






















Inhaltsübersicht












		Stand
01	IT-Governance – Strategische Unternehmensziele durch IT-Compliance optimal unterstützen	
01210	IT-Compliance und IT-Sicherheit	26
01310 	Verstöße gegen IT-Sicherheitsvorgaben – Wofür haftet die Unternehmensführung?	16
01411 	Kanban in der IT	13
01415 	Geschäftsprozessmodellierung – Werkzeug für ITSM	4
01417 	Prozesse im Unternehmen – Strukturierung und Darstellung	11
01420	IT Business Service Monitoring – Geschäftsprozessüberwachung leicht gemacht	GW
01421	Security Event Management – Monitoring Referenzmodell	17
01445 	IT-Outsourcing-Projektmanagement mit dem OMIT-Referenzmodell	6
01447 	ITSM-Projekte mit PRINCE2 managen	20
01455 	Compliance beim Management von IT-Projekten	1
01460 	Das V-Modell XT – Grundlagen	8
01461 	Anwendung des V-Modell XT in der Praxis	11
01462 	V-Modell XT – der Projektstatusbericht	15
01606	DSGVO und BDSG – Überblick, Kontext und Erläuterungen für die Praxis	31
01610 	Die EU-Datenschutzgrundverordnung – Wesen, Ziele, Aufbau und grundlegende Empfehlungen zur Umsetzung	24
01615 	Datenschutz – zentrale Vorgaben an die IT	29
01620	Das neue Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten – Ein Mittel zur „Selbsterkenntnis“ – allgemeine Anforderungen	32

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.
















		Stand
01621	Das neue Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten – Ein Mittel zur „Selbsterkenntnis“ – praktische Umsetzung	33
01650	Revisionssichere elektronische Archivierung	32
01680	Umgang mit Software	27
01705 	IT Compliance für SOA-404 und SAS 70	2
01711	Business Continuity Management – Überblick grundlegende Standards	36
01714	Die Schnittstellen zwischen Business Continuity und IT Service Continuity Management	18
01715 	Tests und Übungen im BCM und ITSCM	11
01720 	Controlling der IT-Notfallvorsorge	16
01730 	Facility Service Continuity Management (FSCM)	18
01750	Sicherheit im Rechenzentrum – Grundlagen und Anforderungen	35
01790	BSI IT-Grundschutz	34
01810 	Risikomanagement und Interne Kontrollsysteme in der Praxis	GW
01850 	Systemsoftware für Risikomanagementsysteme	21
01851 	Verfahrenssoftware für Risikomanagementsysteme	23
01910	Wie Sie Anforderungen des Fachbereichs prozessorientiert ableiten	26
02	ITSM nach ISO/IEC 20000 – Komplexität erkennen, reduzieren, managen, zertifizieren	
02110	Das ITSM-Einführungsprojekt	GW
02125	ITSM erfolgreich einführen mit IPMG	7
02250	Prozessoptimierung – Reifegradmessung nach ISO/IEC 20000	23
02310	ISO-20000-Zertifizierung – Praxisbericht: Worauf es wirklich ankommt	2


 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

















Stand


03	ITSM mit ITIL umgesetzt – implementieren, pflegen, verbessern, dokumentieren, auditieren	
03010 	ITIL 4 – das Framework in Zeiten der Digitalisierung und agiler Organisationen	35
	Service Strategy	
03110	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Strategy	GW
03115	Strategy Management for IT Services	7
03120	Marktanalyse und Serviceentwicklung	GW
03130	Financial Management für IT Services	GW
03140 	Service Portfolio Management	1
03150 	Demand Management	1
03160 	Business Relationship Management	8
	Service Design	
03210	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Design	GW
03215	Design Coordination	7
03220	Service Catalogue Management	1
03221	IT-Servicekatalog – IT Services kundenverständlich beschreiben	GW
03222	Service Katalog Management – von der Theorie zur Praxis	GW
03223	Schnell und pragmatisch zum IT-Servicekatalog – in drei einfachen Schritten und ohne ein großes Projekt	22
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














 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.


	Stand
03315 	Transition Planning and Support 8
03320 	Service Asset and Configuration Management GW
03325 	Change Management 8
03326	Change Management optimieren 20
03327	Was war zuerst: Die CMDB oder das Change Management? 12
03330 	Release and Deployment Management 2
03340 	Service Validation and Testing 3
03341	Maintenance-Testing – der vergessene Lebenszyklusabschnitt 19
03350 	Change Evaluation 8
03360 	Knowledge Management 10
03361	Knowledge-Centered Service – Agiles Wissensmanagement im IT Service 27
Service Operation	
03410 	Prinzipien der Lebenszyklusphase Service Operation GW
03420 	Event Management 1
03430 	Incident Management 3
03431	Incident Management optimieren 18
03440 	Request Fulfilment 3
03441	Service Request Management und Automatisierung in der Praxis 12
03450 	Problem Management 4
03451	Problem Management optimieren 19
03460 	Access Management 4
03470 	Funktionen 4
03480 	Der IT Service Desk mit ITIL – von der Idee zur praktischen Arbeit GW
03485	IT Service Desk – Service trotz Wachstums 37
Continual Service Improvement	
03520	Der siebenstufige Verbesserungsprozess GW
03530	Service Measurement und Service Reporting 4











