0.2 So nutzt du dieses Buch

> **Kurz erklärt**
>
> Dieses Buch kann vollständig von Anfang bis Ende gelesen oder gezielt als Nachschlagewerk und praktische Arbeitshilfe verwendet werden.
>
> Du musst nicht jedes Kapitel gelesen haben, bevor du mit einer konkreten Aufgabe arbeitest. Die Seiten sind so aufgebaut, dass zentrale Informationen auch einzeln verständlich und schnell auffindbar sind.

Drei Möglichkeiten, dieses Buch zu verwenden

Nutzung	Wann ist sie sinnvoll?	Vorgehensweise
Lernen	Du möchtest ITIL und professionelles Service Management systematisch verstehen.	Kapitel in der vorgesehenen Reihenfolge durcharbeiten.
Nachschlagen	Du suchst eine Definition, Abgrenzung oder Entscheidungshilfe.	Über Inhaltsverzeichnis, Suche oder Querverweise direkt zur passenden Seite wechseln.
Arbeiten	Du befindest dich in einer konkreten Arbeitssituation.	Schnellübersicht, Vorgehensweise und Checkliste der passenden Seite verwenden.

Die drei Nutzungsarten schließen sich nicht gegenseitig aus.

Eine Seite kann zunächst zum Lernen gelesen und später als kompakte Arbeitshilfe verwendet werden.

Wenn du das Thema vollständig lernen möchtest

Für ein systematisches Verständnis empfiehlt sich folgende Reihenfolge:

1. Grundlagen des professionellen Service Managements
2. zentrale Begriffe wie Produkt, Service, Wert, Outcome, Kosten und Risiken
3. Aufbau und Denkweise von ITIL
4. Produkte, Services, Wertströme und Lebenszyklus
5. Zusammenarbeit mit Benutzern, Kunden und weiteren Stakeholdern
6. professionelle Ticketbearbeitung
7. wichtige ITIL Practices
8. typische Situationen aus dem IT-Betrieb

9. Praxisfälle, Checklisten und Entscheidungshilfen

Die Grundlagenkapitel vermitteln das notwendige Verständnis für spätere Themen.

Es ist beispielsweise hilfreich, zunächst die Begriffe **Service**, **Wert**, **Output**, **Outcome**, **Kosten**, **Risiko** und **Stakeholder** zu verstehen, bevor einzelne Practices und deren Zusammenwirken vertieft werden.

> **Merke**
>
> Die praktische Anwendung wird leichter verständlich, wenn die zugrunde liegenden Begriffe, Ziele und Zusammenhänge bekannt sind.

Wenn du schnell etwas nachschlagen möchtest

Beim Nachschlagen musst du nicht jede Seite vollständig von oben bis unten lesen.

Orientiere dich zunächst an den folgenden Bereichen:

Gesuchte Information	Geeigneter Abschnitt
schnelle Einordnung des Themas	Kurz erklärt
Bedeutung eines Begriffs	Grundlagen oder Schnellzusammenfassung
konkrete Arbeitsschritte	Vorgehensweise
schnelle Kontrolle	Checkliste
Auswahl zwischen mehreren Möglichkeiten	Entscheidungshilfe
häufige Fehlentscheidungen	Typische Fehler
mögliche Gefahren und Auswirkungen	Risiken und Sicherheitsaspekte
zusätzliche Erfahrung aus der Praxis	Praxistipp
wichtigste Kernaussage	Merke
technische Vertiefung	Verwandte Seiten
Herkunft einer Aussage	Quellen und Versionsstand

Die wichtigsten Informationen stehen nach Möglichkeit weit oben auf der Seite.

Vertiefungen, Sonderfälle, Beispiele und Quellen folgen anschließend.

Wenn du dich in einer konkreten Arbeitssituation befindest

Angenommen, ein Benutzer meldet:

> „Ich kann mich seit heute Morgen nicht mehr anmelden.“

Dann musst du nicht sofort das gesamte Kapitel über Incident Management lesen.

