

dStoffübersicht zu den 8 Folien in IT Service Management

Generell:

- Prüfung in etwa aufgebaut wie Übungstest
- Nur die Folien + Notizen kommt + Was von den Vorlesungen gekommen ist, keine zusätzliche Lit.
- 1,5 h Dauer

01 - Service Management - Einführung 2014.pdf

- It process defini
- Raci model
- Deming cycle – was das ist
- Reifegrade
- Itil v2, v3 and 2011 – übersichtsfolie zu itil, ungefair

02 - Service Management- ITIL Einführung 2014.pdf

- Good practice, 3
- Definition it service -Was ist ein service, 4, 5
- Def. Service management, 7
- Serv. Mgmt herausforderungen, 8
- Charakt. Eines prozesses, 10
- Phasen & prozesse, 17, über welche phasen gehen die prozesse in etwa
- Phasen & prozesse, 18
- Am häufigsten umgesetzte itil prozesse, 20, welche am meisten impl. prozesse
- Funktinoen, rollen und prozesse, 21, was ist eine funktion (29), was eine rolle, was ein prozess
- Funktionen, 29
- Service desk, 31
- Service desk org.str., 32
- Defiitionen,
- Begriffe
-

03- Service Management - Service Strategy 2014.pdf

- Die vier P der strategie, 4
- Grundlegenede ideen, 10
- Logik der wertschöpfung durch srv, 11
- Service assets, 16
- Ökonomischer wert, 18, grafik erkl. können
- Service prov und supplier, 20
- Fin. Mgmt akt., 35, 33, FM kommt nur in geringer Ausführung
- Serice portfolio mgmt. was macht das? -
- Serviceprotf., pipline, katalog, 44
- Demand mgmt, was macht das? -

- Aktivitätsbas. Demand Mgmt, 49,
- PBA Analyse Beispiel, 51
- Business Rel Mgmt
- BRM Prozess, 54 - 59
- Wichtige begriffe, 60

04 - Service Management - Service Design 2014 - Teil 1.pdf

- Welche Prozesse gibt es im S.-Design? Cap., Availability, Service Level Mgmt, ..., 2
- Service design, 5
- 5 Hauptasp., 6
- Design beschr., 8
- Abst. Mit bus.-anf., 9
- Definitionen, 10, 11
- Service portfolio design, 12
- Prozesssteuerung das itil pro, 16
- Messament design, 17
- Die 4 p's des service mgmt, 18, zB was versteht man unter people?
- Anf. Erhebung, doku, 22
- Service catal. Mgmt, 31-34 => service typen (schiff)
- Service level mgmt, 42, was macht man im SLM?
- Umfang, grundbegr, akt, 45
- Grundbegriffe, 46, z.B. was macht der SIP
- SLA def, 47, 48
- Inhalt von Agreements, 50
- SLAM Chart, 52, 53
- Service Improvement Plan, 54
- Capacity Management
- Aktivitäten des Capacity Management
- Availability mgmt,
- Ausfallsicherheit (reliability)
- Information sec. Mgmt.,
- Begriffe aus service design

05 - Service Management - Service Transition 2014.pdf

- zweck
- Wozu scam
- Was ist Ci, Cms, ..., 21-...
- Ch. Mgmt,
- Begriffe, 82

... leider zu schnell gewesen

06 – Service Management – Service Operation 2014.pdf

- Err. Von balance im S O, 5
- Überblick 7
- Event, 17, 18...21
- Incident, 25
- Schr, 30
- Klasse, 31,
- impact, 32
- Arten der esk,
- Beziehung zwischen,
- Problem mgmt, 44, 45
- 48, reihenfolge!

Foliensatz 7

- Deming
- CSI-Modell
- Rollen im CSI Prozess, Hauptakt., H.Rollen
- Methoden Verfa, Werkzeuge
- SWOT kommt nicht
- Verbindungen zwischenCSI Verb.,
- Wissensspirale => wichtig
- 7.-step improvement + PCDA

Foliensatz 8

- CMMI, Staged Rep., COnt. Rep., die mit Pyramide, 6, 7
- ISO 20000, 20, man kann sich danach zertifizieren