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 defni
* 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 häufisten 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
* Defiitonen,
* 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
* Busniess 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