Gehe stattdessen schrittweise vor:

1. konkrete Situation erfassen
2. betroffenen Service bestimmen
3. betroffene Benutzer und Auswirkungen ermitteln
4. nach Service, Fehlermeldung oder beobachtetem Verhalten suchen
5. passende Praxis- oder Schnellreferenzseite öffnen
6. Voraussetzungen und wichtigste Rückfragen prüfen
7. geeignete Vorgehensweise auswählen
8. Sicherheits-, Eskalations- und Freigabekriterien beachten
9. durchgeführte Schritte und Ergebnisse dokumentieren
10. bei Bedarf technische Querverweise verwenden
11. prüfen, ob eine weitere Untersuchung oder Verbesserung notwendig ist

> **Wichtig**
>
> Eine Checkliste unterstützt die Arbeit.
>
> Sie ersetzt nicht die fachliche Bewertung der konkreten Situation.

Schnellzugriff nach Arbeitssituation

Situation	Passender Themenbereich
Ein Benutzer meldet eine Störung.	Incident Management
Ein Benutzer benötigt einen vorgesehenen Standardservice.	Service Request Management
Derselbe oder ein ähnlicher Fehler tritt wiederholt auf.	Problem Management
Eine technische oder organisatorische Änderung soll durchgeführt werden.	Change Management
Ein kritischer Incident beeinträchtigt einen wichtigen Service.	Incident Management und betrieblicher Major-Incident-Ablauf
Eine Lösung soll dauerhaft für Kollegen verfügbar sein.	Knowledge Management

Situation	Passender Themenbereich
Hardware, Software oder Lizenzen sollen verwaltet werden.	IT Asset Management
Abhängigkeiten zwischen Services und Komponenten sollen erfasst werden.	Service Configuration Management
Ein Monitoring-System erzeugt eine Meldung.	Monitoring and Event Management
Ein externer Dienstleister muss eingebunden werden.	Supplier Management
Vereinbarte Serviceziele werden nicht erreicht.	Service Level Management
Eine Arbeitsweise oder ein Service soll verbessert werden.	Continual Improvement
Ein sicherheitsrelevantes Ereignis wurde erkannt.	Information Security Management und betriebliche Sicherheitsverfahren

Diese Zuordnung dient als erste Orientierung.

Eine Arbeitssituation kann mehrere Practices, technische Fachbereiche und betriebliche Verfahren gleichzeitig betreffen.

> **Hinweis**
>
> Ein Major Incident ist ein besonders schwerwiegender Incident.
>
> Die Kriterien, Rollen, Kommunikationswege und Eskalationsverfahren dafür werden von der jeweiligen Organisation festgelegt.

Technische und serviceorientierte Perspektive verbinden

Viele Aufgaben eines Fachinformatikers für Systemintegration besitzen mindestens zwei Perspektiven.

Perspektive	Zentrale Frage
Technische Perspektive	Wie untersuche, konfiguriere oder repariere ich das System?
Serviceorientierte Perspektive	Welche Auswirkungen bestehen und wie wird die Arbeit koordiniert, dokumentiert und bewertet?

Beispiel:

Ein Webserver ist nicht erreichbar.

Die technische Perspektive kann folgende Prüfungen umfassen:

- Netzwerkverbindung prüfen,
- DNS-Auflösung testen,
- Erreichbarkeit des Hosts kontrollieren,
- Dienststatus prüfen,
- Protokolle auswerten,
- Zertifikate kontrollieren,
- Firewall-Regeln untersuchen,
- Container oder virtuelle Maschine prüfen.

Die serviceorientierte Perspektive ergänzt:

- betroffenen Service bestimmen,
- betroffene Benutzer ermitteln,
- geschäftliche Auswirkungen bewerten,
- Dringlichkeit feststellen,
- Zuständigkeit klären,
- Beteiligte informieren,
- Eskalation prüfen,
- Zwischenlösung bewerten,
- Wiederherstellung kontrollieren,
- Maßnahmen dokumentieren,
- und notwendige Folgeaktivitäten einleiten.

