

## Obligatorische Testatübung Vertiefung ITIL Prozesse

### Vertiefung ITIL-Prozesse

#### Einführung

Wie im Kapitel 10 beschrieben, definiert ITIL in der neusten Version 3 in fünf Büchern wie das Service Management respektive der IT-Betrieb als „good practice“ durchgeführt werden soll. Mit dieser Gruppenarbeit sollen die wichtigsten der 25 ITIL-Prozesse vertieft werden.

Nachdem Sie diese Gruppenarbeit durchgearbeitet haben, sollte es Ihnen möglich sein, einem Arbeitskollegen / einer Arbeitskollegin zu erklären, welches die Ziele, Inhalte und Aktivitäten sowie die wichtigsten Begriffe und Key-Performance Indikatoren des jeweiligen Prozesses sind.

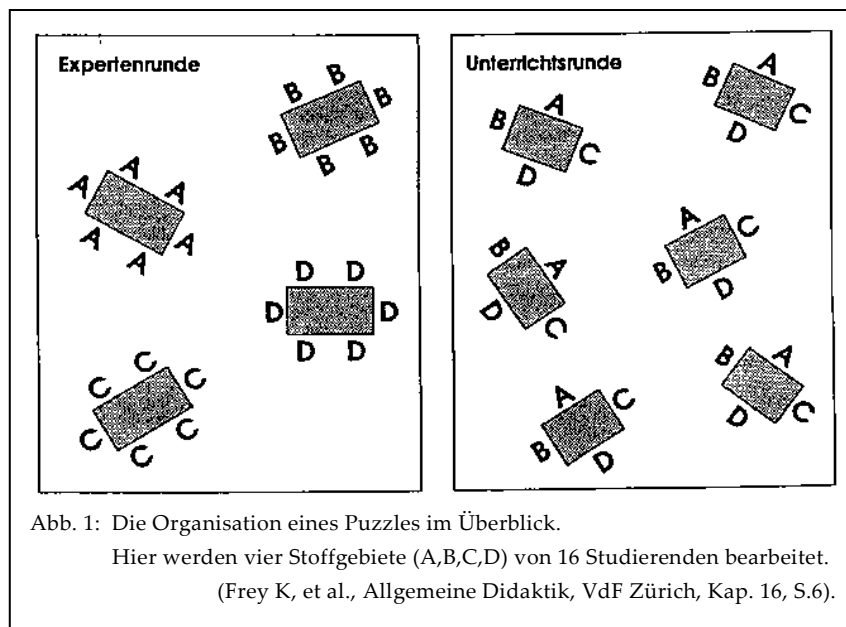
Im Folgenden werden die Gruppen und die Prozesse, die zu bearbeiten sind, aufgeführt.

Team	Prozesse
1	Financial Management for IT-Services Service Portfolio Management
2	Business Relationship Management Service Catalogue Management
3	Availability Management Capacity Management
4	Information Security Supplier Management
5	Service Validation and Testing Change Evaluation
6	Incident Management Problem Management
7	Funktionen in Service Operation: Service Desk Technical Management IT-Operations Management
A.Kurmann (im Unter- richt)	Überblick ITIL Prozessgruppen; Change Mgmt., Software Deployment; Service Asset & Configura- tion Mgmt. & Continual Service Improvement; IT-Service Continuity Management, Incident Mgmt. & Support Levels

## Arbeitsanleitung

Die aufgeführten Prozesse werden von je zwei Gruppen erarbeitet. Die hier verwendete 'Puzzle-Methode' sieht dabei für jedes Team (zwei Gruppen gemäss Tabelle) drei Stufen vor:

- 1. Wissenserwerb:** (individuell) Recherchieren Sie und studieren Sie die Unterlagen für die beiden ITIL-Prozesse. Wichtig: Jedes Gruppenmitglied studiert das **ganze** Material!  
(8. & 16. Mai. ca. 90 Min)
- 2. Expertenrunde:** In der zweiten Stufe setzt sich das Team zusammen (siehe Abbildung 1, unten) und klärt offene oder unklare Punkte. Dann erstellt jedes Team zwei Scripts (Powerpoint), jeweils einen Foliensatz pro Prozess.  
(22. & 23. Mai.)
- 3. Weitergabe:** (in 2 Unterrichts-Gruppen) Nun kommt das Wichtigste: In neuer Gruppenzusammensetzung (siehe Abbildung 1, rechts) sind Sie Experte für die von Ihnen vorbereiteten Prozesse und unterrichten Ihre Mitstudierenden. Die beiden Scripts werden an die anderen Teams abgegeben. Die Form des Unterrichts kann selber gewählt werden. Jeweils eine Person organisiert eine Unterrichts-Runde.  
(30. Mai. ca. 6-8 Min. pro Thema, Unterrichtsräume und Gruppen siehe unten)



## Weitergabe / Unterrichtsphase

Die Unterrichtsphase findet am Dienstag 30. Mai, statt. Aus den 2er-Expertenteams werden zwei „Teaching-Teams“ gebildet. Jeweils EINE Person aus dem Expertenteam unterrichtet die anderen Kolleginnen und Kollegen in den zugeordneten ITIL-Prozessen.

### Gruppeneinteilung und Unterrichtsräume

<b>Gruppe A – 41.207</b>	<b>Gruppe B – 41.201</b>
<b><u>Joel Salzmann</u></b>	<b><u>Pascal Stalder</u></b>
Maurin Thalmann	Christopher Christensen
Lukas Arnold	Patrick Bucher
Cyrille Ulmi	Markus Kaufmann
Larissa Schuler	Valentin Bürgler
Jonas Keiser	Melvin Werthmüller
Kevin Huber	Stefan Küng
	Sascha Sägesser

Die unterstrichenen Personen haben den Lead während der Unterrichtsphase und sind für die Organisation des Unterrichts und die Einhaltung der Zeiten besorgt.

Zeit pro Person (2 Themen) maximal 15 Minuten