 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
03540	Return on Investment for CSI	4
03810	ITSM in Zeiten von Agilität	36
04	Wertbeitrag und Kosten kontrollieren – Transparenz herstellen	
04050 	Was der IT Service Manager über Kennzahlen wissen sollte	9
04051	Kennzahlensystemsteckbriefe und Kennzahlensteckbriefe – Eine Auswahl für das IT Service Management	10
04105 	Investitionsentscheidungen und Business Cases	17
04110 	Methoden zur Berechnung des IT-Wertbeitrags	6
04115	Wie Sie den Wertbeitrag aus IT-Projekten sichtbar machen: Das ValueBoard®	27
04120 	Kostenrechnungsmethoden in der IT	2
04130 	Kosten- und Leistungsrechnung für IT Services	GW
04135	Leistungsverrechnung in der IT	21
04160 	IT-Kosten steuern: Kosten ermitteln, Einnahmen zuweisen und Preise dynamisch bilden	5
04479	Turtle-Diagramm	30
04480 	Meilensteintrendanalyse	16
04481 	Kiviatdiagramm	17
04482 	Matrixdiagramm	18
04483 	Kano-Modell	18
04484 	Mind-Map	19
04485 	Prozessentscheidungsdiagramm	19
04486	SWOT-Analyse	23
04487	RACI-Matrix	24
04488	Portfolio	28
04490 	Grafiken und Kurven	13
04491	8D-Methode	25
04492 	Baumdiagramm	13
04493 	Beziehungsdiagramm	12
04494 	Ursache-Wirkungs-Diagramm	11

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
04495 	Pareto-Diagramm 11
04496 	Sieben einfache Qualitätswerkzeuge für das IT-Servicemanagement 8
04497 	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA) 12
04498 	Netzplan 15
04499 	Affinitätsdiagramm 16
05	Erfolgsfaktor Mensch – schulen, motivieren und Veränderungen begleiten
05110	Kommunikation zwischen IT und Service-/Projektmanagement 33
05310 	Change Management – Veränderungen richtig begleiten 27
05320 	Beyond Outsourcing – Menschen entscheiden über den Erfolg 32
05410 	ITIL und der Faktor Mensch GW
05440 	Führungsleitbilder – ein Instrument zur Führung und Qualitätsverbesserung im IT-Bereich 16
05445	Führende Servicemanager oder Leadership? 34
05450 	Employer Branding in der IT-Branche – Chancen und Möglichkeiten 28
05460	Neuroleadership: Führung mit Köpfchen? 37
05520 	Erfolgsfaktor Projektkommunikation: Strategien und Ansätze 7
05523	Boundary Spanning: Beziehungsmanagement in Projekten 31
05524	Projektmanagement in komplexen Projekten – Der richtige Start bestimmt den Erfolg 37
05525 	Der IT Service Manager als Kommunikator 9
05555	Agile Transformation 35
05565 	Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen durch professionelle Kommunikation 26






 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
05740 	21
„Ich bin dann mal in Digitalien“ – Vom Ab- und Auftauchen im digitalen Stress	
06	
Industrialisierung und Sourcing-Strategie	
06110 	GW
IT-Industrialisierung	
06300 	21
IT-Sourcing-Strategien	
06305 	22
Management der Servicelieferanten (aus Kundensicht)	
06310	28
IT-Outsourcing auf der Basis der DIN ISO 37500 in der Praxis umgesetzt	
06320	29
Service Integration and Management im Überblick	
06340 	14
IT-Outsourcing in der Praxis – Strategische, rechtliche und wirtschaftliche Fragen	
06345 	19
Outsourcing von IT-Dienstleistungen – Verträge richtig gestalten	
06360 	GW
IT Contract Library (ITCL) – Flexible Vertragswerke gestalten	
06361 	1
IT Contract Library – Vertragswerke	
06362 	3
IT Contract Library – Vertragsmanagement	
06363	31
IT meets Law – rechtliche Handlungsanlässe im Querschnitt	
06371 	22
Sicheres IT-Outsourcing am Beispiel des Bankensektors	
06701	37
DACH30 – Mindeststandards für Agilität im Unternehmen	
06750	37
DevOps – Chance oder Risiko für das IT Service Management?	













 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.


