

Übung 2:

Lebenszyklusphase: Service Strategy

Prozesse: Demand Management, Portfolio Management

LifeCycle Phase Strategie

1. Nennen Sie mindestens 3 Einflussfaktoren, die für die Entwicklung einer Service Strategie maßgeblich sind, und erklären Sie, warum diese wichtig sind 5PKT
2. Beschreiben Sie die Assets zur Service Erbringung, und erklären Sie, wie diese zur Einführung der neuen Services beitragen 9PKT
3. Erklären Sie Alternativen, wenn best. Assets nicht vorhanden sind und nennen Sie die damit verbundenen Vorteile und evtl. Risiken 3PKT

Demand-Management:

1. Fassen Sie kurz die wesentlichen Ziele, Aufgaben, Ergebnisse und Nutzen dieses Prozesses zusammen. Erklären Sie den Nutzen am Fallbeispiel 5PKT
2. Fragen dazu: je 2PKT
 - a. Was erwarten die Kunden des Unternehmens?
Was sind deren Anforderungen (Demands) zu den neuen Services?
 - b. Was ist der Mehrwert dieser neuen Services extern für die Kunden?
 - c. Welche zusätzlichen / veränderten Aufgaben und Abläufe kommen auf die Mitarbeiter des Unternehmens (außerhalb der IT) zu und müssen von der IT unterstützt werden?

Portfolio-Management:

1. Fassen Sie kurz die wesentlichen Ziele, Aufgaben, Ergebnisse und Nutzen dieses Prozesses zusammen. Erklären Sie den Nutzen am Fallbeispiel 5PKT
2. Fragen dazu:
 - a. Welche Erweiterungen / Änderungen des Service-Portfolios des IT-Dienstleisters ergeben sich daraus? 4PKT
 - b. Was sollte extern an ein fremdes Unternehmen vergeben werden?
Begründen Sie kurz die Entscheidung. 3PKT