

Prozessorientiertes IT Service Management: Modelle, Rahmenwerke, Werkzeug

- Prozessmodelle für Entwicklung und Betrieb von IT Services
- IT Infrastructure Library (ITIL): Rahmenwerk für prozessorientiertes IT Service Management

Viele Unternehmen können heute ohne ihre IT-Infrastruktur mit Anwendungen und Informationssystemen zur Unterstützung ihrer internen und externen Geschäftsprozesse (kurz: ohne ihre IT Services) nicht mehr existieren. Sie können es sich nicht einmal mehr leisten, auch nur für wenige Stunden auf die wichtigsten ihrer IT Services zu verzichten. Andererseits ist die Gesamtheit ihrer IT Services aus historischen Gründen sehr komplex, und sie wandelt sich sehr dynamisch. Deshalb sind für ihr Management Prozess- bzw. Vorgehensmodelle nahezu unentbehrlich geworden.

In neuerer Zeit trifft dies auch zunehmend für das Management des Betriebs von IT Services zu. Professionelles IT Service Management (ITSM) ist notwendig, damit sichergestellt werden kann, dass die IT-Infrastruktur und die auf ihr implementierten Informationssysteme – also die IT Services – den Anforderungen des Geschäfts und der Nutzer entsprechen. ITSM wird somit massgebend für den Erfolg von Unternehmen im globalen Wettbewerb.

Zielsetzung

Die Teilnehmenden werden einen Überblick über Modelle für das Management der IT Services erhalten und die Prozesse des IT Service Managements (ITSM) kennen lernen. Sie werden die Möglichkeiten zur Steuerung und Kontrolle dieser Prozesse verstehen und bewerten können, sowie ihre Wechselwirkung mit den Prozessen für die Entwicklung der IT Services kennen. Sie werden in der Lage sein, Entscheidungen über die Einführung des prozessorientierten ITSM (etwa auf der Basis von ITIL) im eigenen Unternehmen oder bei den Servicegebern zu fällen oder herbeizuführen, basierend auf einem guten Verständnis der wirtschaftlichen, organisatorischen und qualitativen Auswirkungen dieser Konzepte und in Anbetracht ihrer jeweiligen spezifischen Ausgangssituation.

Voraussetzungen

Keine

Inhalt

- ITIL als Rahmenwerk für das ITSM
Historie von ITIL
Grundideen und Nutzen der „best practices“
Ein erster Überblick
- Operative Prozesse des ITSM:
Service Desk
Incident Management: Umgang mit Zwischenfällen
Problem Management: Probleme erkennen und lösen
Configuration Management
Change Management: Umgang mit Änderungen
Release Management: Umgang mit HW- und SW-Releasewechsel

Qualität & Informatik – www.itq.ch
Zürich – Wien – München

Lehrmethode/Begleitmaterial

Vorträge, Gruppenarbeiten, Fallstudien, Diskussionen.

Zielgruppe

IT-Fach- und Führungskräfte, Entscheidungsträger und Entwickler, die die Einsatzmöglichkeiten, sowie Vorteile und Risiken von prozessorientiertem ITSM bei den Benutzern ihrer IT-Systeme im eigenen Unternehmen oder bei externen Kunden beurteilen und einführen wollen oder müssen; ferner Controller, Einkäufer, Verantwortliche für den reibungslosen Betrieb der eingekauften IT Services und Service Desks.

Dauer

1 oder 2 Tage

Referenten

Dr. P. Sonntagbauer, Dr. E. Wallmüller