

Inhaltsübersicht

		Stand
01	IT-Governance – Strategische Unternehmensziele durch IT- Compliance optimal unterstützen	
01200	IT Governance und IT Compliance – die wichtigsten Normen und Regelwerke	GW
01250	COBIT und ITIL V3 – Ergänzung oder Widerspruch?	GW
01415	Geschäftsprozessmodellierung – Werkzeug für ITSM	4
01420	IT Business Service Monitoring – Geschäftsprozessüberwachung leicht gemacht	GW
01455	Compliance beim Management von IT-Projekten	1
01615	Datenschutzaudit und IT Service Management	3
01705	IT Compliance für SOA-404 und SAS 70	2
01711	Business Continuity Management – Projekt und Prozess	5
01810	Risikomanagement und Interne Kontrollsysteme in der Praxis	GW
02	ITSM nach ISO/IEC 20000 – Komplexität erkennen, reduzieren, managen, zertifizieren	
02110	Das ITSM-Einführungsprojekt	GW
02310	ISO-20000-Zertifizierung – Praxisbericht: Worauf es wirklich ankommt	2

03	ITSM mit ITIL umgesetzt – implementieren, pflegen, verbessern, dokumentieren, auditieren	
	Service Strategy	
03110	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Strategy	GW
03120	Marktanalyse und Serviceentwicklung	GW
03130	Financial Management für IT Services	GW
03140	Service Portfolio Management	1
03150	Demand Management	1
	Service Design	
03210	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Design	GW
03220	Service Catalogue Management	1
03221	IT-Servicekatalog – IT Services kundenverständlich beschreiben	GW
03222	Service Katalog Management – von der Theorie zur Praxis	GW
03230	Service Level Management	1
03240	Information Security Management	GW
03250	Availability Management	3
03260	IT Service Continuity Management	4
03270	Capacity Management	4
03280	Supplier Management	4
	Service Transition	
03310	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Transition	GW
03320	Service Asset and Configuration Management	GW
03330	Release and Deployment Management	2
03340	Service Validation and Testing	3
03350	Evaluierung	3

Stand

	Service Operation	
03410	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Operation	GW
03420	Event Management	1
03430	Incident Management	3
03440	Request Fulfilment	3
03450	Problem Management	4
03460	Access Management	4
03470	Funktionen	4
03480	Der IT Service Desk mit ITIL – von der Idee zur praktischen Arbeit	GW
	Continual Service Improvement	
03520	Der siebenstufige Verbesserungsprozess	GW
03530	Service Measurement und Service Reporting	4
03540	Return on Investment for CSI	4
04	Wertbeitrag und Kosten kontrollieren – Transparenz herstellen	
04120	Kostenrechnungsmethoden in der IT	2
04130	Kosten- und Leistungsrechnung für IT Services	GW
04160	IT-Kosten steuern: Kosten ermitteln, Einnahmen zuweisen und Preise dynamisch bilden	5
05	Erfolgsfaktor Mensch – schulen, motivieren und Veränderungen begleiten	
05310	Changemanagement und Unternehmenskultur	GW
05410	ITIL und der Faktor Mensch	GW
06	Industrialisierung und Sourcing-Strategie	
06110	IT-Industrialisierung	GW
06160	Outsourcing von IT-Leistungen – Verträge richtig gestalten	GW

		Stand
06360	IT Contract Library (ITCL) – Flexible Vertragswerke gestalten	GW
06361	IT Contract Library – Vertragswerke	1
06362	IT Contract Library – Vertragsmanagement	3
07	Gesetze, Normen, Standards und andere Regelwerke – Kurzreferenzen	
	Gesetze und Verordnungen	
07205	Kurzhinweise: GmbHG	GW
07215	Kurzhinweise: BDSG	GW
07230	Kurzhinweise: GoBS	GW
07235	Kurzhinweise: GoDV	GW
07240	Kurzhinweise: GDPdU	GW
07290	Kurzhinweise: SOX	GW
	ISO-Normen, Standards und Regulative Vorgaben	
07301	Kurzhinweise: ISO/IEC 20000:2005	GW
07302	Kurzhinweise: ISO/IEC TR 20000-3	4
07303	Kurzhinweise: ISO/IEC TR 20000-4	4
07304	Kurzhinweise: ISO/IEC TR 20000-5	4
07305	Kurzhinweise: ISO/IEC 27001:2005	GW
07310	Kurzhinweise: ISO/IEC 27002:2005	GW
07313	Kurzhinweise: ISO/IEC 27031	5
07315	Kurzhinweise: ISO/IEC 19770-1:2006	GW
07318	Kurzhinweise: ISO/IEC 38500:2008	GW
07320	Kurzhinweise: ISO/IEC 15504	1
07330	Kurzhinweise: IT-Grundschutz	GW
07340	Kurzhinweise: ISO/IEC 24762:2008	5
07345	Kurzhinweise: BS 25999	5
07380	Kurzhinweise: COBIT	GW

		Stand
	Weitere Regelwerke	
07515	Kurzhinweise: COSO	4
07520	Kurzhinweise: ITIL V3	GW
07560	Kurzhinweise: SOA	GW
08	Konzepte und Technologien von A-Z	
08O01	IT-Dokumentation und IT Service Management mit Open Source Software	5
08S01	Service Oriented Infrastructure (SOI) = SOA + ITIL	GW
08S02	SPICE in der IT-Praxis	1
09	Wegweiser	
09110	Stichwortverzeichnis	5
09120	Verzeichnis der Arbeitshilfen	3
09130	Verzeichnis der Autoren	5
09310	Glossar – IT Infrastructure Library	GW