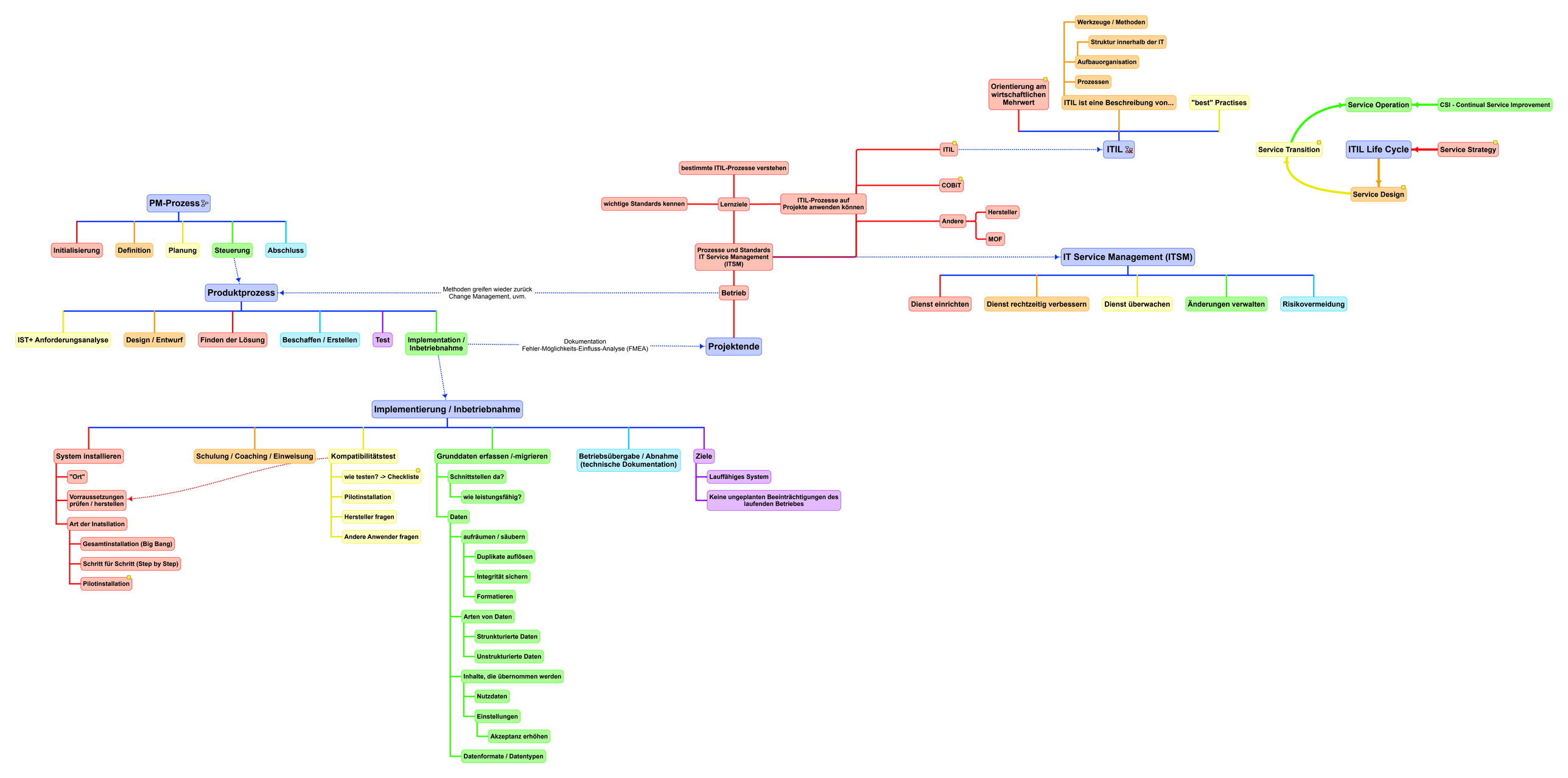
PM-Prozess
Initialisierung
Definition
Planung
Steuerung
Abschluss
Produktprozess
IST+ Anforderungsanalyse
Design / Entwurf
Finden der Lösung
Beschaffen / Erstellen
Test
Implementation / Inbetriebnahme
Methoden greifen wieder zurück
Change Management, uvm.
Dokumentation
Fehler-Möglichkeits-Einfluss-Analyse (FMEA)
Projektende
Betrieb
Prozesse und Standards IT Service Management (ITSM)
bestimmte ITIL-Prozesse verstehen
wichtige Standards kennen
Lernziele
ITIL-Prozesse auf Projekte anwenden können
ITIL
COBiT
Andere
Hersteller
MOF
IT Service Management (ITSM)
Dienst einrichten
Dienst rechtzeitig verbessern
Dienst überwachen
Änderungen verwalten
Risikovermeidung
Orientierung am wirtschaftlichen Mehrwert
ITIL ist eine Beschreibung von...
Werkzeuge / Methoden
Struktur innerhalb der IT
Aufbauorganisation
Prozessen
"best" Practises
ITIL
Service Transition
Service Operation
CSI - Continual Service Improvement
ITIL Life Cycle
Service Strategy
Service Design
Implementierung / Inbetriebnahme
System installieren
"Ort"
Vorraussetzungen prüfen / herstellen
Art der Inatsllation
Gesamtinstallation (Big Bang)
Schritt für Schritt (Step by Step)
Pilotinstallation
Schulung / Coaching / Einweisung
Kompatibilitätstest
wie testen? -> Checkliste
Pilotinstallation
Hersteller fragen
Andere Anwender fragen
Grunddaten erfassen /-migrieren
Schnittstellen da?
wie leistungsfähig?
Daten
aufräumen / säubern
Duplikate auflösen
Integrität sichern
Formatieren
Arten von Daten
Strunkturierte Daten
Unstrukturierte Daten
Inhalte, die übernommen werden
Nutzdaten
Einstellungen
Akzeptanz erhöhen
Datenformate / Datentypen
Betriebsübergabe / Abnahme (technische Dokumentation)
Ziele
Lauffähiges System
Keine ungeplanten Beeinträchtigungen des laufenden Betriebes