	27
3.1.1	GR1.1 – Nachweis des Engagements des Topmanagements . . . . .	27
3.1.2	GR1.2 – Inhalte einer Service-Management-Richtlinie . . . .	28

3.2	GR2 – Art und Umfang der Dokumentation .....	29
3.2.1	GR2.1 – Umfang und Inhalt der Dokumentation des Service-Management-Systems .....	30
3.2.2	GR2.2 – Umfang und Inhalt der Prozessdokumentation ....	30
3.2.3	GR2.3 – Dokumentation der Prozessergebnisse .....	31
3.2.4	GR2.4 – Management der Dokumentation .....	32
3.3	GR3 – Definition des Anwendungsbereichs des Service-Managements .....	33
3.4	Kontinuierliche Verbesserung (Plan-Do-Check-Act) .....	35
3.4.1	GR4 – Planung des Service-Managements .....	36
3.4.2	GR5 – Implementierung des Service-Managements .....	39
3.4.3	GR6 – Überwachen und Überprüfen des Service-Managements .....	41
3.4.4	GR7 – Kontinuierliche Verbesserung des Service-Managements .....	42
3.5	Umsetzung der allgemeinen Anforderungen bei Bikes & more .....	44
<b>4</b>	<b>Anbieten und Vereinbaren</b>	<b>47</b>
4.1	PR7 – Customer Relationship Management .....	48
4.1.1	Prozessbeschreibung .....	48
4.1.2	Rollen im Prozess .....	50
4.1.3	Anforderungen .....	51
4.1.4	Beispielfirma Bikes & more .....	55
4.2	PR1 – Service Portfolio Management .....	56
4.2.1	Prozessbeschreibung .....	56
4.2.2	Rollen im Prozess .....	58
4.2.3	Anforderungen .....	59
4.2.4	Beispielfirma Bikes & more .....	62
4.3	PR2 – Service Level Management .....	62
4.3.1	Prozessbeschreibung .....	63
4.3.2	Rollen im Prozess .....	66
4.3.3	Anforderungen .....	67
4.3.4	Beispielfirma Bikes & more .....	71
<b>5</b>	<b>Planen und Sicherstellen</b>	<b>75</b>
5.1	PR8 – Supplier Relationship Management .....	76
5.1.1	Prozessbeschreibung .....	76
5.1.2	Rollen im Prozess .....	77
5.1.3	Anforderungen .....	77
5.1.4	Beispielfirma Bikes & more .....	80

5.2	PR4 – Service Availability & Continuity Management . . . . .	81
5.2.1	Prozessbeschreibung . . . . .	81
5.2.2	Rollen im Prozess . . . . .	84
5.2.3	Anforderungen . . . . .	85
5.2.4	Beispielfirma Bikes & more . . . . .	88
5.3	PR5 – Capacity Management . . . . .	90
5.3.1	Prozessbeschreibung . . . . .	90
5.3.2	Rollen im Prozess . . . . .	91
5.3.3	Anforderungen . . . . .	92
5.3.4	Beispielfirma Bikes & more . . . . .	95
<b>6</b>	<b>Überwachen und Ausrollen</b>	<b>97</b>
6.1	PR13 – Release & Deployment Management . . . . .	98
6.1.1	Prozessbeschreibung . . . . .	98
6.1.2	Rollen im Prozess . . . . .	100
6.1.3	Anforderungen . . . . .	100
6.1.4	Beispielfirma Bikes & more . . . . .	103
6.2	PIR12 – Change Management . . . . .	105
6.2.1	Prozessbeschreibung . . . . .	105
6.2.2	Rollen im Prozess . . . . .	108
6.2.3	Anforderungen . . . . .	110
6.2.4	Beispielfirma Bikes & more . . . . .	114
6.3	PR11 – Configuration Management . . . . .	118
6.3.1	Prozessbeschreibung . . . . .	118
6.3.2	Rollen im Prozess . . . . .	121
6.3.3	Anforderungen . . . . .	122
6.3.4	Beispielfirma Bikes & more . . . . .	126
<b>7</b>	<b>Beseitigen und Vorbeugen</b>	<b>129</b>
7.1	PR9 – Incident & Service Request Management . . . . .	130
7.1.1	Prozessbeschreibung . . . . .	130
7.1.2	Rollen im Prozess . . . . .	135
7.1.3	Anforderungen . . . . .	136
7.1.4	Beispielfirma Bikes & more . . . . .	141
7.2	PR10 – Problem Management . . . . .	145
7.2.1	Prozessbeschreibung . . . . .	145
7.2.2	Rollen im Prozess . . . . .	149
7.2.3	Anforderungen . . . . .	150
7.2.4	Beispielfirma Bikes & more . . . . .	152