07 Gesetze, Normen, Standards und andere Regelwerke – Kurzreferenzen

Gesetze und Verordnungen


07215 	Kurzhinweise: Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	30
07240 	Kurzhinweise: GoBD	20
07251 	Kurzhinweise: IT-SiG	18
07257 	Kurzhinweise: Verkehrsdaten	24
07290 	Kurzhinweise: SOX	GW














ISO-Normen, Standards und Regulative Vorgaben


07301	Kurzhinweise: ISO/IEC 20000	34
07302 	Kurzhinweise: ISO/IEC TR 20000-3	4
07304	Kurzhinweise: ISO/IEC TR 20000-5	36
07305	Kurzhinweise: ISO/IEC 20000-6	30
07309	Kurzhinweise: ISO/IEC 20000-10	34
07310	Kurzhinweise: ISO/IEC TR 20000-11	23
07312	Kurzhinweise: ISO/IEC TR 20000-12	35
07315	Kurzhinweise: ISO/IEC 19770-1	12
07316	Kurzhinweise: ISO 19011:2011	8
07317 	Kurzhinweise: ISO/IEC 17021-1	23
07318 	Kurzhinweise: ISO/IEC 38500	22
07319 	Kurzhinweise: ISO/IEC 27013	22
07338 	Kurzhinweise: Risikomanagementstandards	20
07339 	Kurzhinweise: ISO/IEC 31010	20
07342 	Kurzhinweise: ISO 22301	9
07345 	Kurzhinweise: ISO 22313	12
07347 	Kurzhinweise: ISO/TS 22317	26
07348 	Kurzhinweise: ISO/TS 22318	26
07359 	ISO/IEC 27001 und ISO/IEC 27002	15
07360	Kurzhinweise: ISO/IEC 27000	32
07361 	Kurzhinweise: ISO/IEC 27001	13

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
07362	Kurzhinweise: ISO/IEC 27002	13
07363	Kurzhinweise: ISO/IEC 27003	31
07364	Kurzhinweise: ISO/IEC 27004	29
07367	Kurzhinweise: ISO/IEC 27007	35
07368	Kurzhinweise: ISO/IEC TS 27008	36
07370	Kurzhinweise: ISO/IEC 27010	24
07371	Kurzhinweise: ISO/IEC 27011	29
07374	Kurzhinweise: ISO/IEC 27014	20
07377	Kurzhinweise: ISO/IEC 27017	25
07379	Kurzhinweise: ISO/IEC 27019	35
07380	Kurzhinweise: COBIT 5	9
07381	Kurzhinweise: ISO/IEC 27021	36
07391	Kurzhinweise: ISO/IEC 27031	35
07392	Kurzhinweise: ISO/IEC 27032	21
07396	Kurzhinweise: ISO/IEC 27033-4	21
07397	Kurzhinweise: ISO/IEC 27033-5	22
07398	Kurzhinweise: ISO/IEC 27034	36
07399	Kurzhinweise: ISO/IEC 27040	24
07428	Kurzhinweise: DIN ISO 10008	22
07450	Kurzhinweise: ISO/IEC 17788	22
07451	Kurzhinweise: ISO/IEC 17789	22
07470	Kurzhinweise: DIN EN 50600-x	33
07480	Kurzhinweise: DIN ISO 37500	27
Weitere Regelwerke		
07515	Kurzhinweise: COSO	4
07525	Kurzhinweise: COBIT 2019	36
07560	Kurzhinweise: SOA	GW
07931	Normungsgrundlagen im IT-Servicemanagement	25
08	Konzepte und Technologien von A-Z	
08 A 01	Agile Konzepte	12
08 A 02	Wie Sie auf agile Software-Entwicklung umstellen – Übersicht	13

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
08 A 03 	Wie Sie auf agile Software-Entwicklung umstellen – Kulturelle Voraussetzungen schaffen 14
08 A 04 	Wie Sie auf agile Software-Entwicklung umstellen – Agile Vorgehensweisen 16
08 A 06 	Updates für das klassische BPM – Adaptive Case Management 19
08 C 01 	Heiter bis wolkig – Management von Cloud-Services 17
08 C 02 	Prozessreifegradmessung mit CMMI in der Praxis 10
08 F 01 	Firewalls – die Türsteher der vernetzten Welt 25
08 K 01	Automation durch den Einsatz von künstlicher Intel- ligenz im Service 36
08M01	Managed Security Services 30
08 O 01 	IT-Dokumentation und IT Service Management mit Open Source Software 5
08 R 01 	Energie sparen im Rechenzentrum – Wie Sie die Kli- matisierung optimieren 23
08 S 01 	Service Oriented Infrastructure (SOI) = SOA + ITIL GW
08 S 03 	Guideline – ITSM-Software konzernweit upgraden 24
08 S 04	Praxis – ITSM-Software konzernweit upgraden 25
08 T 01	Threat Modelling – Angriffsvektoren in komplexen Systemen sichtbar machen 31
08 V 01 	Virtualisierung – mehr als nur eine Technologie 20
08 V 02	VeriSM 30
08 Z 01 	Das Zero-Outage-Programm der T-Systems – Hoch- verfügbarkeit für alle Kunden 28
09	Wegweiser
09110	Stichwortverzeichnis 36
09120	Verzeichnis der Arbeitshilfen 35
09130	Verzeichnis der Autoren 37
09310	Glossar – IT Infrastructure Library GW
09410 	Pfadfinder Internet 24

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.