> **Merke**
>
> Technische Fehleranalyse und Service Management ersetzen sich nicht.
>
> Sie ergänzen sich.

Die Seitenarten dieses Buches

Nicht jede Seite verfolgt denselben Zweck.

Seitenart	Zweck
Grundlagenseite	erklärt Begriffe, Modelle und Zusammenhänge
Practice-Seite	beschreibt Zweck, Nutzen und Anwendung einer Management Practice
Praxisfall	zeigt eine realistische Arbeitssituation
Vorgehensweise	führt schrittweise durch eine Aufgabe
Entscheidungshilfe	unterstützt bei Auswahl, Priorisierung oder Eskalation
Checkliste	ermöglicht eine schnelle Kontrolle wichtiger Punkte

Seitenart	Zweck
Vorlage	liefert eine wiederverwendbare Dokumentationsstruktur
Schnellreferenz	fasst wichtige Informationen kompakt zusammen
Vergleichsseite	grenzt ähnliche Begriffe oder Vorgehensweisen voneinander ab
Glossarseite	erklärt Fachbegriffe und Abkürzungen

Die Seitenart soll möglichst bereits durch Titel und Aufbau erkennbar sein.

So erkennst du wichtige Hinweise

Im Buch werden wiederkehrende Kennzeichnungen verwendet.

Kennzeichnung	Bedeutung
Kurz erklärt	kompakte Einordnung des Themas
ITIL-Grundlage	Begriff, Modell oder Inhalt aus dem offiziellen Framework
Offizielle Quelle	Aussage aus einer offiziellen Veröffentlichung oder Dokumentation
Praxisbeispiel	realistische oder vereinfachte Arbeitssituation
Vorgehensweise	empfohlene Reihenfolge von Arbeitsschritten
Entscheidungshilfe	Unterstützung bei einer konkreten Auswahl
Typischer Fehler	häufige oder besonders relevante Fehlentscheidung
Risiko	mögliche technische, organisatorische oder sicherheitsrelevante Folge
Praxistipp	zusätzliche bewährte Empfehlung für den Arbeitsalltag
Merke	zentrale Aussage zum schnellen Wiederholen
Checkliste	Punkte zur direkten Kontrolle
Versionsabhängig	Information kann sich durch neue Versionen verändern
Umgebungsabhängig	Information gilt nur unter bestimmten Voraussetzungen
Verwandte Seiten	passende Grundlagen oder Vertiefungen

Nicht jede Kennzeichnung wird auf jeder Seite verwendet.

Es werden nur Elemente eingesetzt, die für das jeweilige Thema einen tatsächlichen Nutzen bieten.

Querverweise richtig verwenden

IT-Aufgaben lassen sich selten vollständig einem einzigen Thema zuordnen.

Ein fehlgeschlagener Anmeldevorgang kann beispielsweise folgende Bereiche betreffen:

- Incident Management,
- Identitäts- und Zugriffsmanagement,
- Active Directory oder einen anderen Verzeichnisdienst,
- DNS,
- Zeitsynchronisation,
- Kerberos oder andere Authentifizierungsverfahren,
- Netzwerk,
- Informationssicherheit,
- Monitoring,
- und technische Fehleranalyse.

Querverweise helfen dabei:

- technische Vertiefungen zu finden,
- Zusammenhänge zu verstehen,
- doppelte Erklärungen zu vermeiden,
- und eine Aufgabe aus mehreren Perspektiven zu betrachten.

> **Grundsatz**
>
> Ein Querverweis soll eine konkrete Frage beantworten oder die nächste sinnvolle Vertiefung ermöglichen.

So verwendest du die Suche

Beginne mit dem wichtigsten Begriff der Situation.

