Vorlesungsbeschreibung Wahlpflicht II: IT-Servicemanagement

Lernergebnisse

Mit der zunehmenden Durchdringung der Unternehmen mit IT wächst die auch deren Abhängigkeit von einer funktionsfähigen IT-Leistungserbringung. Die Mangementaufgaben für die effziente und effektive Versorgung mit IT-Services reicht von der Entwicklung wirksamer IT-Strategien bis hin zur Erbringung des Betriebes inklusiver sämtlicher Service- und Supportdienste.

Inhalte

In diesem Kurs lernen die Studierenden die IT-Managementfunktionen und -Prozesse mit wesentlichem Bezug zum Quasi-Industriestandard ITIL. Im einzelnen sind dies folgende Prozesse:

- IT-Service Strategie
- IT-Service Design
- IT-Service Transition
- IT-Service Operation
- Continual Service Improvement

Darüber hinaus werden auch weitere Modelle beschrieben, diskutiert und im Hinblick auf die jeweiligen Zielstellungen bewertet. U.a. COBIT und MOF.

Literatur

- Best Management Practice (2011): Service Strategy; TSO, London, 2011.
- Best Management Practice (2011): Service Transition; TSO, London, 2011.
- Best Management Practice (2011): Service Design; TSO, London, 2011.
- Best Management Practice (2011): Service Operation; TSO, London, 2011.
- Best Management Practice (2011): Continual Service Improvement; TSO, London, 2011.
- Rüdiger Zarnekow (2007): Produktionsmanagement von IT-Dienstleistungen, Springer-Verlag, Berlin.

Lehrmethode

Vorlesung, seminaristische Vorlesung, Übung, Projektarbeit

Lehrsprache

Deutsch

Studien- und Prüfungsleistung

Klausur

Credits

5

Alle öffnen Alle schließen