

Service- und Prozessverbesserung mit CMMI-SVC

- Eine Einführung in das CAPABILITY MATURITY MODEL INTEGRATION for Services (CMMI-SVC)

V 1.3, Staged und Continuous Representation

Überblick

Dieser Kurs führt in das CMMI Modell in der Konstellation für Service (SVC) ein und erläutert die grundlegenden Konzepte. Die Teilnehmer lernen die bekannten Fähigkeits- und Reifegradstufen des Modells und die dazugehörigen Prozessbereiche kennen. Neben den 16 gemeinsamen Prozessgebieten, die alle 3 CMMI-Konstellationen beinhalten, bietet CMM-SVC für den Betreiber von Services folgende Prozessgebiete:

- Kapazitäts- und Verfügbarkeitsmanagement
- Incident- und Request-Management
- Problemmanagement
- Service System Development
- Service Transition
- Service Delivery
- Service Continuity
- Strategisches Service Management.

Sie werden dadurch in eine Systematik eingeführt, nach der Organisationen ihre eigene Service- und Prozessreife im Serviceumfeld verbessern und beurteilen können und die sie für Service- und Prozessverbesserung nutzen können. Die Teilnehmer werden durch den Kurs vorbereitet, erste Einschätzungen vorzunehmen, wie gut die verschiedenen Service- und Prozessbereiche in einer Organisation implementiert sind und welche Service- und Prozessverbesserungen sinnvoll sind. Der Kurs besteht aus Vorträgen und Übungen und bietet reichlich Gelegenheit für Fragen und Diskussionen.

Kursinhalte

- Einführung und Überblick
- Grundlagen und Kernelemente des Modells
- Service- und Prozessverbesserung nach CMMI-SVC
- Strukturen der Staged Representation
- Strukturen der Continuous Representation
- Die Fähigkeitsstufen bzw. Reifegradstufen mit ihren Prozessbereichen
- Verhältnis und Zusammenhang der Prozessbereiche
- Interpretation und Anwendungen des CMMI-SVC Modells
- Vergleich mit ITIL, ISO 20000, COBIT, RMM und CMMI-DEV
- Kosten und Nutzen einer Implementierung
- Beispiele

Teilnehmer und Voraussetzungen

Die Teilnehmer sollten über Kenntnisse in Servicemanagement verfügen und sollen Grundkenntnisse in Projektmanagement haben.

Kursziele

Der Kurs hilft den Teilnehmern

- zu verstehen, wie CMMI-SVC Service-Organisationen helfen kann, ihre Services und Prozessen zu verbessern
- Verbesserungspotenziale anhand von Praktiken, Prozessbereichen und Reifestufen zu identifizieren
- die Architektur des CMMI-Modells und seine Konstellationen zu verstehen (z.B. Reife- und Fähigkeitsstufen, Prozessbereiche, Ziele, spezifische und allgemeine Praktiken)
- genügend Verständnis des CMMI-Modells zu erlangen, um als Teammitglied an CMMI-basierten Assessments teilzunehmen
- Prinzipien des CMMI-Modells für System- und Softwareentwicklung in Organisationen anwenden bzw. umsetzen zu können

Teilnehmerunterlagen

Die Teilnehmer erhalten:

- Teilnahmezertifikat
- CMMI® for Services, V1.3, Improving processes for providing better services, November 2010, TECHNICAL REPORT, CMU/SEI-2010-TR-034, ESC-TR-2010-034,
- Folienkopien
- Übungsunterlagen
- Buch CMMI in der Praxis, Fallstudien zur Verbesserung der Entwicklungsprozesse mit CMMI, 2009, 221 Seiten, Festeinband Euro 39,00 (D) ISBN 978-3-89864-571-3 von Dr. E. Wallmüller und Dr. R. Kneuper

Dauer: 1 oder 3 Tag(e)