Geeignete Suchbegriffe können sein:

- Incident
- Service Request
- Problem
- Change
- Priorität
- Eskalation
- Service
- Major Incident
- Benutzeranmeldung
- VPN
- DNS
- Server nicht erreichbar
- Wiederherstellung

- Rückfallplan

Falls ein Begriff keine passenden Ergebnisse liefert, suche zusätzlich:

- nach einem Synonym,
- nach dem betroffenen Service,
- nach der sichtbaren Fehlermeldung,
- nach dem technischen System,
- nach der betroffenen Komponente,
- oder nach der auszuführenden Tätigkeit.

Beispiel:

Statt ausschließlich nach `Outlook` zu suchen, können folgende Suchbegriffe hilfreicher sein:

- E-Mail-Service
- Microsoft 365
- Anmeldung
- Authentifizierung
- Verbindungsproblem
- Incident
- Postfach

So verwendest du Checklisten

Checklisten helfen dabei, wichtige Punkte nicht zu vergessen.

Sie eignen sich besonders:

- vor Änderungen,
- bei wiederkehrenden Aufgaben,
- bei kritischen Störungen,
- für Eskalationen,
- bei Übergaben,
- bei Wiederherstellungen,
- und vor dem Abschluss eines Vorgangs.

Eine Checkliste ist jedoch keine automatische Handlungsanweisung.

Prüfe immer:

- Passt der Punkt zur konkreten Umgebung?
- Ist die Maßnahme freigegeben?
- Besitzt du die notwendige Berechtigung?
- Gibt es Sicherheits- oder Datenschutzanforderungen?
- Kann die Handlung den laufenden Betrieb beeinflussen?

- Bestehen Abhängigkeiten zu anderen Services?
- Ist ein Rückfallplan vorhanden?
- Muss eine verantwortliche Person eingebunden werden?
- Wie wird der Erfolg geprüft?

So verwendest du Vorlagen

Vorlagen stellen eine Ausgangsbasis dar.

Sie können beispielsweise verwendet werden für:

- Ticketdokumentationen,
- Incident-Berichte,
- Change-Anträge,
- Wartungsankündigungen,
- Übergaben,
- Wissensartikel,
- Ursachenanalysen,
- Wiederherstellungsprotokolle,
- und Abschlussberichte.

Vorlagen müssen an die tatsächliche Situation angepasst werden.

Nicht relevante Abschnitte können entfernt werden.

Fehlende Informationen müssen ergänzt werden.

> **Typischer Fehler**
>
> Eine vollständig ausgefüllte Vorlage ist nicht automatisch eine gute Dokumentation.
>
> Entscheidend ist, ob ein anderer Mitarbeiter die Situation, die durchgeführten Schritte und die getroffenen Entscheidungen nachvollziehen kann.

Arbeiten unter Zeitdruck

Bei einem kritischen Incident solltest du dich zunächst auf folgende Punkte konzentrieren:

1. unmittelbare Gefahren und Sicherheitsrisiken erkennen
2. betroffenen Service bestimmen
3. Auswirkungen und Dringlichkeit feststellen
4. Zuständigkeit und Eskalation klären

5. Service stabilisieren oder wiederherstellen
6. Beteiligte angemessen informieren
7. wesentliche Beobachtungen und Maßnahmen dokumentieren
8. Erfolg der Wiederherstellung kontrollieren
9. Ursachenanalyse und Verbesserungen anschließend durchführen

Unter Zeitdruck kann die Dokumentation zunächst kompakt gehalten werden.

Wichtige Beobachtungen, Entscheidungen und Änderungen müssen trotzdem erfasst werden.

> **Praxistipp**
>
> Notiere während eines Incidents mindestens:
>
> - Uhrzeit,
> - Beobachtung,
> - Maßnahme,
> - Ergebnis.