---

<b>8</b>	<b>Berichten und Verbessern</b>	<b>155</b>
8.1	PR3 – Service Reporting Management .....	156
8.1.1	Prozessbeschreibung .....	156
8.1.2	Rollen im Prozess .....	157
8.1.3	Anforderungen .....	158
8.1.4	Beispielfirma Bikes & more .....	160
8.2	PR14 – Continual Service Improvement Management .....	162
8.2.1	Prozessbeschreibung .....	162
8.2.2	Rollen im Prozess .....	164
8.2.3	Anforderungen .....	164
8.2.4	Beispielfirma Bikes & more .....	166
<b>9</b>	<b>Schützen und Absichern</b>	<b>169</b>
9.1	PR6 – Information Security Management .....	170
9.1.1	Prozessbeschreibung .....	170
9.1.2	Rollen im Prozess .....	173
9.1.3	Anforderungen .....	175
9.1.4	Beispielfirma Bikes & more .....	178
<b>10</b>	<b>Die praktische Umsetzung</b>	<b>181</b>
10.1	Der Nutzen von IT-Service-Management .....	181
10.2	Potenzielle Risiken .....	185
10.3	Vorgehensweise bei der Einführung .....	189
10.4	Föderierte IT-Infrastrukturen .....	202
<b>11</b>	<b>Kontinuierliche Verbesserung und Auditierung</b>	<b>205</b>
11.1	Internes Audit – Ermittlung des Reifegrades .....	206
11.2	Externes Audit .....	207
11.3	Zertifizierung durch ein externes Audit .....	208

<b>12</b>	<b>Verwandte Standards und Rahmenwerke</b>	<b>211</b>
12.1	Überblick ausgewählter Standards und Rahmenwerke .....	211
12.2	IT-Service-Management .....	213
12.2.1	ISO/IEC 20000 .....	213
12.2.2	ITIL® .....	215
12.2.3	COBIT .....	215
12.3	Information Security Management .....	216
12.3.1	ISO/IEC 27000 ff. ....	216
12.3.2	ISIS12 .....	219
12.4	Qualitätssicherung .....	220
12.4.1	ISO 9000 ff. ....	220
12.4.2	CMMI .....	222
12.4.3	ISO/IEC 15504 .....	223
12.4.4	Auditierung (EN ISO 19011, EN ISO/IEC 17021) .....	224
<b>13</b>	<b>FitSM-Personenzertifizierungen</b>	<b>225</b>
13.1	Die FitSM-Foundation-Prüfung .....	226
13.1.1	Prüfungsanforderungen und -ablauf .....	226
13.1.2	Musterprüfung Foundation .....	227
13.1.3	Lösungsschlüssel Foundation .....	232
13.2	Die FitSM-Advanced-Prüfungen .....	235
13.2.1	Prüfungsanforderungen und -ablauf .....	235
13.2.2	Musterprüfung »Advanced Service Planning and Delivery« .....	236
13.2.3	Lösungsschlüssel »Advanced Service Planning and Delivery« .....	248
13.2.4	Musterprüfung »Advanced Service Operation and Control« .....	252
13.2.5	Lösungsschlüssel »Advanced Service Operation and Control« .....	263
 <b>Anhang</b>		
<b>A</b>	<b>Glossar</b>	<b>269</b>
<b>B</b>	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>281</b>
<b>C</b>	<b>Quellen und weiterführende Informationen</b>	<b>285</b>
	<b>Index</b>	<b>287</b>