

Kennziffer:	Titel der Veranstaltung:		Lehrform:
INF3233	Vorlesung Modernes IT Service Management: Die IT Service Factory Lecture Course Modern IT Service Management: the IT Service Factory		Vorlesung
ECTS-Punkte*	3		
Arbeitsaufwand* -Kontaktzeit -Selbststudium	Arbeitsaufwand 90 h	Kontaktzeit 30 h / 2 SWS	Selbststudium 60 h
Veranstaltungsdauer*	1 Semester Semester		
Häufigkeit des Angebots*	unregelmäßig		
Unterrichtssprache*	Deutsch		
Prüfungsform	Klausur (bei kleiner Teilnehmerzahl mündliche Prüfung)		
Inhalt*	<p>Eine wesentliche Herausforderung moderner IT ist der Betrieb von hochkomplexen und verteilten Systemen. Diese sollen heute am besten "aus der Steckdose" kommen, also vom Benutzer wie Strom und Telefon bezogen werden können. Um dieser Thematik gerecht zu werden haben sich in den letzten Jahren Management-Ansätze und Normen entwickelt, die hier Hilfestellung und Ansätze bieten.</p> <p>Im Rahmen der Vorlesung sollen die Studierenden die Grundlagen und wesentlichen Ziele im Management von IT Services kennenlernen. Dabei werden Kerninhalte relevanter Frameworks und Standards (ITIL, ISO 20000, PRINCE2 etc.) vermittelt mit deren Hilfe es möglich ist, aktuelle IT-Organisationen aufzubauen, zu steuern und gezielt weiter zu entwickeln.</p> <p>Schwerpunktmäßig werden die Inhalte des Best-Practice Framework ITIL V3 und die Anforderungen der ISO/IEC 20000 Norm behandelt.</p> <p>Die Veranstaltung wird von Dr. Hüttner (Datagroup) durchgeführt.</p>		
Qualifikationsziele*	<p>Die Studierenden besitzen grundlegende Kenntnisse von IT-Organisationen, deren Aufbau, Abläufe sowie grundlegende Kenntnisse zu IT-Projekten und dem Thema Projektmanagement.</p> <p>Anhand etablierter Frameworks (ITIL) und Standards (ISO 20000) können die Studierenden komplexe IT-Servicestrukturen verstehen und managen. Dabei können sie die eingesetzten Prozesse beschreiben, steuern und weiterentwickeln.</p>		
Verwendbarkeit (Module)*			
Teilnahmevoraussetzungen*	-		
Dozent	Menth		
Literatur			