Beispiel:

Uhrzeit	Beobachtung	Maßnahme	Ergebnis
09:12 Uhr	Webservice nicht erreichbar	Dienststatus geprüft	Dienst gestoppt
09:15 Uhr	Ursache noch unbekannt	Dienst kontrolliert gestartet	Service wieder erreichbar
09:20 Uhr	Störung trat nach einer Änderung auf	weiterer Untersuchungsbedarf dokumentiert	Ursachenanalyse folgt

---

Das Buch ersetzt keine betrieblichen Vorgaben

Die Inhalte dieses Buches bieten Orientierung, Hintergrundwissen und praktische Unterstützung.

Im tatsächlichen Unternehmen gelten zusätzlich:

- interne Richtlinien,
- Rollen und Berechtigungen,
- Sicherheitsvorgaben,
- Datenschutzbestimmungen,
- Freigabeprozesse,
- Eskalationswege,
- Verträge,
- Service Level Agreements,
- Arbeitsanweisungen,

- und Entscheidungen verantwortlicher Personen.

Bei einem Widerspruch haben verbindliche rechtliche, sicherheitsrelevante und betriebliche Vorgaben Vorrang.

Empfohlener Schnellablauf

> 1. Situation erfassen
> 2. betroffenen Service bestimmen
> 3. Auswirkungen und Dringlichkeit bewerten
> 4. passende Seite finden
> 5. Voraussetzungen und Risiken prüfen
> 6. geeignete Vorgehensweise anwenden
> 7. Ergebnis kontrollieren
> 8. Arbeit dokumentieren
> 9. notwendige Folgeaktivitäten einleiten
> 10. Verbesserungspotenzial prüfen

Checkliste für die Nutzung des Buches

- [ ] Habe ich die konkrete Situation richtig verstanden?
- [ ] Weiß ich, welcher Service betroffen ist?
- [ ] Habe ich Auswirkungen und Dringlichkeit berücksichtigt?
- [ ] Nutze ich die passende Seitenart?
- [ ] Habe ich Voraussetzungen und Berechtigungen geprüft?
- [ ] Habe ich Risiken und Sicherheitsaspekte beachtet?
- [ ] Benötige ich eine technische Vertiefung?
- [ ] Muss eine andere Person oder ein anderes Team eingebunden werden?
- [ ] Habe ich Schritte und Ergebnisse dokumentiert?
- [ ] Wurde der Erfolg aus Benutzersicht geprüft?
- [ ] Gibt es einen passenden Querverweis?
- [ ] Muss aus der Situation später Wissen oder eine Verbesserung entstehen?

Nutzungsweg durch das Buch

>

> Situation erfassen
> ↓
> passende Seite finden
> ↓
> Grundlagen und Voraussetzungen prüfen
> ↓
> Vorgehensweise anwenden
> ↓
> Ergebnis kontrollieren
> ↓
> Arbeit dokumentieren
> ↓
> Verbesserung ableiten

Eine spätere interaktive Darstellung kann typische Arbeitssituationen anbieten und direkt zu den passenden Themenbereichen führen.

Verwandte Seiten

- 0.1 Über dieses Buch – Ziel, Arbeitsweise und Qualitätsmaßstab
- 0.3 Kennzeichnungen, Quellen und Versionsstände
- 0.4 Aktualisierungen, Versionspflege und Korrekturen
- 1.1 Warum professionelles Service Management notwendig ist
- 1.2 Technik, Produkt, Service und Geschäftsergebnis
- professionelle Ticketbearbeitung
- Fehleranalyse und Troubleshooting

Quellen und Versionsstand

Diese Seite beschreibt die Nutzung und den redaktionellen Aufbau dieses unabhängigen Nachschlagewerks.

Die dargestellten Nutzungswege, Seitenarten, Checklisten und Suchstrategien sind Festlegungen dieses Buchprojekts und keine vorgeschriebenen ITIL-Prozesse.

Offizielle ITIL-Begriffe und Practices werden auf den jeweiligen Fachseiten anhand aktueller offizieller Quellen erläutert.

Fachlicher Stand: August 2026
