Moduldokumentation

Modul IT System Management (itsm)

Simon Wächter

2019

Inhalt

[1 Einleitung 2](#_Toc1322729)

[1.1 Einleitung 2](#_Toc1322730)

[1.2 Lernziele 2](#_Toc1322731)

[1.3 Prüfungen 2](#_Toc1322732)

[2 Woche 1 3](#_Toc1322733)

# Einleitung

## Einleitung

Dieses Dokument stellt die Moduldokumentation für das Modul itsm dar. Allfällige Unterlagen sind im Modulordner zu finden.

## Lernziele

Der Betrieb von komplexen ICT-Umgebungen benötigt heute in den meisten Organisationen 60% bis 80% des vorhandenen IT-Budgets. Entsprechend sorgfältig und sparsam muss der IT-Betrieb organisiert werden, ohne dabei übergeordnete Ziele wie die Leistungsfähigkeit, die Sicherheit oder die Funktionalität negativ zu beeinflussen. Hierfür sind Kenntnisse der wichtigsten Prozesse des IT-Betriebs und ihrer Leistungskennzahlen entscheidend.

* Die Studierenden erwerben Anwendungs- und Analysekompetenzen in den Bereichen:
* Konzepte und Ziele des IT System Management
* Performance Indikatoren / Messbarkeit, Service Level
* Verwaltung von Systemressourcen
* Einführung in das Information Life Cycle Management
* Business Continuity Management
* Systemarchitekturen und der TOGAF Architekturstandard
* Asset Management, Configuration Management, CMDB
* Performance Management, Availability Management
* Produktionsübergabe, Change-/Release Management
* Problem Management, Incident Management
* Quality Management
* Security Management
* Supply Management, Facility Management
* Neue Entwicklungen im IT.System- und Service Management

## Prüfungen

Die Modulnote setzt sich aus zwei Semesterprüfungen zu je 50% zusammen.

# Woche 1

TODO